DEPARTEMENTALE RAPPORTAGE BURGERBRIEVEN 2021

Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

Directie Bestuursondersteuning en Advies
Team Burgervragen
Mei 2022

INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding **pag. 3**

2. Aantallen burgerbrieven 2020 en 2021 **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. 13**

9. Telefonische vragen **pag. 13**
9.1 DUO
9.2 IvhO
9.3 NA
9.4 IR

Burgerbrieven Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) 2021

1. Inleiding

Jaarlijks stellen de ministeries een departementale rapportage burgerbrieven op voor de Tweede Kamer. Deze rapportage beschrijft hoe er in 2021 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).

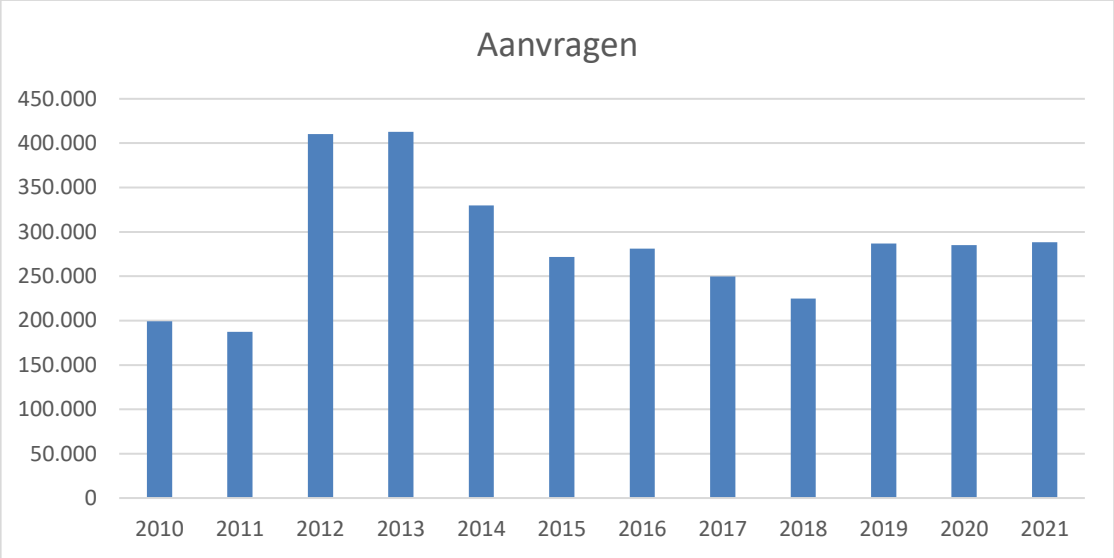
De burgerbrieven worden afgehandeld volgens de termijnen zoals genoemd door de Algemene wet bestuursrecht (Awb) of Nationale ombudsman.

2. Aantallen burgerbrieven 2020 en 2021

Categorie	**Aantal 2020**	**Aantal 2021**	**+ / -**
Aanvragen (als bedoeld in de Awb)	285.046	288.349	+3.303
Bezwaarschriften (als bedoeld in de Awb)	10.718	9.936	-782
Klaagschriften (als bedoeld in de Awb)	1.448	1.810	+362
Wob-verzoeken	115	110	-5
Andere brieven	318.647	286.924	-31.723
AVG-verzoeken	69	79	+10
Totaal	616.043	587.208	-28.835

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 2021 zijn er in totaal 288.349 aanvragen binnengekomen, waarvan de meeste bij DUO (262.364). Het totale aantal aanvragen is ten opzichte van 2020 heel licht gestegen (1,2%). Dit geldt bij heel OCW, alleen bij DUO is het aantal aanvragen juist iets afgenomen (0,9%). Dit komt omdat er in 2020 bij DUO sprake was van een kleine piek in het aantal aanmeldingen en studiefinancieringsaanvragen als gevolg van Covid-19. In 2021 was dit effect er minder.

