DEPARTEMENTALE RAPPORTAGE BURGERBRIEVEN 2020

Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

Directie Bestuursondersteuning en Advies
Team Burgervragen
mei 2021

INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding **pag. 3**

2. Aantallen burgerbrieven 2019 en 2020 **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. AVG-verzoeken **pag. 12**

9. Telefonische vragen **pag. 12**
9.1 DUO
9.2 IvhO
9.3 NA
9.4 IR

Burgerbrieven Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) 2020

1. Inleiding

Jaarlijks stellen de ministeries een departementale rapportage burgerbrieven op voor de Tweede Kamer. Deze rapportage beschrijft hoe er in 2020 binnen het ministerie van OCW is omgegaan met burgerbrieven. Daarnaast bevat deze rapportage 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 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 Inspectie Overheidsinformatie en Erfgoed (Inspectie OE);
- de Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed (RCE);
- het Nationaal Archief (NA);
- de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO);
- de Inspectie van het Onderwijs (IvhO).

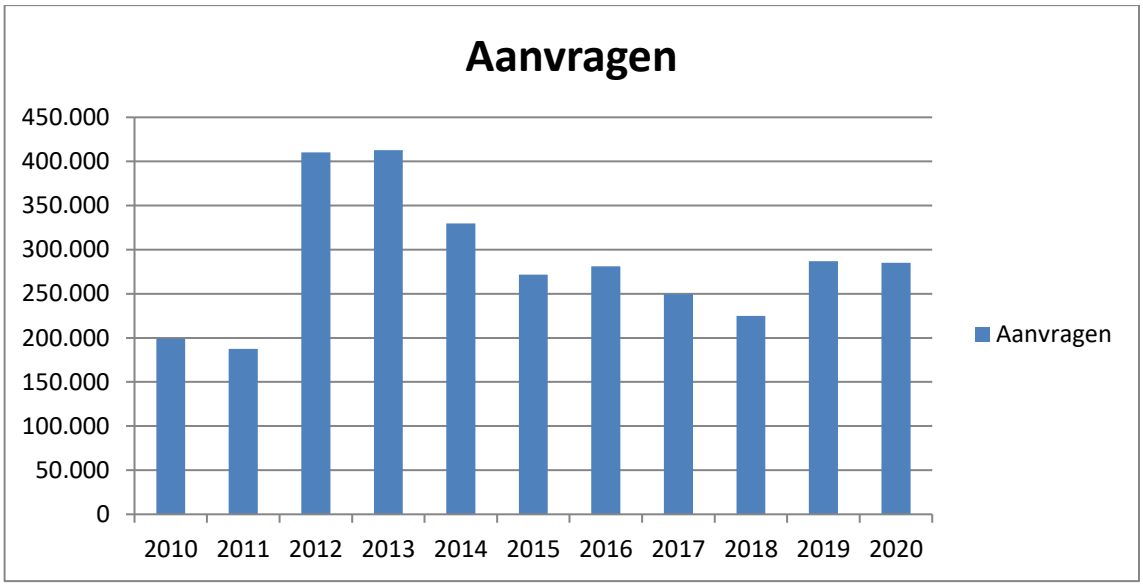
De burgerbrieven worden afgehandeld volgens de termijnen zoals genoemd door de Algemene wet bestuursrecht (Awb) of Nationale ombudsman.

2. Aantallen burgerbrieven 2019 en 2020

Categorie	**Aantal 2019**	**Aantal 2020**	**+ / -**
Aanvragen (als bedoeld in de Awb)	286.837	285.046	-1.791
Bezwaarschriften (als bedoeld in de Awb)	16.191	10.718	-5.473
Klaagschriften (als bedoeld in de Awb)	1.339	1.448	+109
Wob-verzoeken	108	115	+7
Andere brieven	312.488	318.647	+6.159
AVG-verzoeken	69	69	0
Totaal	617.032	616.043	-989

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[1].

3. Aanvragen (als bedoeld in de Awb)



In 2020 zijn er in totaal 285.046 aanvragen binnengekomen, waarvan de meeste bij DUO (264.831). Het totale aantal aanvragen is ten opzichte van 2019 heel licht afgenomen. Bij DUO is het aantal aanvragen afgenomen met 3,2%. Dit is minimaal.

