DEPARTEMENTALE RAPPORTAGE BURGERBRIEVEN 2019

Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

Directie Bestuursondersteuning en Advies
Team Burgervragen
mei 2020

INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding	**pag. 3**
2. Aantallen burgerbrieven 2018 en 2019	**pag. 3**
3. Aanvragen	**pag. 4**
4. Bezwaarschriften	**pag. 6**
5. Klaagschriften	**pag. 7**
6. Wob-verzoeken	**pag. 8**
7. Andere brieven	**pag. 9**
8. AVG-verzoeken	**pag. 11**
9. Telefonische vragen	**pag. 12**

Burgerbrieven Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) 2019

1. Inleiding

Jaarlijks stellen de ministeries een departementale rapportage burgerbrieven op voor de Tweede Kamer. Deze rapportage beschrijft hoe er in 2019 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, 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 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.

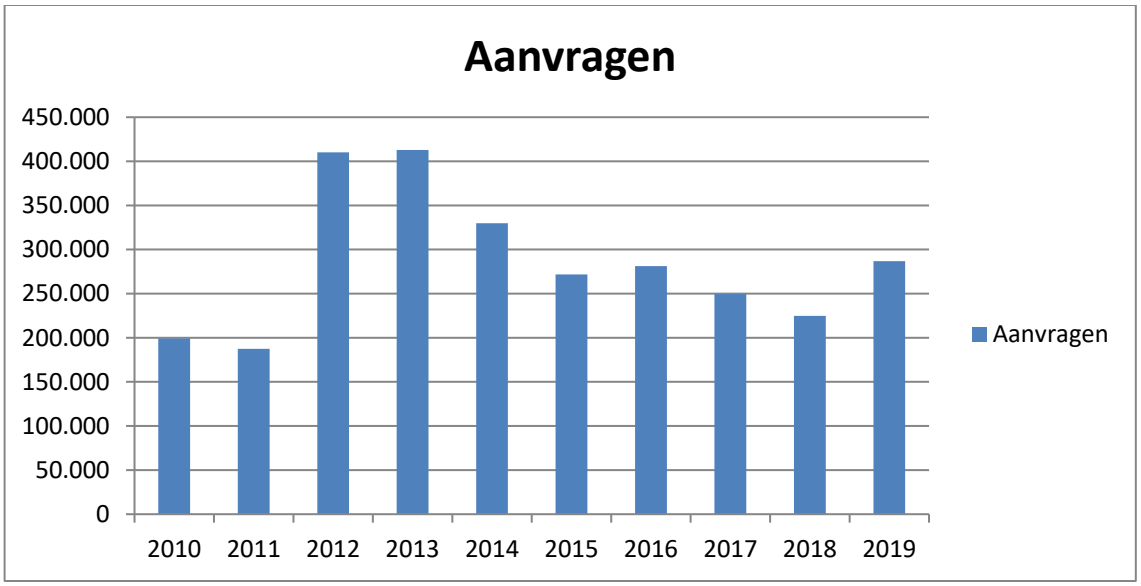
2. Aantallen burgerbrieven 2018 en 2019

Categorie	**Aantal 2018**	**Aantal 2019**	**+ / -**
Aanvragen (als bedoeld in de Awb)	224.847	286.837	+61.990
Bezwaarschriften (als bedoeld in de Awb)	20.112	16.191	-3.921
Klaagschriften (als bedoeld in de Awb)	2.171	1.339	-832
Wob-verzoeken	93	108	+15
Andere brieven	402.773	312.488	-90.285
AVG-verzoeken	64	69	+5
Totaal	650.060	617.032	-33.028

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].

Noot:
Het kan zijn dat de opgenomen aantallen burgerbrieven voor het bestuursdepartement in werkelijkheid iets hoger liggen. Bij het bestuursdepartement wordt namelijk sinds 25 februari 2019 gebruik gemaakt van een nieuw registratiesysteem. Mogelijk zijn door de overgang naar het nieuwe systeem niet alle ingekomen burgerbrieven in de periode 1 januari 2019 tot 25 februari 2019 meegenomen in het eindresultaat. Procentueel heeft dit bijzonder weinig invloed op het totaal. Deze noot geldt voor de categorie aanvragen, bezwaarschriften, klaagschriften en andere brieven.