De meeste aanvragen bij DUO gingen over:
1. studiefinanciering;
2. reisproduct mbo 18-;
3. betalingsregeling/restitutie lesgeld;
4. tegemoetkoming scholieren;
5. verlagen maandbedrag.

Termijn van afdoening
DUO heeft in totaal 262.364 aanvragen ontvangen. Bij DUO 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

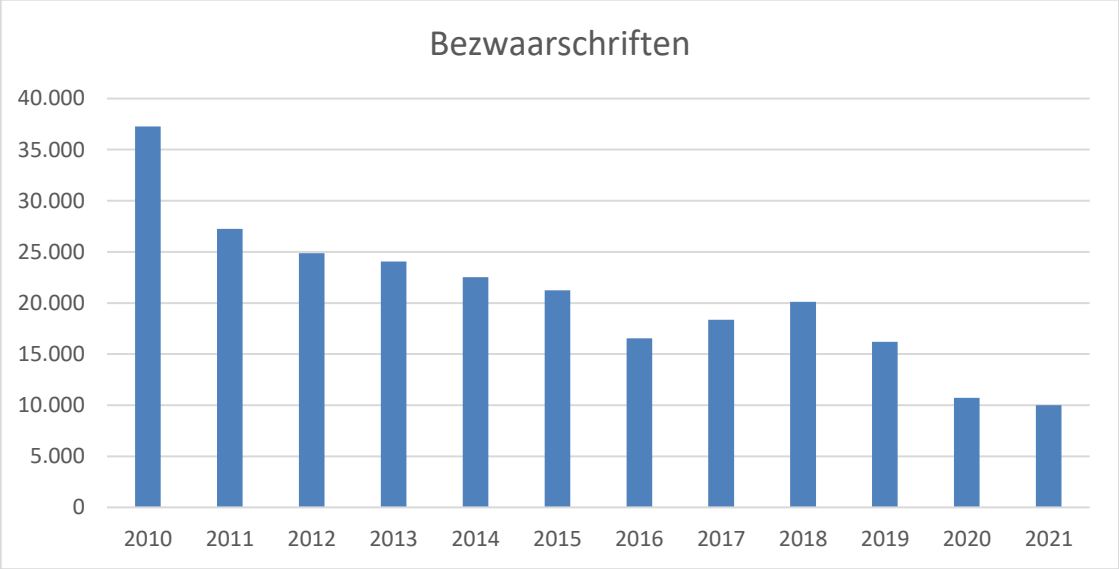
Wél is bekend dat DUO 614 ingebrekestellingen heeft ontvangen. Dit is 0,23% van alle aanvragen. Gezien dit aantal ingebrekestellingen is het aannemelijk dat de meeste aanvragen door DUO binnen de termijn zijn afgehandeld.

Vanwege de invoering van een nieuw registratiesysteem en een nieuwe signalenroute zijn ook bij de IvhO de afhandelingstermijnen niet bekend. Op dit moment worden er KPI's (Kritieke Prestatie Indicatoren) ontwikkeld om de afhandelingstermijnen inzichtelijk te maken. 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 98,3% van het totale aantal door OCW ontvangen aanvragen binnen de termijn afgedaan.

Dwangsommen
DUO heeft in totaal 614 ingebrekestellingen ontvangen die hebben geleid tot 71 dwangsommen met een totaalbedrag € 26.123. De dwangsommen zijn door DUO betaald omdat DUO het besluit te laat heeft genomen.

4. Bezwaarschriften



Er is een lichte afname te zien in het aantal bezwaarschriften ten opzichte van 2020. In 2021 ontving OCW in totaal 9.936 bezwaarschriften. Bijna alle bezwaarschriften (9.927) zijn bij DUO ingediend, de overige zijn ingediend bij het Bestuursdepartement (6) en bij het NA (3).

Bij DUO is het aantal bezwaarschriften afgenomen met 7,4%. Dit komt mogelijk omdat er meer sprake is geweest van continuering van de studiefinanciering en klanten het meer eens zijn met bijvoorbeeld de hoogte van studiefinanciering die door DUO is vastgesteld.