De meeste aanvragen bij DUO gingen over:
1. betalingsregeling/restitutie lesgeld;
2. studiefinanciering;
3. tegemoetkoming scholieren;
4. lerarenbeurs;
5. verlagen maandbedrag.

Termijn van afdoening
DUO heeft in totaal 264.831 aanvragen ontvangen, waarvan 259.580 bij DUO Groningen en 5.251 bij DUO Den Haag. Bij DUO Groningen worden de afhandelingstermijnen niet bijgehouden omdat het proces daar niet op ingericht is. Bijna 95% van de aanvragen wordt ‘real time’ verwerkt, deze hebben dus een afhandelingstijd van 0 werkdagen. De overige verzoeken worden achteraf handmatig geregistreerd. Hiervan zijn geen behandelingstermijnen bekend.

[1] www.nationaleombudsman.nl/system/files/infomateriaal/correspondentiewijzer_februari_2014.pdf

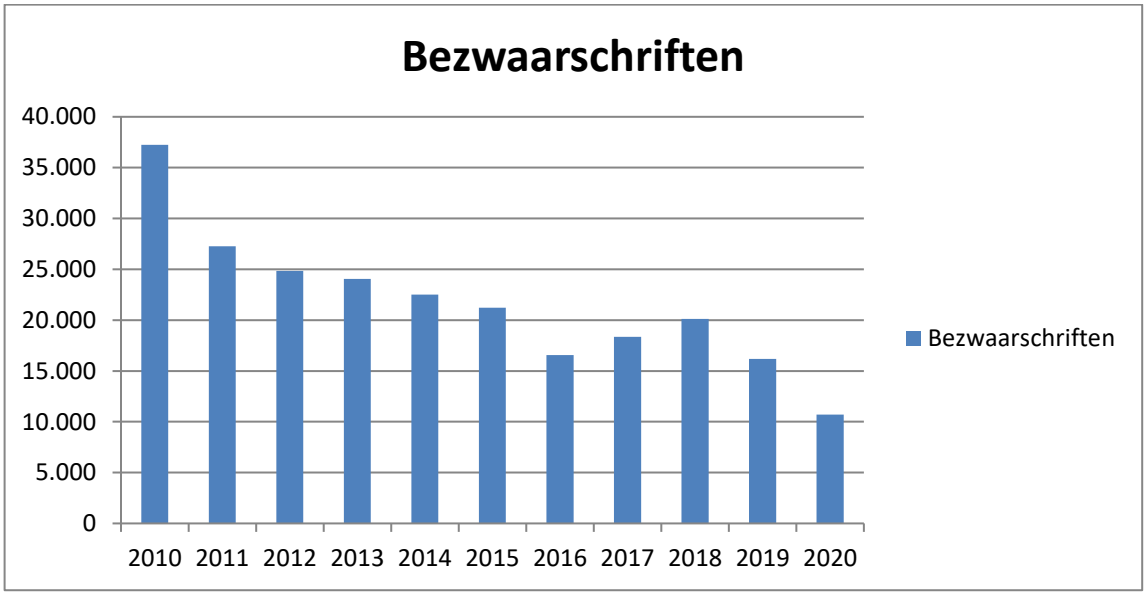
Wél is bekend dat DUO Groningen 191 ingebrekestellingen heeft ontvangen. Dit is 0,07% van alle aanvragen. Gezien dit aantal ingebrekestellingen is het aannemelijk dat de meeste aanvragen door DUO binnen de termijn zijn afgehandeld.

De IvhO is in 2020 overgestapt op een nieuw registratiesysteem (Proza) waardoor de afhandelingstermijnen niet bekend zijn. De IvhO heeft echter géén ingebrekestellingen ontvangen. Ook hier is het aannemelijk dat de meeste aanvragen door de IvhO binnen de termijn zijn afgehandeld.

Met deze twee kanttekeningen is 99,8% van het totale aantal door OCW ontvangen aanvragen binnen de termijn afgedaan.

