

**DEPARTEMENTALE RAPPORTAGE  
BURGERBRIEVEN  
2018**

**Ministerie van Onderwijs, Cultuur en  
Wetenschap**

**Directie Bestuursondersteuning en Advies  
Team Burgervragen  
mei 2019**

## **INHOUDSOPGAVE**

<b>1. Inleiding</b>	<b>pag. 3</b>
<b>2. Aantallen burgerbrieven 2017 en 2018</b>	<b>pag. 3</b>
<b>3. Aanvragen</b>	<b>pag. 4</b>
<b>4. Bezwaarschriften</b>	<b>pag. 5</b>
<b>5. Klaagschriften</b>	<b>pag. 7</b>
<b>6. Wob-verzoeken</b>	<b>pag. 8</b>
<b>7. Andere brieven</b>	<b>pag. 10</b>
<b>8. AVG-verzoeken</b>	<b>pag. 12</b>
<b>9. Telefoongesprekken</b>	<b>pag. 12</b>

# Burgerbrieven Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) 2018

## 1. Inleiding

Jaarlijks stellen de ministeries een departementale rapportage burgerbrieven op voor de Tweede Kamer. Deze rapportage beschrijft hoe er in 2018 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, voorheen Erfgoedinspectie);
- 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.

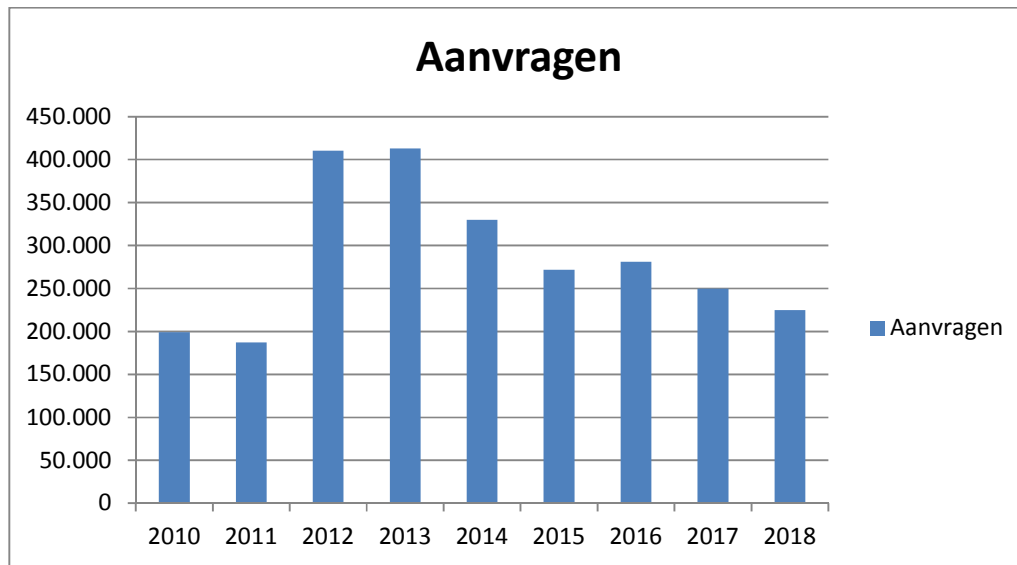
## 2. Aantallen burgerbrieven 2017 en 2018

Categorie	Aantal 2017	Aantal 2018	+ / -
Aanvragen (als bedoeld in de Awb)	249.657	224.847	-24.810
Bezwaarschriften (als bedoeld in de Awb)	18.351	20.112	+1.761
Klaagschriften (als bedoeld in de Awb)	3.064	2.171	-893
Wob-verzoeken	77	93	+16
Andere brieven	372.783	402.773	+29.990
AVG-verzoeken	NVT	64	
<b>Totaal</b>	<b>646.670</b>	<b>650.060</b>	<b>+3.390</b>

#### 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<sup>1</sup>.

### **3. Aanvragen (als bedoeld in de Awb)**



In 2018 zijn er in totaal 224.847 aanvragen binnengekomen, waarvan 216.388 bij DUO. Het aantal aanvragen is ten opzichte van 2017 opnieuw licht gedaald.