Overigens bleek (achteraf) dat er in 2019 feitelijk minder bezwaarschriften bij DUO waren dan aangegeven. Door de invoering van een nieuw bezwaarsysteem in 2019 bleken de bezwaarschriften met betrekking tot het 'studentenreisproduct' dubbel te zijn meegeteld.

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

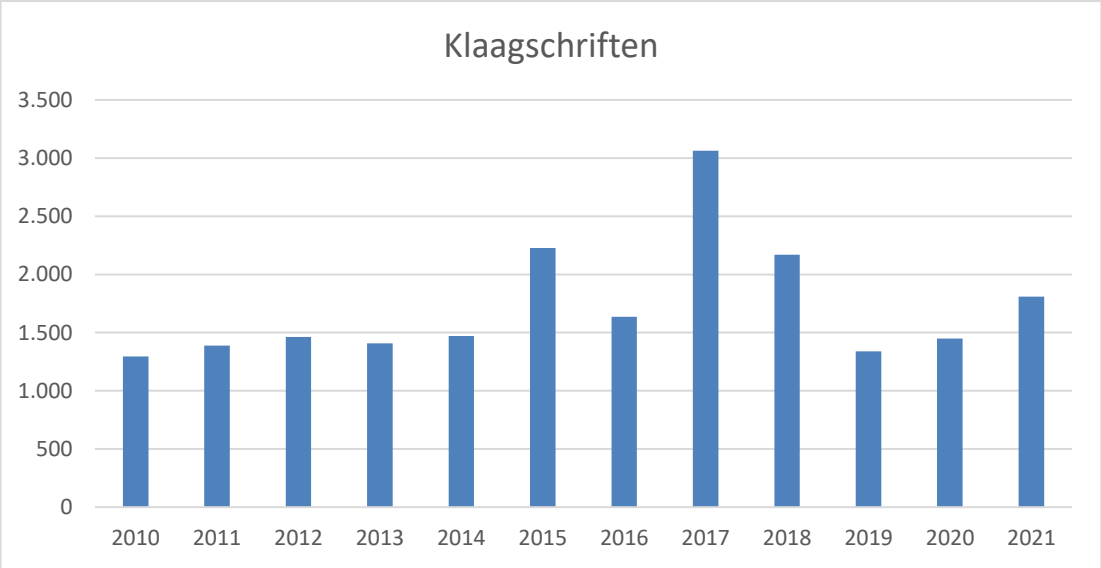
Termijn van afdoening
Bij DUO zijn 9.927 bezwaarschriften ingediend. DUO heeft 66,9% van alle[2] bezwaarschriften afgedaan binnen de formele Awb-termijn van 12 weken na het primaire besluit (het is niet bekend hoeveel dit er in 2020 waren omdat de afdoeningstermijnen bij DUO Zakelijk niet bekend waren vanwege de overgang naar een nieuw registratiesysteem). Wél is bekend dat DUO Particulier in 2020 47,5% van alle bezwaarschriften heeft afgedaan binnen de formele Awb-termijn.

33,1% van de bezwaarschriften is niet binnen de Awb-termijn afgedaan. Dit komt deels door de toenemende complexiteit en maatwerk. De consequentie van dit hoge percentage (dus als er zoveel bezwaarschriften buiten de AwB-termijn worden afgedaan) is dat er een risico is op meer ingediende ingebrekestellingen en uit te betalen dwangsommen omdat DUO een besluit te laat heeft genomen. Dit kan mogelijk leiden tot ontevredenheid bij klanten.
DUO is reeds druk bezig met een digitaliseringssysteem en het werven van nieuwe medewerkers waardoor DUO verwacht dit hoge percentage de komende jaren dermate te kunnen verlagen.

Ingebrekestellingen en dwangsommen
In totaal heeft DUO 463 ingebrekestellingen ontvangen voor het niet tijdig afdoen van bezwaarschriften. Deze hebben geleid tot 54 dwangsommen die DUO heeft betaald met een totaalbedrag van € 26.085. Deze zijn betaald omdat DUO het besluit te laat heeft genomen.