3. Aanvragen (als bedoeld in de Awb)



In 2019 zijn er in totaal 286.837 aanvragen binnengekomen, waarvan de meeste bij DUO (273.667). Het totale aantal aanvragen is ten opzichte van 2018 gestegen. Bij DUO is het aantal aanvragen toegenomen met ruim 26%. Dit komt omdat er een groei is waar te nemen van het aantal studenten.

De meeste aanvragen bij DUO gingen over:
1. studiefinanciering;
2. tegemoetkoming scholieren;
3. tegemoetkoming leraren;
4. betalingsregeling (lesgeld en draagkracht);

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

5. bijzondere bekostiging asielzoekerskinderen en/of overige vreemdelingenkinderen;
6. bijzondere bekostiging asielzoekers gedurende het 2e jaar in Nederland;
7. Bekostiging eerste opvang nieuwkomers en bijzondere bekostiging overige onderwerpen.

Termijn van afdoening
DUO heeft in totaal 273.667 aanvragen ontvangen, waarvan 266.121 bij DUO Groningen en 7.546 bij DUO Den Haag. Er zijn 142 aanvragen bij DUO Den Haag buiten de termijn afgedaan. 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.

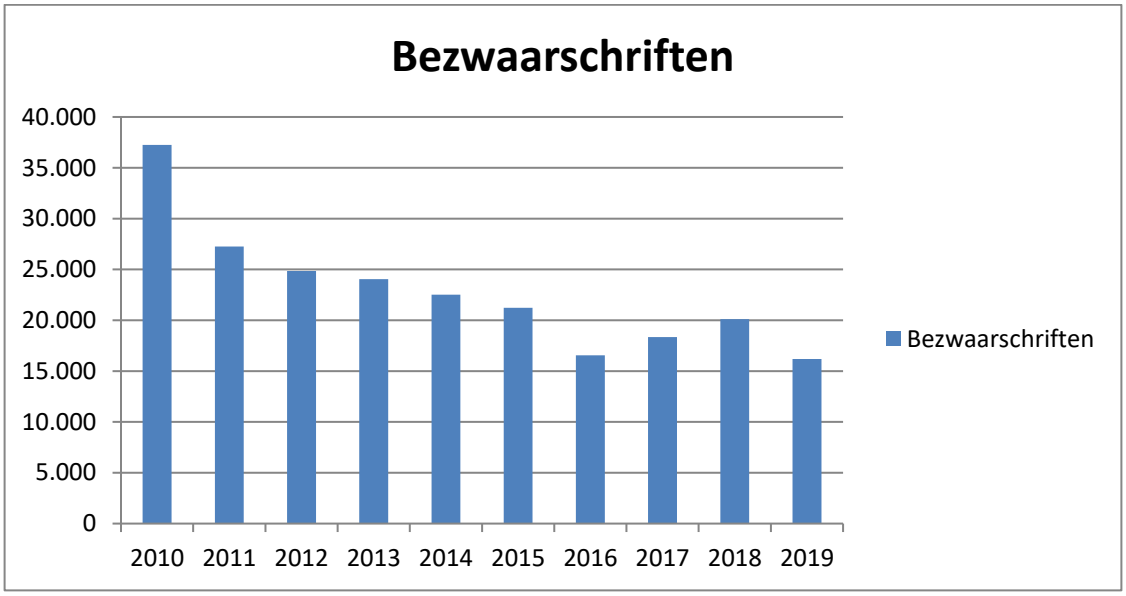
Wél is bekend dat DUO Groningen 566 ingebrekestellingen heeft ontvangen. Het gaat om 0,2% van alle aanvragen. Gezien dit aantal ingebrekestellingen is het aannemelijk dat de meeste aanvragen door DUO binnen de termijn zijn afgehandeld.

Bij de IvhO wordt sinds 2019 gebruik gemaakt van een nieuw registratie- en rapportagesysteem waardoor de afhandelingstermijnen in 2019 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 97% van het totale aantal door OCW ontvangen aanvragen binnen de termijn afgedaan.

Dwangsommen
DUO heeft in totaal 567 ingebrekestellingen ontvangen die hebben geleid tot 58 dwangsommen met een totaalbedrag van € 21.464. De dwangsommen zijn door DUO betaald omdat DUO de aanvraag nog niet kon verwerken, omdat men nog in afwachting was van informatie van derden, zoals een medisch advies. Hierdoor was een tijdige beslissing niet mogelijk.