De meeste aanvragen werden bij DUO ingediend en gingen over:

1. tegemoetkoming ouders;
2. tegemoetkoming scholieren;
3. studiefinanciering;
4. verlaging maandtermijn terugbetaling;
5. lerarenbeurs;
6. bijzondere bekostiging asielzoekers- en/of overige vreemdelingenkinderen;
7. bijzondere bekostiging asielzoekers gedurende het 2<sup>e</sup> jaar in Nederland;
8. bekostiging eerste opvang nieuwkomers.

#### *Termijn van afdoening*

DUO heeft in totaal 216.388 aanvragen ontvangen, waarvan 210.006 bij DUO Groningen en 6.382 bij DUO Den Haag. Er zijn 10 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 726

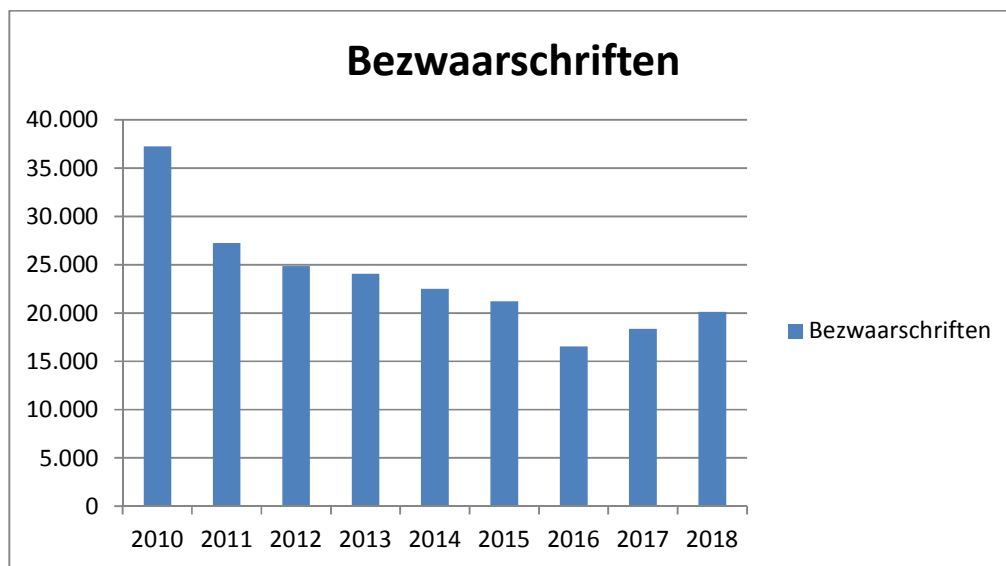
<sup>1</sup> [www.nationaleombudsman.nl/system/files/infomateriaal/correspondentiewijzer\\_februari\\_2014.pdf](http://www.nationaleombudsman.nl/system/files/infomateriaal/correspondentiewijzer_februari_2014.pdf)

ingebrekestellingen heeft ontvangen. Het gaat om 0,3% van alle aanvragen. Gezien dit aantal ingebrekestellingen is het aannemelijk dat de meeste aanvragen door DUO binnen de termijn zijn afgehandeld. Met deze kanttekening is 99,9% van het totale aantal door OCW ontvangen aanvragen binnen de termijn afgedaan.

#### *Dwangsommen*

Door DUO zijn 59 dwangsommen betaald met een totaalbedrag van € 28.660. 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 2018 ontving OCW 20.112 bezwaarschriften (waarvan 13 interne bezwaarschriften). De meeste bezwaarschriften (20.092) zijn ingediend bij DUO.

Het aantal bezwaarschriften vertoont sinds 2017 een stijgende lijn. Dit komt omdat DUO van eind 2017 tot en met het eerste kwartaal van 2018 een inhaalslag heeft gemaakt voor wat betreft de verwerking van de voorraad van bewerkelijke aanvragen, verzoeken en/of wijzigingen die leiden tot een nieuw besluit. Dat was nodig in verband met de conversie naar het nieuwe studiefinancieringssysteem in april 2018. Door de inhaalslag zijn er meer besluiten genomen waar bezwaar tegen kon worden aangetekend. Vanaf april/mei 2018 is de instroom van bezwaarschriften hierdoor logischerwijs toegenomen. Daarnaast is ten opzichte van 2017 een stijging waar te nemen in het aantal bezwaarschriften over het studentenreisproduct en de OV-schulden.