[2] Dit is inclusief de startvoorraad van 2.715 bezwaarschriften bij DUO op 1-1-2021

5. Klaagschriften



In 2021 ontving OCW 1.810 klaagschriften, waarvan de meeste (1.788) bij DUO. De overige klaagschriften werden ingediend bij de IvhO (16), het NA (2), de RCE (2) en het bestuursdepartement (2). De Inspectie OE heeft geen klaagschriften ontvangen.

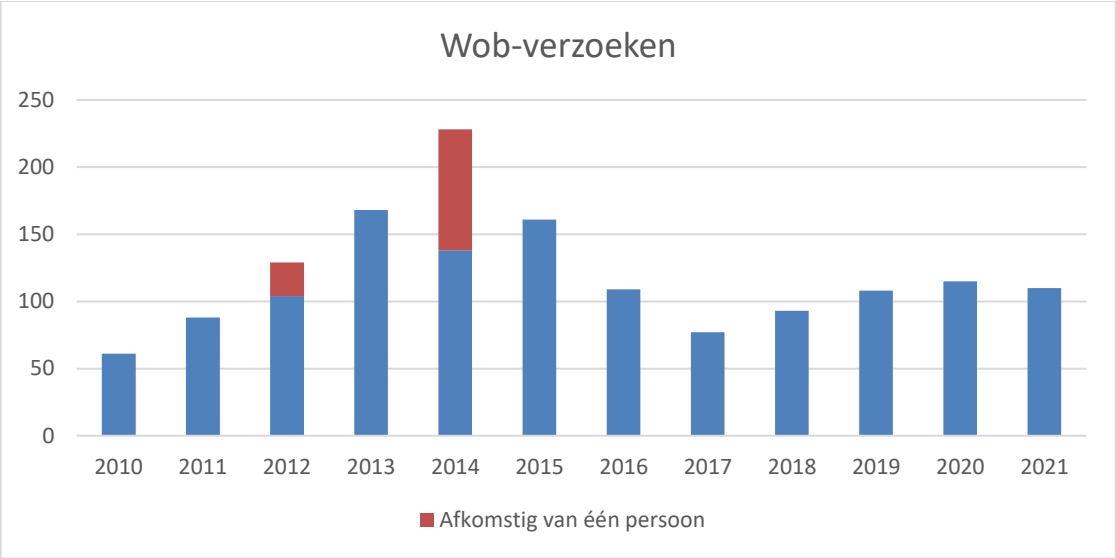
Het aantal klaagschriften bij DUO is ten opzichte van 2020 behoorlijk gestegen (ruim 26%). Dit komt waarschijnlijk door de nasleep van de Covid-19 situatie. Vanwege meer complexiteit, maatwerk en een afname in productiviteit was er medio 2021 sprake van een langere telefonische wachttijd en het oplopen van de reactietermijnen. De situatie is weer gestabiliseerd.

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. aanvullende beurs en ouders;
4. basisbeurs en prestatiebeurs;
5. studie en diploma.

Termijn van afdoening
DUO heeft 98% van alle[3] klaagschriften binnen de eerste termijn afgedaan (dit is vergelijkbaar met 2020).

6. Wob-verzoeken – Wet openbaarheid van bestuur



In 2021 zijn in totaal 110 Wob-verzoeken ingediend. Meer dan de helft van deze verzoeken – namelijk 58 – is ingediend bij het bestuursdepartement van OCW. Daarnaast zijn er bij de IvhO 18 Wob-verzoeken ingediend, bij de RCE 16 Wob-verzoeken en bij DUO waren dit er 14. Het NA heeft 3 Wob-verzoeken ontvangen en bij de Inspectie OE is 1 Wob-verzoek ingediend.

In 2021 bestond net als voorgaande jaren veel maatschappelijke, publieke aandacht voor een transparante overheid en daarmee ook voor de Wob. Het aantal Wob-verzoeken is vergelijkbaar met 2020, maar het is opvallend dat de Wob-verzoeken ieder jaar omvangrijker en complexer worden. Wettelijke termijnen konden daarom minder vaak worden gehaald, maar afspraken met de Wob-verzoekers zijn (bijna) altijd nagekomen.