4. Bezwaarschriften



In 2019 ontving OCW 16.191 bezwaarschriften (waarvan 21 interne bezwaarschriften). De meeste bezwaarschriften (16.166) zijn ingediend bij DUO. Het aantal bezwaarschriften is voor het eerst weer afgenomen, nadat in 2017 en 2018 een stijgende lijn te zien was. In 2019 zitten we weer op het niveau van 2016.

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.

Daarnaast is het aantal aanvragen (waarop besluiten volgen met bezwaarmogelijkheid) dat zonder tussenkomst van een medewerker wordt afgehandeld, door het nieuwe systeem toegenomen. De afhandeling gaat hierdoor sneller en is minder foutgevoelig.

De meeste bezwaarschriften bij DUO gingen over:
1. studentenreisproduct;
2. aanvullende financiering;
3. draagkrachtmeting;
4. studielening;
5. RCE Subsidie Instandhouding Monumenten;
7. PO verrekening uitkeringskosten;
8. PO vaststelling leerlingaantallen;
9. PO bijzondere bekostiging eerste opvang vreemdelingen.

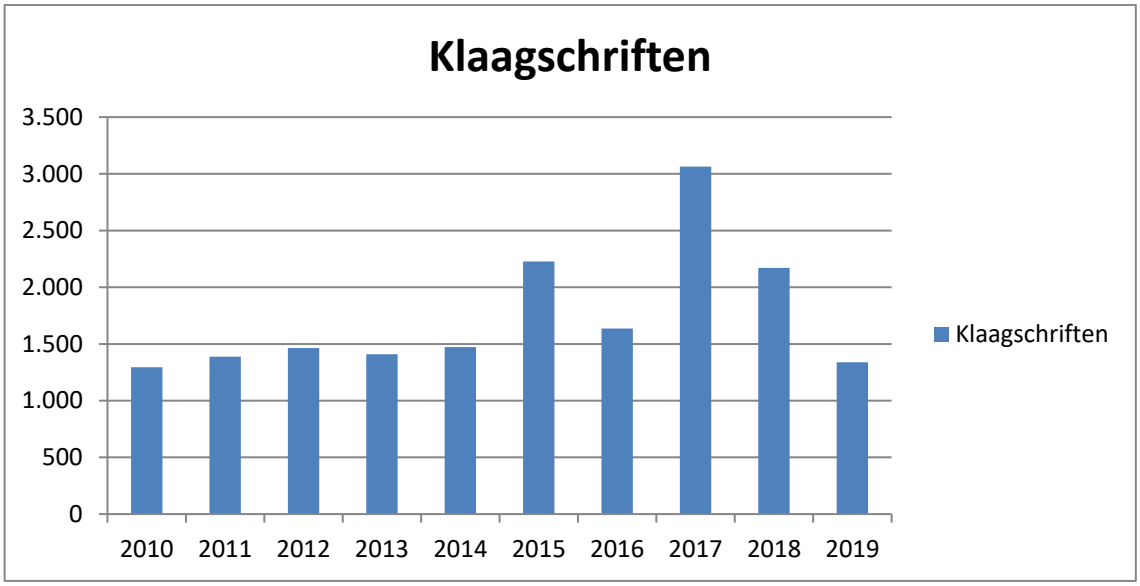
Termijn van afdoening
DUO heeft 44,4% van alle[2] bezwaarschriften afgedaan binnen de formele Awb-termijn van 12 weken na het primaire besluit. Dit is minder dan in 2018 (69,9%).

[2] Dit is inclusief de startvoorraad van 7.141 bezwaarschriften bij DUO op 1-1-2019

Ingebrekestellingen en dwangsommen
In totaal zijn er 280 ingebrekestellingen ontvangen voor het niet tijdig afdoen van bezwaarschriften, waarvan 279 bij DUO en 1 bij het bestuursdepartement van OCW. Bij DUO hebben deze geleid tot 18 dwangsommen die DUO heeft betaald met een totaalbedrag van € 11.635. De ingebrekestelling bij het bestuursdepartement heeft geleid tot een dwangsom die is betaald door de Uitvoeringsorganisatie Bedrijfsvoering Rijk (UBR) van het ministerie van BZK.

De dwangsommen zijn door DUO betaald omdat er te laat is beslist door volledige heroverweging, het opnieuw uitvoeren van onderzoek of het inwinnen van extern advies.