De meeste bezwaarschriften bij DUO gingen over:

1. studentenreisproduct;
2. draagkracht terugbetalen;
3. studielening;
4. controle inschrijving studie;
5. PO verrekening uitkeringskosten;

6. RCE Subsidie Instandhouding Monumenten;
7. PO vaststelling leerlingaantallen;
8. PO leerlinggewichten;
9. PO bijzondere bekostiging eerste opvang vreemdelingen.

*Termijn van afdoening*

DUO heeft 69,9% van alle<sup>2</sup> bezwaarschriften afgedaan binnen de formele Awb-termijn van 12 weken na het primaire besluit. Dit is meer dan in 2017 (64,7%). Ondanks het feit dat de instroom van bezwaarschriften in 2018 hoger was dan in 2017 zijn er meer bezwaarschriften binnen de formele Awb-termijn afgehandeld dan in 2017.

*Ingebrekestellingen en dwangsommen*

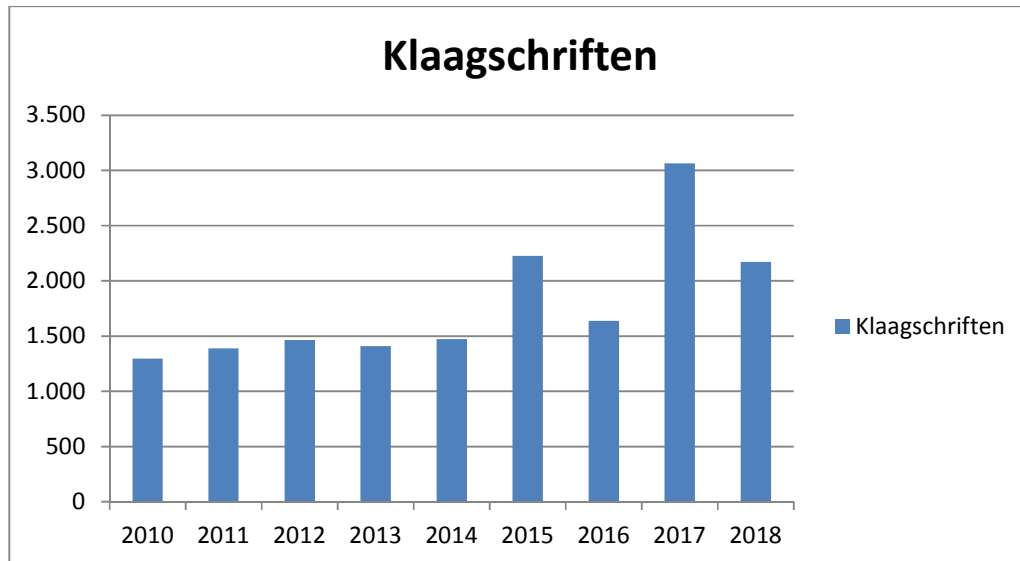
In totaal zijn er 210 ingebrekestellingen voor het niet tijdig afdoen van bezwaarschriften ontvangen, allemaal bij DUO. Deze hebben geleid tot 21 dwangsommen die door DUO zijn betaald met een totaalbedrag van € 7.530.

De dwangsommen zijn door DUO betaald omdat het veelal bewerkelijke kwesties waren of omdat er nog gewacht moest worden op nadere informatie (zoals medisch advies). Hierdoor heeft DUO niet tijdig kunnen beslissen.

---

<sup>2</sup> Dit is inclusief de startvoorraad van 3.637 bezwaarschriften bij DUO op 1-1-2018

## 5. Klaagschriften



In 2018 ontving OCW 2.171 klaagschriften, waarvan 2.151 bij DUO. Het aantal klaagschriften is ten opzichte van 2017 aanzienlijk gedaald (ruim 29%). Dit komt omdat de klachten bij DUO over de telefonische bereikbaarheid zijn afgenomen. De in 2017 genomen maatregelen, alsmede de implementatie van het nieuwe studiefinancieringssysteem lijken effect te sorteren op het aantal klachten over de telefonische bereikbaarheid.

De meeste klaagschriften bij DUO gingen over het studentenreisproduct van zowel mbo als ho. De klachten zijn vrij divers en gaan zoal over het niet kunnen wisselen van kaartsoort (week-weekend) in de zomermaanden, de ov-vergoeding buitenland, maar ook over het resterend reisrecht en de opgelegde ov-schulden door niet tijdig stopzetten.