Overigens heeft OCW, net als in 2020, relatief weinig Wob-verzoeken (6) over Covid-19 ontvangen. Twee omvangrijke verzoeken zijn nog in behandeling.

Aantallen en afdoening
Bestuursdepartement
Van de 58 Wob-verzoeken die bij het bestuursdepartement zijn binnengekomen, zijn er 46 afgehandeld op 1 januari 2022. Hiervan zijn 27 verzoeken (geheel of gedeeltelijk) gehonoreerd, 9 verzoeken niet gehonoreerd, 3 Wob-verzoeken zijn ingetrokken en 4 verzoeken bleken een informatievraag te betreffen of zijn op informele wijze afgehandeld. Verder zijn er 2 Wob-verzoeken buiten behandeling gesteld, bijvoorbeeld omdat de bestuurlijke aangelegenheid niet voldoende duidelijk was of de Wob in het geheel niet van toepassing was en 1 verzoek is naar een ander bestuursorgaan doorgezonden. Op 1 januari 2022 waren er nog 12 Wob-verzoeken

[3] Dit is inclusief de startvoorraad van 31 klaagschriften bij DUO op 1-1-2021

uit 2021 in behandeling. Vijf hiervan zijn zeer omvangrijke verzoeken over gevoelige (grote) dossiers, zoals Covid-19. De Tweede Kamer is in 2021 in drie gevallen geïnformeerd over Wob-verzoeken. Het betreft de dossiers inzake Covid-19 (maatregelen op scholen en het Nationaal Programma Onderwijs) en de documentaire van Sigrid Kaag "van Beiroet tot Binnenhof".

DUO
DUO heeft 14 Wob-verzoeken in 2021 ontvangen, waarvan er 10 zijn afgehandeld (8 zijn er (geheel of gedeeltelijk) gehonoreerd, en 2 zijn in overleg met verzoeker informeel afgehandeld).
Op 1 januari 2022 waren er nog 4 Wob-verzoeken uit 2021 in behandeling.

IvhO
De IvhO heeft in 2021 18 Wob-verzoeken ontvangen. Hiervan zijn 11 Wob-verzoeken geheel of gedeeltelijk gehonoreerd en 4 verzoeken zijn niet gehonoreerd. Op 1 januari 2022 waren er nog 3 Wob-verzoeken in behandeling.

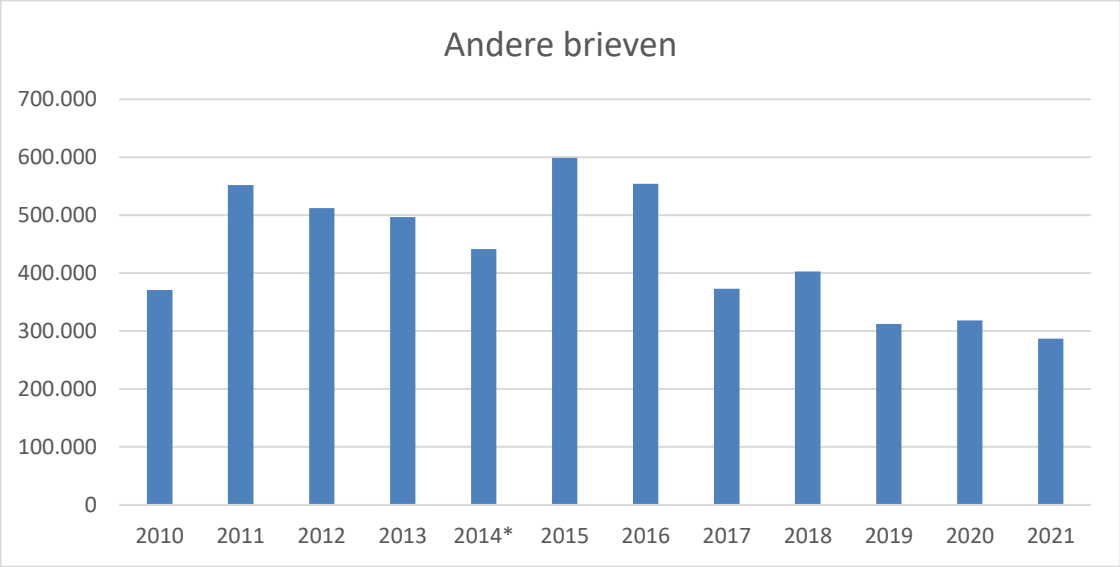
RCE
Bij de RCE zijn 16 Wob-verzoeken ontvangen in 2021. Hiervan zijn er 14 afgehandeld (9 verzoeken zijn (geheel of deels) gehonoreerd, 2 Wob-verzoeken zijn niet gehonoreerd, 1 Wob-verzoek is door de verzoeker ingetrokken en 2 verzoeken zijn afgewezen of niet in behandeling genomen bijvoorbeeld omdat de bestuurlijke aangelegenheid niet voldoende duidelijk was of de Wob in het geheel niet van toepassing was).
Op 1 januari 2022 waren er nog 2 Wob-verzoeken uit 2021 in behandeling.