Dwangsommen
DUO heeft in totaal 194 ingebrekestellingen ontvangen die hebben geleid tot 26 dwangsommen met een totaalbedrag € 13.980. De dwangsommen zijn door DUO betaald omdat DUO het besluit te laat heeft genomen.

4. Bezwaarschriften



Het aantal bezwaarschriften is opnieuw behoorlijk afgenomen opzichte van 2019. In 2020 ontving OCW in totaal 10.718 bezwaarschriften. Bijna alle bezwaarschriften (10.714) zijn bij DUO ingediend, de overige zijn ingediend bij het Bestuursdepartement (2) en bij het NA (2).

De forse afname van het aantal bezwaarschriften bij DUO (bijna 34%) komt mede omdat (achteraf bleek) dat in 2019 de bezwaarschriften met betrekking tot het 'studentenreisproduct' dubbel zijn meegeteld (door de invoering van een nieuw bezwaarsysteem in 2019). Feitelijk waren er in 2019 dus minder bezwaarschriften bij DUO dan aangegeven.

De toename in 2017 en 2018 werd veroorzaakt door de inhaalslag die DUO heeft gemaakt in de afhandeling van de voorraad aanvragen, verzoeken en/of wijzigingen

die leiden tot een nieuw besluit. Dit was noodzakelijk voor de conversie naar het nieuwe studiefinancieringssysteem in 2018. Door de inhaalslag zijn er toen meer besluiten genomen waar bezwaar tegen kon worden aangetekend.

De meeste bezwaarschriften bij DUO gingen over:
1. studentenreisproduct;
2. draagkracht debiteur;
3. aanvullende financiering;
4. studielening;
5. inkomenscontrole.

Termijn van afdoening
Bij DUO zijn 10.714 bezwaarschriften ingediend, waarvan 10.319 bij DUO Groningen (en 395 bij DUO Den Haag). DUO Groningen heeft 47,5% van alle[2] bezwaarschriften afgedaan binnen de formele Awb-termijn van 12 weken na het primaire besluit (dit is iets meer dan 44,4% in 2019). 52,5% van de bezwaarschriften is niet binnen de Awb-termijn afgedaan. Dit komt omdat er door een gedeeltelijk gedigitaliseerd proces nog veel fysieke handelingen nodig zijn om een bezwaarschrift af te handelen. Dit zorgt mede door Covid-19 voor vertraging.

Het is niet bekend binnen welke termijn deze bezwaarschriften wél zijn afgedaan. Het systeem kent hier geen voorziening voor. Er wordt alleen bijgehouden of bezwaarschriften binnen of buiten de wettelijke termijn zijn afgedaan.

DUO Groningen is op dit moment bezig om het werkproces te optimaliseren. Dit betekent dat een deel van het proces al is gedigitaliseerd en het overige deel nog handmatig gebeurt.

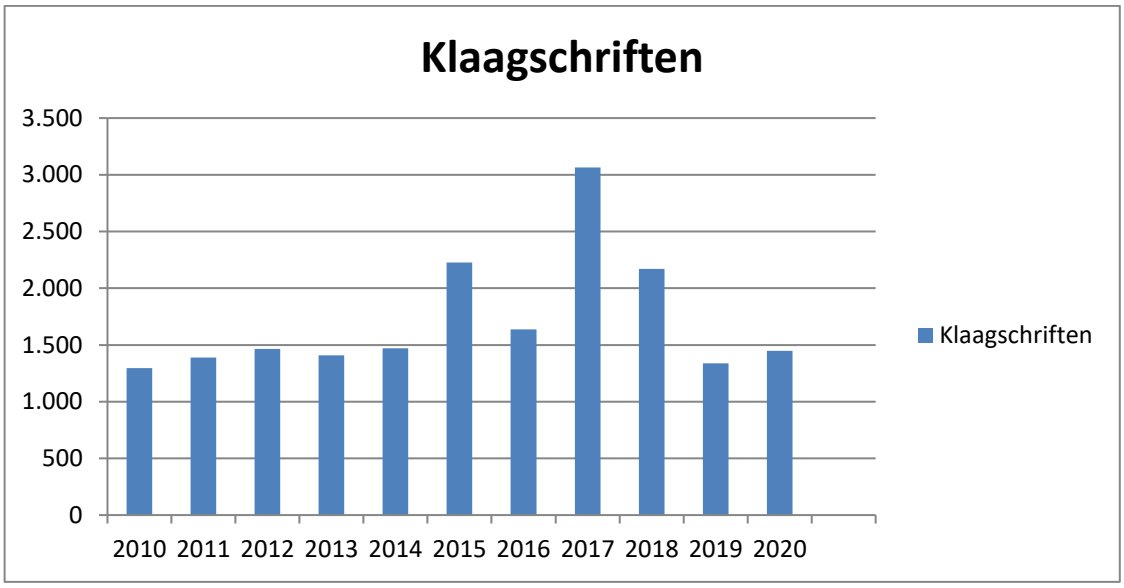
De afdoeningstermijnen van de 395 bezwaarschriften die bij DUO Den Haag zijn ingediend, zijn niet bekend wegens de overgang naar een ander registratiesysteem (van BPM One naar Blueriq) eind 2020- begin 2021.