5. Klaagschriften



In 2019 ontving OCW 1.339 klaagschriften, waarvan 1.324 bij DUO. Het totale aantal klaagschriften is ten opzichte van 2018 weer aanzienlijk gedaald (ruim 38%). Dit komt omdat DUO in 2018 is overgegaan op een nieuw studiefinancieringssysteem waardoor studenten en debiteuren veel zaken zelf digitaal kunnen regelen. De voorraden zijn gedaald en de telefonische bereikbaarheid is verbeterd waardoor klachten over deze onderwerpen minder vaak voorkomen.

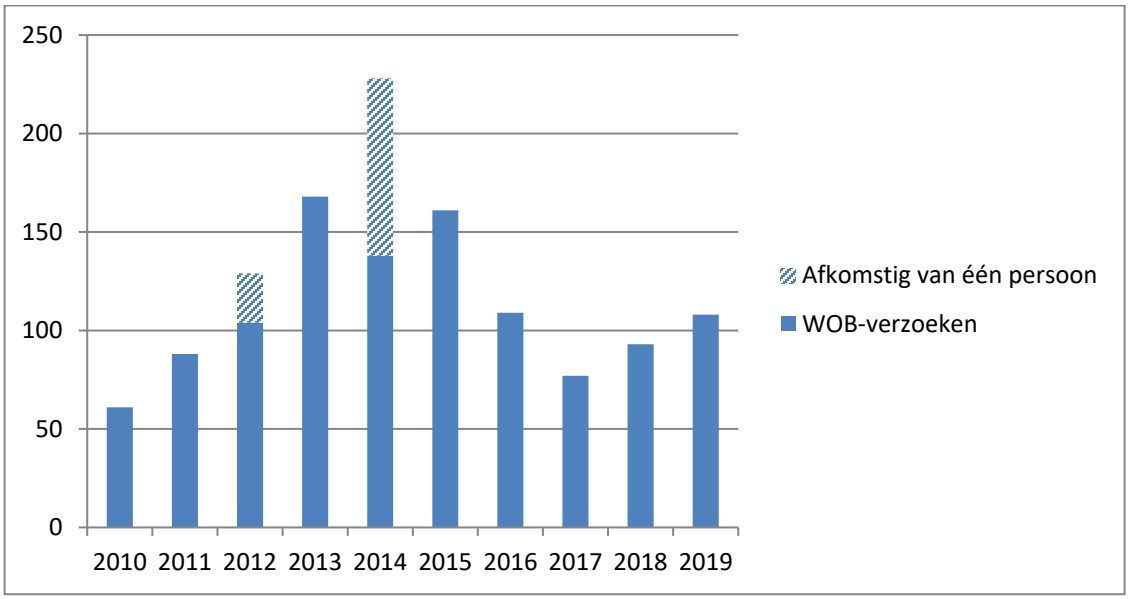
De meeste klaagschriften bij DUO gingen over de schuldenproblematiek leidend tot het bezoek van een deurwaarder. Door de betaalproblemen van de debiteuren wordt via de klacht aangegeven wat de situatie is en hoe dat is ontstaan met als doel tot een oplossing te komen.

De top-5 van klaagschriften bij DUO ging over:
1. bezoek van deurwaarder;

2. problemen met aflossen;
3. studentenreisproduct/OV-schuld;
4. aanvullende beurs en ouders;
5. terugkrijgen van lesgeld.

Termijn van afdoening
DUO heeft 99% van alle[3] klaagschriften binnen de eerste termijn afgedaan (dit is bijna gelijk aan 98,6% in 2018).

6. Wob-verzoeken – Wet openbaarheid van bestuur



In 2019 zijn 108 Wob-verzoeken ingediend waarvan 40 bij het OCW bestuursdepartement, 12 bij DUO, 36 bij de IvhO, 17 bij de RCE, 2 bij het NA en 1 bij de Inspectie OE.

Het aantal verzoeken waarbij een beroep wordt gedaan op de Wob is opnieuw gestegen. Een belangrijke trend blijft dat journalisten steeds meer (en meeromvattende) Wob-verzoeken indienen op actuele dossiers of naar aanleiding van actuele gebeurtenissen. Een groot deel van de verzoeken is afkomstig van onderzoeksjournalisten en andere (wetenschappelijke) onderzoekers. Maar de uitvoeringsdiensten worden ook in toenemende mate geconfronteerd met Wob-verzoeken van burgers die reeds verwikkeld zijn in andere procedures met de overheid en zo proberen hun dossier aan te vullen c.q. hun procespositie te verbeteren. De Wob-verzoeken nemen nog altijd toe in complexiteit. Een Wob-verzoek is bijvoorbeeld complex vanwege de grote hoeveelheid gevraagde documenten of door de grote aantallen derde-belanghebbenden.