De meeste klaagschriften bij DUO gingen over:

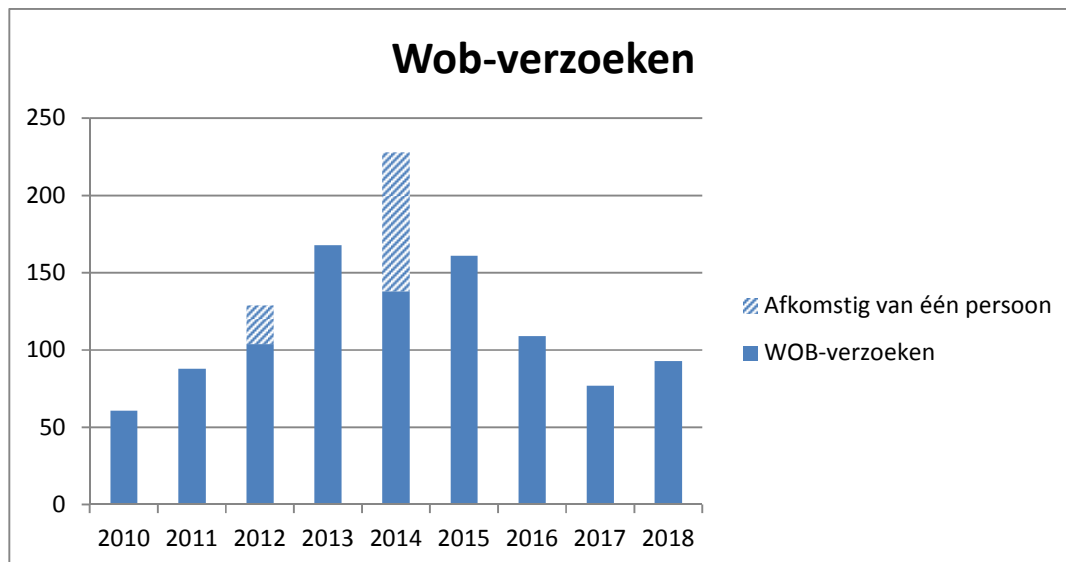
1. studentenreisproduct;
2. verwerkingstermijn diverse documenten;
3. bereikbaarheid;
4. schuldinformatie;
5. les- en cursusgeld.

### *Termijn van afdoening*

DUO heeft 98,6% van alle<sup>3</sup> klaagschriften binnen de eerste termijn afgedaan (dit is bijna gelijk aan 98,5% in 2017).

<sup>3</sup> Dit is inclusief de startvoorraad van 92 klaagschriften bij DUO op 1-1-2018

## 6. Wob-verzoeken – Wet openbaarheid van bestuur



In 2018 zijn 93 Wob-verzoeken ingediend waarvan 32 bij het OCW bestuursdepartement, 15 bij DUO, 22 bij de IvhO en 24 bij de RCE (het NA en de Inspectie OE hebben geen Wob-verzoeken ontvangen).

Het aantal verzoeken waarbij een beroep wordt gedaan op de Wob is sinds jaren weer licht gestegen. Zo hebben journalisten in vergelijking met voorgaande jaren meer Wob-verzoeken ingediend op een aantal actuele dossiers zoals het dossier VMBO-Maastricht.

De Wob-verzoeken nemen 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 toenemend 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 32 verzoeken die bij het bestuursdepartement zijn binnengekomen, zijn er 29 afgehandeld. Hiervan zijn de meeste (geheel of deels) gehonoreerd. Begin 2019 waren er nog 3 Wob-verzoeken uit 2018 in behandeling.

DUO heeft 15 Wob-verzoeken in 2018 ontvangen. Er waren op 1 januari 2018 nog 2 verzoeken in behandeling. Van deze 17 verzoeken zijn er 14 afgedaan. Op 1 januari 2019 waren er nog 3 verzoeken in behandeling.

Van de 14 afgehandelde verzoeken zijn er 9 (geheel of deels) gehonoreerd, 4 verzoeken zijn afgewezen of niet in behandeling genomen (bijvoorbeeld omdat deze buiten de reikwijdte van de Wob vielen) en 1 verzoek is ingetrokken door de Wob-verzoeker.