Ingebrekestellingen en dwangsommen
In totaal zijn er 607 ingebrekestellingen ontvangen voor het niet tijdig afdoen van bezwaarschriften, alle bij DUO Groningen. Deze hebben geleid tot 90 dwangsommen die DUO heeft betaald met een totaalbedrag van € 42.017. Deze zijn betaald omdat DUO te laat een besluit heeft genomen.

Bij DUO Den Haag is, vanwege de overgang naar het registratiesysteem Blueriq, het aantal ingebrekestellingen en dwangsommen niet bekend. Deze zijn er wel (incidenteel), maar kunnen nog niet uit het systeem worden gerapporteerd.

[2] Dit is inclusief de startvoorraad van 4.588 bezwaarschriften bij DUO op 1-1-2020

5. Klaagschriften



In 2020 ontving OCW 1.448 klaagschriften, waarvan 1.418 bij DUO Groningen. DUO Den Haag heeft geen klaagschriften ontvangen. De overige klaagschriften werden ingediend bij de IvhO (16), het bestuursdepartement (8) en de RCE (6).

Het totale aantal klaagschriften is ten opzichte van 2019 licht gestegen (bij DUO 7%). Dit komt waarschijnlijk door de Covid-19 situatie en de klachten die hieromtrent in 2020 zijn binnengekomen.

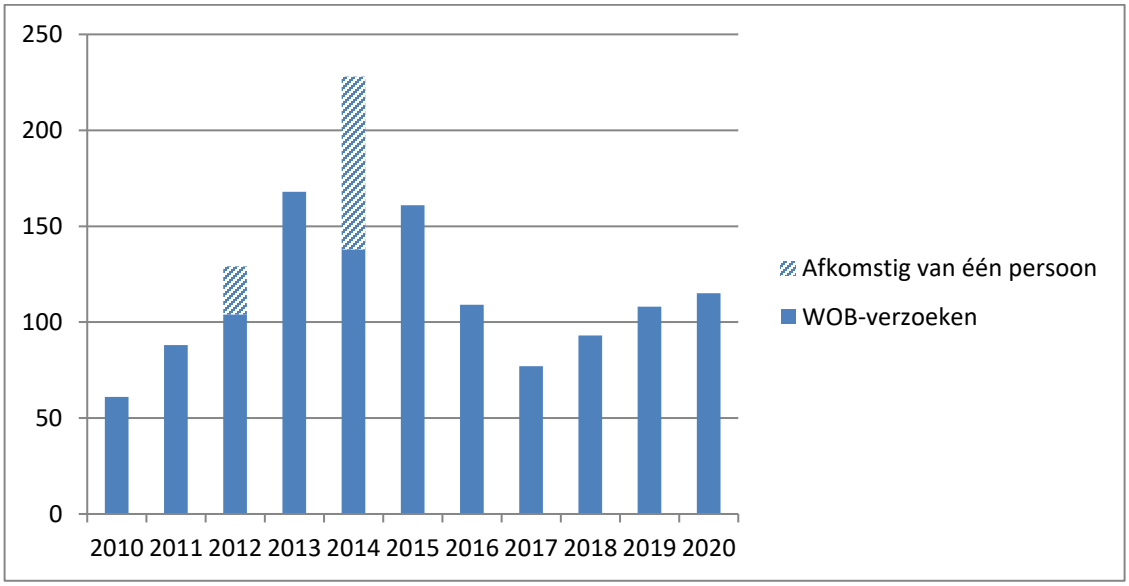
De meeste klaagschriften bij DUO gingen over aflossen en extra aflossen van de studieschuld. Dit komt omdat meerdere debiteuren door de Covid-19 situatie in problemen kwamen en daarom bijvoorbeeld niet meer in staat waren om te voldoen aan een betalingsregeling of het aflossen van de studieschuld, en een klacht indienden met als doel te komen tot een oplossing.