NA
Het NA heeft 3 Wob-verzoeken ontvangen en deze allemaal afgehandeld (alle verzoeken zijn gedeeltelijk of geheel gehonoreerd).

De Inspectie OE
De Inspectie OE heeft in 2021 1 Wob-verzoek ontvangen. Dit verzoek was nog in behandeling op 1 januari 2022.

Afhandelingstermijnen
Van de 110 Wob-verzoeken die in 2021 door OCW zijn ontvangen, zijn er 88 afgehandeld. Van deze 88 zijn er 38 afgedaan binnen de eerste termijn en 36 binnen de verdaagde termijn of binnen de met verzoeker afgesproken beslistermijn. Er zijn 14 verzoeken buiten de termijn afgedaan (over het algemeen vanwege de omvang en complexiteit van de verzoeken).
Op 1 januari 2022 waren er nog 22 Wob-verzoeken bij OCW in behandeling

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 2021 zijn er in totaal 286.924 'andere brieven' ontvangen, waarvan de meeste bij DUO (255.080). Het aantal ontvangen 'andere brieven' is iets afgenomen ten opzichte van 2020. Dit geldt eigenlijk voor heel OCW, alleen bij de IvhO is een substantiële toename te zien (29%). Dit komt mogelijk doordat de IvhO de route naar het contactformulier op de website heeft verbeterd en dit dus beter vindbaar is. Verder vraagt de IvhO bellers vaker om dit formulier in te vullen.

Naast de 255.080 'andere brieven' bij DUO, kwamen er 8.400 brieven binnen bij het bestuursdepartement, 10.070 bij de IvhO, 7.606 bij het NA, 5.647 bij de RCE en 121 bij de Inspectie OE.

Afdoening
Zowel DUO als de IvhO kunnen geen betrouwbaar beeld geven van de afdoening en doorlooptijden van de ingekomen 'andere brieven'.

Bij de IvhO zijn de afhandelingstermijnen niet bekend door de invoering van een nieuw registratiesysteem en een nieuwe signalenroute. Op dit moment worden er KPI's (Kritieke Prestatie Indicatoren) ontwikkeld om inzicht te krijgen in deze termijnen.

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 2021 heeft dit team 7.572 vragen ontvangen (waarvan 4.795 doorgestuurde vragen van Informatie Rijksoverheid). Dit is een lichte toename (5%) ten opzichte van 2020. In 2020 steeg het aantal ingekomen brieven al met ruim 50% ten opzichte van 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 71% van de vragen binnen de beantwoordingstermijn van 3 weken af te handelen. Van de 7.572 vragen, waren er op 1 januari 2022 nog 305 in behandeling. De gemiddelde behandeltijd is 12,2 werkdag.