Aantallen en afdoening
Van de 40 verzoeken die bij het bestuursdepartement zijn binnengekomen, zijn er 36 afgehandeld. In vrijwel alle gevallen zijn de verzoeken (geheel of deels) gehonoreerd

[3] Dit is inclusief de startvoorraad van 76 klaagschriften bij DUO op 1-1-2019

al dan niet via de Wob. Begin 2020 waren er nog 4 Wob-verzoeken uit 2019 in behandeling.

DUO heeft 12 Wob-verzoeken in 2019 ontvangen. En er waren op 1 januari 2019 nog 3 verzoeken in behandeling. Van deze 15 verzoeken zijn er 12 afgedaan. Op 1 januari 2020 waren er nog 3 verzoeken in behandeling.

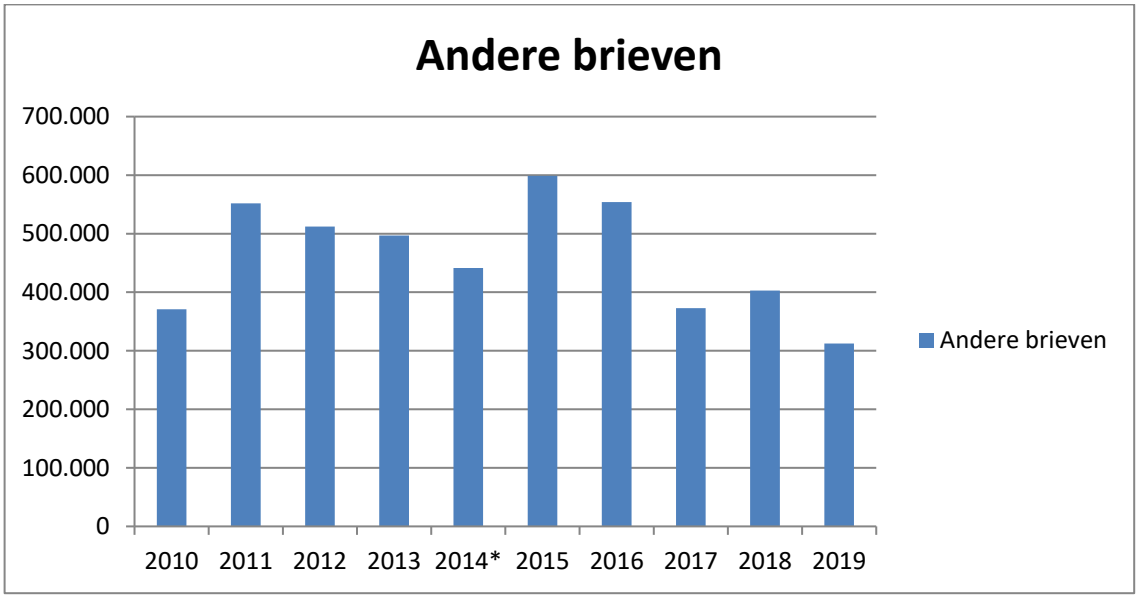
Van de 12 afgehandelde verzoeken zijn er 6 (geheel of deels) gehonoreerd, 2 verzoeken zijn afgewezen of niet in behandeling genomen (bijvoorbeeld omdat deze buiten de reikwijdte van de Wob vielen) en 4 verzoeken zijn na afstemming met de verzoeker informeel afgehandeld.

De IvhO heeft 36 Wob-verzoeken ontvangen. Hiervan zijn 23 verzoeken (geheel of deels) gehonoreerd, 4 verzoeken zijn afgewezen of niet in behandeling genomen (bijvoorbeeld omdat deze buiten de reikwijdte van de wet vielen) en 5 verzoeken zijn ingetrokken door de Wob-verzoeker. Op 1 januari 2020 liepen er nog 4 verzoeken.