De top-5 van klaagschriften bij DUO ging over:
1. aflossen en extra aflossen;
2. OV en reizen;
3. lesgeld;
4. aanvullende beurs en ouders;
5. basisbeurs en prestatiebeurs.

Termijn van afdoening
DUO heeft bijna 99% van alle[3] klaagschriften binnen de eerste termijn afgedaan (dit is gelijk aan 2019).

[3] Dit is inclusief de startvoorraad van 48 klaagschriften bij DUO op 1-1-2020

6. Wob-verzoeken – Wet openbaarheid van bestuur



In 2020 zijn in totaal 115 Wob-verzoeken ingediend. Bijna de helft van deze verzoeken – namelijk 56 – is ingediend bij het OCW bestuursdepartement. De RCE heeft 26 verzoeken ontvangen, DUO 14, de IvhO 14 en het NA 5. De Inspectie OE heeft geen Wob-verzoeken ontvangen.

Ook in 2020 bestond veel maatschappelijke, publieke aandacht voor de Wob. Het aantal verzoeken waarbij een beroep wordt gedaan op de Wob is ten opzichte van 2019 dan ook weer licht gestegen. Opvallend is, dat dit bij OCW tot relatief weinig Wob-verzoeken heeft geleid over COVID-19. Gedurende het jaar is veel inspanning gestoken in de verbetering van het afhandelingsproces. Ondanks het werken op afstand, heeft dit geleid tot een goede, verbeterde samenwerking binnen OCW. Dit is duidelijk terug te zien in de afhandeltermijnen.

Aantallen en afdoening
Van de 56 Wob-verzoeken die bij het bestuursdepartement zijn binnengekomen, zijn er 51 afgehandeld. In 31 van de gevallen zijn de verzoeken (geheel of deels) gehonoreerd. 5 van de 51 verzoeken zijn als informatieverzoek afgehandeld. Twee verzoeken zijn door de verzoekers ingetrokken en 13 verzoeken zijn afgewezen of niet in behandeling genomen (bijvoorbeeld omdat de bestuurlijke aangelegenheid niet voldoende duidelijk was of de Wob was in het geheel niet van toepassing). Begin 2021 waren er nog 5 Wob-verzoeken uit 2020 in behandeling.

DUO heeft 14 Wob-verzoeken in 2020 ontvangen en deze allemaal afgehandeld. Van deze 14 verzoeken zijn er 5 (geheel of deels) gehonoreerd, 1 verzoek is door de verzoeker ingetrokken en 8 verzoeken zijn na afstemming met de verzoeker als informatieverzoek afgehandeld.

De IvhO heeft 14 Wob-verzoeken ontvangen. Hiervan zijn 5 verzoeken (geheel of deels) gehonoreerd, 2 verzoeken zijn afgewezen of niet in behandeling genomen bijvoorbeeld omdat de bestuurlijke aangelegenheid niet voldoende duidelijk was of de Wob was in het geheel niet van toepassing en 3 verzoeken zijn ingetrokken door

de Wob-verzoeker. Er is 1 verzoek als informatieverzoek afgehandeld. Begin 2021 waren er nog 3 Wob-verzoeken uit 2020 in behandeling.

Bij de RCE zijn 26 Wob-verzoeken binnen gekomen. Hiervan zijn 20 verzoeken (geheel of deels) gehonoreerd en 3 verzoeken zijn afgewezen of niet in behandeling genomen bijvoorbeeld omdat de bestuurlijke aangelegenheid niet voldoende duidelijk was of de Wob was in het geheel niet van toepassing. Begin 2021 waren er nog 3 Wob-verzoeken uit 2020 in behandeling.