Het aantal 'andere brieven' (255.080) bij DUO bestaat uit 213.234 e-mails en 41.846 fysieke poststukken. Sinds 2016 is er bij DUO een continue meting van de klanttevredenheid. In 2021 was de score van de klanttevredenheid 7 (ten opzichte van 7,3 in 2020). De afgelopen twee jaar hebben enkele onvoorziene factoren invloed gehad op de dienstverlening van DUO. Ten eerste het pakket aan maatregelen voor studerenden en scholen, om de gevolgen van corona te bestrijden. Daarnaast heeft het kwijtschelden van studieschulden van gedupeerden van de toeslagenaffaire de nodige extra inzet gevergd. De werkdruk en belastbaarheid van de medewerkers van DUO zijn hierdoor uit balans geraakt, en de dienstverlening kwam onder druk te staan. In 2022 legt DUO de focus daarom op het stabiliseren van de dagelijkse dienstverlening.

Bij het bestuursdepartement komen de 'andere vragen' veelal via Informatie Rijksoverheid (IR) binnen. De meeste vragen gingen over:
1. Covid-19;
2. examens;
3. opleiding tot leraar;
4. toelating/verwijdering hbo/wo;
5. onderwijsbevoegdheid leraren.

Bij de IvhO gingen de meeste vragen over:
1. Covid-19 (schoolsluiting, veiligheid, leerplicht, noodopvang, examinering en digitaal onderwijs versus fysiek onderwijs);
2. examens 2021;
3. Internet Schooldossier (ISD);
4. fysieke en sociale veiligheid;
5. verantwoording en dialoog.

De meeste 'andere brieven' bij DUO gingen over:
1. melding schuldsanering;
2. les- en cursusgeld;
3. tegemoetkoming scholieren;
4. tegemoetkoming lerarenopleiding;
5. bescherming persoonsgegevens (het gaat hierbij om informatieverzoeken van gemeenten en politie in het kader van hun wettelijke taak).

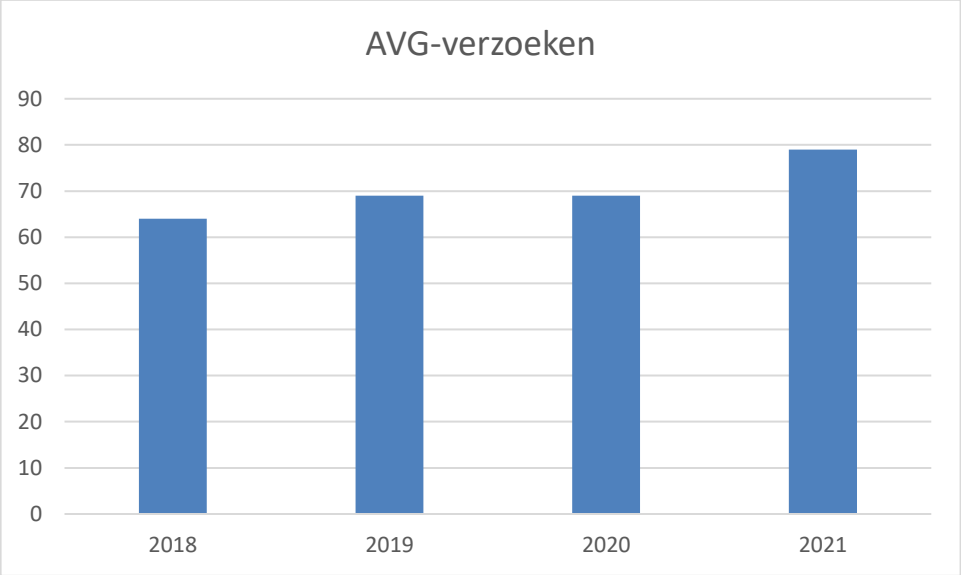
Bij het NA gingen de meeste brieven over:
1.Tweede Wereldoorlog;
2. Nederlands-Indië;
3. militairen;
4. foto's en reproducties;
5. studiezaalprocedures.