Bij de RCE zijn 17 Wob-verzoeken ontvangen. Hiervan zijn 10 verzoeken (geheel of deels) gehonoreerd en 4 verzoeken zijn ingetrokken door de Wob-verzoeker. Op 1 januari 2020 waren er nog 3 verzoeken in behandeling.

Bij het NA zijn 2 Wob-verzoeken binnengekomen, waarvan er 1 (geheel of deels) is gehonoreerd en 1 verzoek is afgewezen. De Inspectie OE heeft 1 Wob-verzoek ontvangen. Dit verzoek is (geheel of deels) gehonoreerd.

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 2019 zijn er in totaal 312.488 'andere brieven' ontvangen, waarvan de meeste bij DUO (284.870). Het aantal ontvangen 'andere brieven' is ten opzichte van 2018

afgenomen. Dit komt omdat zowel DUO als de IvhO minder 'andere brieven' hebben ontvangen dan in 2018. Bij DUO is een afname te zien van 10% ten opzichte van 2018. Dit komt mogelijk doordat de studenten en debiteuren meer mogelijkheden hebben om zelf digitaal wijzigingen door te voeren na de implementatie van het nieuwe studiefinancieringssysteem, maar ook door de gewijzigde (duidelijkere) berichtgeving vanuit dit systeem.

Bij de IvhO is het aantal 'andere brieven' ten opzichte van 2018 behoorlijk afgenomen (ruim 87%). Dit verschil is waarschijnlijk te verklaren doordat de IvhO in 2019 een nieuw registratie- en rapportagesysteem in gebruik heeft genomen waardoor niet alle 'andere brieven' boven water zijn gekomen. Er wordt gewerkt aan een verbetering van de rapportage functionaliteiten.

De overige 'andere brieven' kwamen binnen bij het bestuursdepartement (6.352), bij het NA (8.143, bij de RCE (4.430) en bij de Inspectie OE (93).

Afdoening
Van de 312.488 ontvangen 'andere brieven' is 99,7% afgedaan.

Team Burgervragen
Binnen het bestuursdepartement wordt een groot deel van de 'andere brieven' centraal afgehandeld door Team Burgervragen. In 2019 heeft dit team 4.802 vragen ontvangen (waarvan 3.731 doorgestuurde vragen van Informatie Rijksoverheid). Hiervan waren er op 1 januari 2020 nog 69 in behandeling. De gemiddelde behandeltijd is ongeveer 13 werkdagen. Bij overschrijding van de beantwoordingstermijnen ontvangt de briefschrijver een behandelings- en/of tussenbericht.

De IvhO heeft 8.600 'andere brieven' ontvangen. In 2018 waren dit er 68.851 (waarvan 51.351 digitaal via uploaden, 5.523 e-mails aan het Loket en 11.977 overige post). Omdat er sinds 2019 gebruik wordt gemaakt van een nieuw registratiesysteem, is het exacte aantal brieven in 2019 niet bekend. Dit geldt ook voor de afhandelingstermijnen. Gezien de grote afname van het aantal 'andere brieven' ten opzichte van 2018 (ruim 87%), is het aannemelijk dat de bovengenoemde 8.600 alleen de e-mails aan het Loket zijn (dus exclusief de digitaal ontvangen en overige post).

Het aantal 'andere brieven' (284.870) bij DUO bestaat uit 252.549 e-mails en 32.321 fysieke poststukken. Sinds 2016 is er bij DUO een continue meting van de klanttevredenheid. In 2019 was de score van de klanttevredenheid 7,7 (ten opzichte van 7,1 in 2018).

Bij het bestuursdepartement komen de 'andere vragen' veelal via Informatie Rijksoverheid (IR) binnen. De meeste vragen gingen over:
1. lerarentekort/werkdruk (PO);
2. passend onderwijs (PO);
3. opleiding tot leraar (HO);
4. toelating/verwijdering (HO);
5. examens algemeen (VO).

Bij de IvhO gingen de meeste vragen over:
1. veiligheid;
2. schoolbeleid;
3. examinering en toetsing;
4. onderwijstijd;

5. toelating en overgang.

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

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 de volgende onderwerpen:
1. rijksmonumentenregister;
2. uitleg subsidieregeling SIM (subsidieregeling instandhouding monumenten);
3. vragen over beschikkingen en opvraagbrieven;
4. omgevingsvergunning (wat mag wel en niet met een rijksmonument?);
5. beeldbank en te downloaden afbeeldingen.