Het NA heeft 5 Wob-verzoeken gekregen in 2020, waarvan er 2 (geheel of deels) zijn gehonoreerd, 1 verzoek is afgewezen en 1 verzoek als informatieverzoek is afgehandeld. Begin 2021 was er nog 1 Wob-verzoek uit 2020 in behandeling.

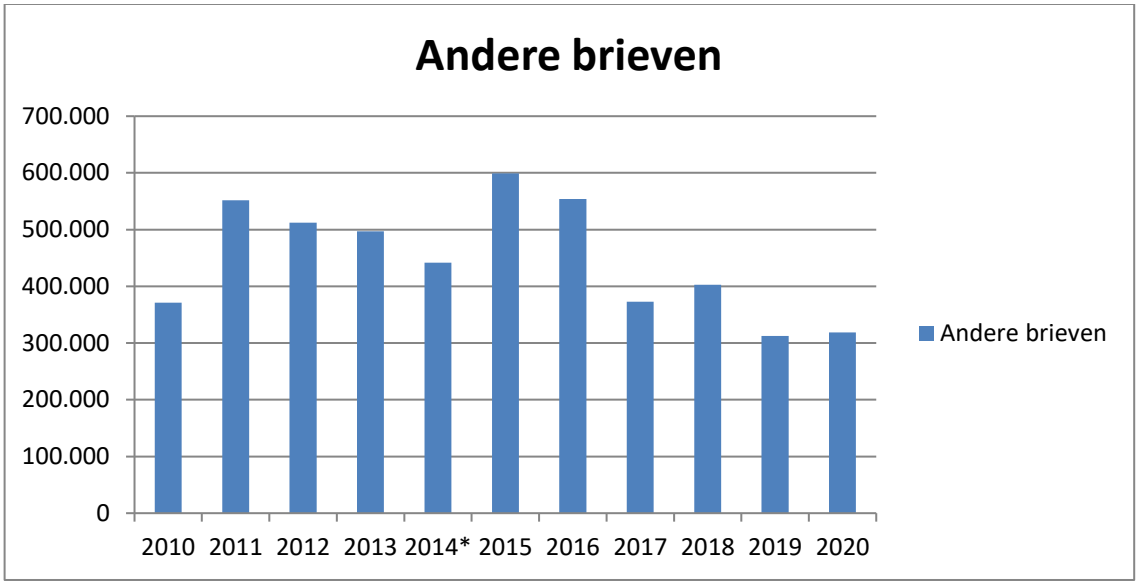
Inspectie OE
De Inspectie OE heeft geen Wob-verzoeken ontvangen.

Afhandelingstermijnen
Van de 115 Wob-verzoeken die in 2020 door OCW zijn ontvangen, zijn er 103 afgehandeld. Van deze 103 verzoeken zijn er 56 afgedaan binnen de eerste termijn[4] en 39 binnen de verdaagde termijn. Er zijn 8 verzoeken buiten de termijn afgedaan, over het algemeen vanwege de complexiteit van de verzoeken.

Interdepartementaal Wob-verzoek
Er is in 2020 één interdepartementaal verzoek behandeld, waarbij een ander departement de trekker is geweest. OCW heeft hier geen eigen besluit in genomen. Dit verzoek is daarom niet meegeteld bij de verzoeken die door OCW zijn afgehandeld.

4 De Wob-verzoeken die uiteindelijk zijn ingetrokken of zijn afgehandeld als informatieverzoek, zijn in de cijfers opgenomen als "afgedaan binnen de eerste termijn".

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 2020 zijn er in totaal 318.647 'andere brieven' ontvangen, waarvan de meeste bij DUO (288.523). Het aantal ontvangen 'andere brieven' is ten opzichte van 2019 iets toegenomen. Dit geldt vrijwel voor heel OCW. Bij het bestuursdepartement is zelfs een substantiële toename te zien van 33% ten opzichte van 2019. Dit komt door het grote aantal Coronagerelateerde vragen dat daar in 2020 is binnengekomen.