Bij de RCE bestond de 'top-5' uit vragen over:
1.verschillende subsidieregelingen (zoals subsidieregeling instandhouding monumenten, de Woonhuisregeling en subsidieregeling restauratie klinkend

erfgoed);
2. Rijksmonumentenregister;
3. archiefcollectie en rijkskunstcollectie;
4. omgevingsvergunning rijksmonument (zoals over zonnepanelen, collectoren en isolatieglas);
5. het (ontvangen van) publicaties van de RCE.

Bij de Inspectie OE gingen de meeste brieven over:
1. in- en uitvoer van cultuurgoederen;
2. overheidsinformatie (zoals selectielijsten, bewaartermijnen);
3. monumenten en gemeentelijke uitvoeringspraktijk;
4. wet- en regelgeving mbt toepassing Archiefwet, Erfgoedwet en aanpalende regelingen;
5. metaaldetectie en archeologie.

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 2021 zijn er bij OCW in totaal 79 AVG-verzoeken ingediend (in 2020 waren dit er 69), waarvan 5 bij het bestuursdepartement, 68 bij DUO, 3 bij de IvhO, 1 bij het NA, 1 bij de RCE en 1 bij de Inspectie OE. Overigens is bij 13 van de 68 bij DUO ontvangen verzoeken (op grond van de strekking van het verzoek) bepaald dat het geen AVG-verzoek betrof. Het ging hier bijvoorbeeld om informatieverzoeken of andere vragen die elders binnen DUO zijn opgepakt.

Afdoening
Van de 79 ontvangen AVG-verzoeken zijn er 71 afgedaan. Begin januari 2022 waren er nog 7 verzoeken bij DUO in behandeling en 1 verzoek bij het bestuursdepartement.

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. De Inspectie OE zet telefonische vragen gelijk om in een schriftelijke vraag met het oog op de archivering.
Hieronder staan de aantallen en de onderwerpen van de telefonische contacten van DUO, de IvhO, het NA en Informatie Rijksoverheid in 2021.

9.1 DUO
In 2021 hebben 1.127.203 personen naar DUO gebeld. Dit is een (minimale) afname van 0,8% ten opzichte van 2020. Van deze 1.127.203 bellers zijn er in totaal 867.606 telefoontjes beantwoord (waarvan 109.472 via voice responce en 758.134 door een medewerker).

Top 5 onderwerpen telefoongesprekken:
1. aanvullende beurs en ouders;
2. aflossen en extra aflossen;
3. basisbeurs;
4. beginnen met terugbetalen;
5. lenen.

9.2 IvhO
Het Loket heeft in 2021 ruim 8.200 telefoontjes gekregen (hiervan is 89% beantwoord). Het aantal telefoontjes is ten opzichte van 2020 afgenomen met 9,9%. Dit komt mogelijk doordat de IvhO de route naar het contactformulier op de website heeft verbeterd en dit formulier beter vindbaar is.

De top 5 bestaat uit de volgende onderwerpen:
1. Covid-19 (schoolsluitingen en veiligheid op school);
2. systemen IvhO (zoals het Internet Schooldossier);
3. passend onderwijs;
4. verantwoording en dialoog;
5. overgang (naar een hoger of lager niveau).

9.3 NA
Het NA heeft in 2021 circa 2.466 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 2021 in totaal 16.016 vragen over OCW-onderwerpen gekregen, waarvan 7.500 telefoontjes. Het aantal telefoongesprekken is opnieuw afgenomen (23%) ten opzichte van 2020. Over de hele linie is overigens een afname in het aantal contacten te zien. Behalve dan waar het gaat om Covid-19 gerelateerde onderwerpen. Deze vragen liggen vooral op het terrein van VWS en J&V. Bij deze departementen is dan ook een stijging van het aantal vragen te zien.

De meeste vragen gingen over Covid-19, hoger onderwijs en voortgezet onderwijs. Daarnaast zien we een aantal onderwerpen dat eruit springt, zoals:
1. studiefinanciering;
2. onderwijs en internationalisering;
3. leerplicht/kwalificatieplicht;
4. werken in het onderwijs;
5. (halvering) collegegeld.