Bij de Inspectie OE gingen de meeste brieven over:
1. in- en uitvoer van cultuurgoederen;
2. selectielijsten, bewaartermijnen, overbrengen en vernietigen van overheidsinformatie (archieven);
3. wet- en regelgeving archiefwet en erfgoedwet;

8. AVG-verzoeken

Op 25 mei 2018 is de Europese Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), met de Nederlandse Uitvoeringswet AVG, van kracht geworden. 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.

Op grond van de AVG hebben betrokkenen verschillende rechten, zoals het recht op inzage in of verwijdering van zijn of haar persoonsgegevens. Dit soort rechten kunnen worden uitgeoefend door het indienen van een zogenaamd 'AVG-verzoek' bij het ministerie, als verwerkingsverantwoordelijke.

Aantallen
Het totale aantal AVG-verzoeken is ten opzichte van 2018 licht gestegen (7,8%). In 2019 zijn er 69 verzoeken ingediend, waarvan 2 bij het bestuursdepartement, 64 bij DUO, 2 bij de IvhO en 1 bij het NA. De RCE en de Inspectie OE hebben geen AVG-verzoeken ontvangen.

Afdoening
Van de 69 ontvangen AVG-verzoeken zijn er 64 afgedaan. Op 1 januari 2020 waren er nog 5 verzoeken bij DUO in behandeling.

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 in 2019.

9.1 DUO

In 2019 hebben 1.441.290 personen naar DUO gebeld. Hiervan zijn in totaal 1.195.947 telefoontjes beantwoord, waarvan 104.796 via voice responce en 1.091.151 door een medewerker. Dit is een afname van 394.301 telefoontjes ten opzichte van 2018. Dit komt door effecten van het nieuwe studiefinancieringssysteem, de wetswijziging per 1 januari 2019 rond reisrecht/OV-kaart en allerlei acties rond informatieverstrekking (bijvoorbeeld door het verzenden van proactieve mails en extra aandacht via social media).

Top 5 onderwerpen telefoongesprekken:
1. MBO studiefinanciering aanvragen, overstappen en stoppen;
2. HBO studiefinanciering aanvragen, overstappen en stoppen;
3. terugbetalen aflossen en extra aflossen;
4. inburgering aanvragen en oriënteren;
5. MBO lesgeld betalen.

9.2 Het Loket van de IvhO

Het Loket heeft 14.158 telefoontjes gekregen in 2019. Hiervan is 97,8% (13.842) beantwoord. Het totale aantal telefoontjes is met 6% toegenomen ten opzichte van 2018. De gemiddelde wachttijd is ten opzichte van 2018 zo goed als gehalveerd (hoewel het drukker is geworden, en het Loket hetzelfde werk is blijven doen met minder personeel). In 2019 was de gemiddelde wachttijd 16 seconden, waar deze in 2018 nog 31 seconden was.

701 telefoongesprekken zijn geregistreerd als bericht of terugbelverzoek voor de vertrouwensinspecteurs. Het Loket heeft de functie van achtervang voor het telefoonnummer van de vertrouwensinspecteurs. Deze gesprekken worden wel allemaal geregistreerd, maar zijn niet meegenomen in de Top 5.

Top 5 onderwerpen telefoongesprekken:
1. schoolbeleid;
2. examinering & toetsing;
3. toelating/overgang
4. onderwijstijd;
5. veiligheid.

9.3 NA

Het NA heeft in 2019 circa 2.900 telefoontjes gekregen van burgers. In 2018 waren dit er ruim 2.300.

Top 3 onderwerpen telefoongesprekken:
1. Tweede Wereldoorlog/beperkt openbaar;
2. echtscheidingsvonnissen;
3. IND-dossiers.

9.4 Informatie Rijksoverheid

IR heeft in 2019 in totaal 19.997 vragen over OCW-onderwerpen gekregen, waarvan 13.024 telefoontjes. Het totale aantal vragen is afgenomen ten opzichte van 2018 (19%). Dit beeld is overigens bij alle departementen zichtbaar.
De meeste vragen gingen over hoger onderwijs, voortgezet onderwijs en basisonderwijs. Daarnaast zien we een aantal onderwerpen dat eruit springt, zoals:

1. ouders en onderwijs;
2. halvering collegegeld;
3. leerplicht en kwalificatieplicht;
4. Hoe kan ik een klacht indienen over school?;
5. zij-instroom in het onderwijs.