Naast de 288.523 'andere brieven' bij DUO, kwamen er brieven binnen bij het bestuursdepartement (8.463), de IvhO (7.812), het NA (8.226), de RCE (5.502) en bij de Inspectie OE (121).

Afdoening
De IvhO is in maart 2020 overgegaan op een nieuw registratiesysteem (Proza). Vanwege technische redenen kan de IvhO hierdoor geen betrouwbaar beeld geven van de afdoening en doorlooptijden van de 7.812 ingekomen 'andere brieven'.
Als we deze brieven buiten beschouwing laten, is 99,7% van alle 'andere brieven' bij OCW afgedaan.

Team Burgervragen
Binnen het bestuursdepartement wordt een groot deel van de 'andere brieven' centraal afgehandeld door team Burgervragen. In 2020 heeft dit team 7.218 vragen ontvangen (waarvan 6.181 doorgestuurde vragen van Informatie Rijksoverheid). Dit is een forse toename (ruim 50%) ten opzichte van het aantal ingekomen brieven in 2019. De reden hiervoor is Covid-19 en de vele Coronagerelateerde vragen die er sinds maart 2020 bij dit team zijn binnengekomen.
Desondanks is team Burgervragen erin geslaagd om 75% van de vragen binnen de beantwoordingstermijn van 3 weken af te handelen. Van de 7.218 vragen, waren er op 1 januari 2021 nog 226 in behandeling.

Het aantal 'andere brieven' (288.523) bij DUO bestaat uit 248.681 e-mails en 39.842 fysieke poststukken. Sinds 2016 is er bij DUO een continue meting van de klanttevredenheid. In 2020 was de score van de klanttevredenheid 7,3 (ten opzichte van 7,7 in 2019).

Bij het bestuursdepartement komen de 'andere vragen' veelal via Informatie Rijksoverheid (IR) binnen. De meeste vragen gingen over:
1. Covid-19 HO;
2. Covid -19 PO;
3. Covid – 19 examens VO;
4. Covid-19 MBO;
5. collegegeld HO.

Bij de IvhO gingen de meeste vragen over:
1. Covid-19 (schoolsluiting, veiligheid, leerplicht, noodopvang, examinering en digitaal onderwijs versus fysiek onderwijs);
2. ondersteuning en begeleiding/passend onderwijs;
3. fysieke en sociale veiligheid;
4. Internet Schooldossier (ISD);
5. kwaliteitscultuur.

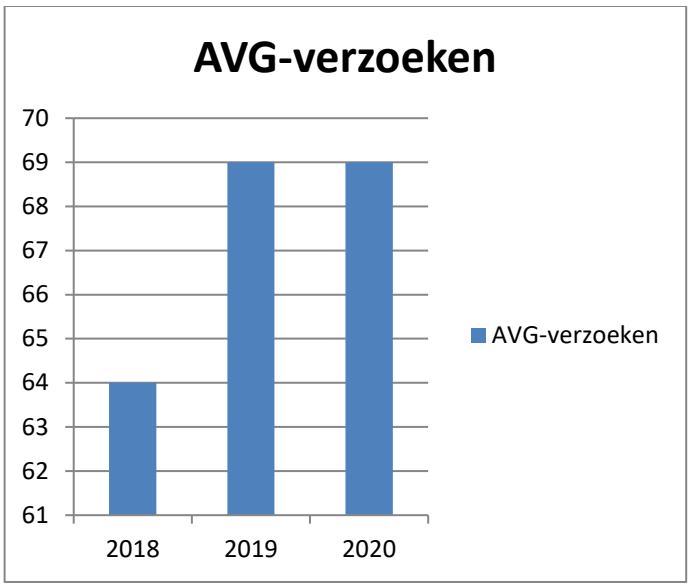
De meeste 'andere brieven' bij DUO gingen over:
1. melding schuldsanering;
2. les- en cursusgeld;
3. tegemoetkoming scholieren;
4. tegemoetkoming lerarenopleiding;
5. tegemoetkoming schoolkosten.

Bij het NA gingen de meeste brieven over:
1.Tweede Wereldoorlog;
2. Nederlands-Indië;
3. militairen;
4. foto's en reproducties;
5. studiezaalprocedures.

Bij de RCE bestond de 'top-5' uit vragen over de volgende onderwerpen:
1. de nieuwe Woonhuissubsidieregeling;
2. Rijksmonumentenregister;
3. rijksmonumenten;
4. omgevingsvergunning;
5. (voorwerpen op de) website CollectieNederland.nl.

Bij de Inspectie OE gingen de meeste brieven over toezicht op:
1. overheidsinformatie;
2. cultuurgoederen;
3. monumenten;
4. archeologie;
5. collecties.

8. AVG-verzoeken



Sinds 25 mei 2018 is de Europese Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), met de Nederlandse Uitvoeringswet AVG, van kracht. Dat betekent dat vanaf dat moment de privacyregels van de EU-lidstaten zijn geharmoniseerd en dat er in de gehele Europese Unie een uniforme set aan privacyregels geldt. Met de komst van deze regelgeving is de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) niet meer geldend.

Aantallen
In 2020 zijn er (net als in 2019) in totaal 69 verzoeken ingediend, waarvan 1 bij het bestuursdepartement, 61 bij DUO, 5 bij de IvhO, 1 bij het NA en 1 bij de RCE. De Inspectie OE heeft geen AVG-verzoeken ontvangen.

Afdoening
Van de 69 ontvangen AVG-verzoeken zijn er 64 afgedaan. Op 1 januari 2021 waren er nog 4 verzoeken bij DUO in behandeling en 1 bij de IvhO.

9. Telefonische vragen

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 van DUO, de IvhO, het NA en Informatie Rijksoverheid in 2020.

9.1 DUO

In 2020 hebben 1.136.499 personen naar het hoofdnummer 7755 van DUO gebeld. Hiervan zijn 907.248 telefoontjes beantwoord (waarvan 104.714 via voice responce en 802.534 door een medewerker). Het totale aantal is ten opzichte van 2019 afgenomen met 304.791 telefoongesprekken. Dit komt door de effecten van het

nieuwe studiefinancieringssysteem en allerlei acties rond informatieverstrekking (bijvoorbeeld door het verzenden van proactieve mails en extra aandacht via social media).

Top 5 onderwerpen telefoongesprekken:
1. oriënteren;
2. (vragen over) aanvragen ;
3. aflossen en extra aflossen;
4. OV en reizen;
5. aanvullende beurs en ouders.

Sinds week 30 is het mogelijk om Coronagerelateerde vragen te registreren. Er zijn in 2020 4.473 specifieke vragen over dit onderwerp geregistreerd.

9.2 IvhO
Het Loket heeft in 2020 circa 9.100 telefoontjes gekregen. Dit is een schatting omdat er door de overstap van telefoonaanbieder Mitel naar Vodafone geen betrouwbaar beeld kan worden gegeven.

Naast Coronagerelateerde vragen bestaat de top 5 uit de volgende onderwerpen:
1.ondersteuning en begeleiding/passend onderwijs;
2.fysieke en sociale veiligheid;
3.Internetschooldossier;
4.kwaliteitscultuur;
5.onderwijstijd lessentabel/lesuitval.

9.3 NA
Het NA heeft in 2020 circa 2.469 telefoontjes gekregen van burgers.

Top 3 onderwerpen telefoongesprekken:
1. procedures studiezaal mbt corona;
2. Tweede Wereldoorlog/beperkt openbaar;
3. koloniale geschiedenis.

9.4 Informatie Rijksoverheid (IR)
IR heeft in 2020 in totaal 22.327 vragen over OCW-onderwerpen gekregen, waarvan 9.761 telefoontjes. Terwijl het totale aantal vragen is toegenomen ten opzichte van 2019 (11,6%), is het aantal telefoongesprekken behoorlijk afgenomen (25%). De stijging zit echter in het aantal ingekomen vragen via e-mail en social media.

De meeste vragen gingen over Covid-19, hoger onderwijs, voortgezet onderwijs, studiefinanciering en werken in het onderwijs. Daarnaast zien we een aantal onderwerpen dat eruit springt, zoals:
1. collegegeld;
2. leerplicht en kwalificatieplicht;
3. halvering collegegeld eerstejaars HO;
4. reisproduct studenten;
5. Hoe kan ik een klacht indienen over school?