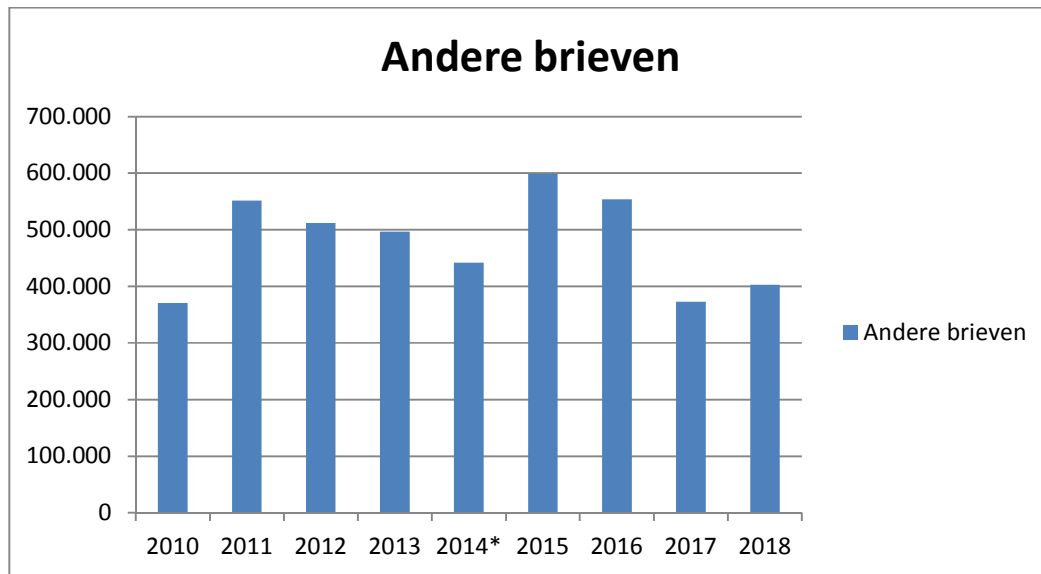


De IvhO heeft 22 Wob-verzoeken ontvangen. Hiervan zijn 12 verzoeken (geheel of deels) gehonoreerd en 5 verzoeken zijn afgewezen of niet in behandeling genomen (bijvoorbeeld omdat deze buiten de reikwijdte van de wet vielen). Op 1 januari 2019 waren er nog 5 verzoeken in behandeling.

Bij de RCE zijn 24 Wob-verzoeken ontvangen. Hiervan zijn 13 verzoeken (geheel of deels) gehonoreerd en 5 verzoeken zijn ingetrokken door de Wob-verzoeker. Op 1 januari 2019 liepen er nog 6 verzoeken.

Het NA en de Inspectie OE hebben in 2018 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 2018 zijn er in totaal 402.773 'andere brieven' ontvangen, waarvan de meeste bij DUO (316.467) en bij de IvHO (68.851).

Het aantal ontvangen 'andere brieven' is ten opzichte van 2017 toegenomen. Dit komt omdat er bij de IvHO in 2018 veel meer 'andere brieven' zijn binnengekomen dan in 2017 (een toename van 114%). Deze toename is enerzijds te verklaren door de nieuwe beleidsregel instemming afwijking onderwijstijd die in 2018 is ingegaan. Scholen kunnen voor een individuele leerling onderwijstijdverkorting aanvragen. Hiervoor moeten zij de nodige documenten uploaden in het Internet Schooldossier. Het aantal aanvragen is dit jaar enorm toegenomen, met daarbij dus ook het aantal geüploade documenten. Anderzijds is de toename te verklaren door een toegenomen aantal e-mails. De IvHO is afgelopen jaar veel in het nieuws geweest. Een voorbeeld hiervan is VMBO Maastricht. Door deze (media)aandacht wisten Nederlandse burgers de IvHO beter en vaker te vinden.

De overige 'andere brieven' kwamen binnen bij het bestuursdepartement (7.512), bij het NA (7.727), bij de RCE (2.121) en bij de Inspectie OE (95).

### *Afdoening*

Van de 402.773 ontvangen 'andere brieven' is 99,7% afgedaan.

Binnen het bestuursdepartement wordt een groot deel van de 'andere brieven' centraal afgehandeld door team Burgervragen. In 2018 heeft dit team 5.575 vragen (inclusief 3.944 doorgestuurde vragen van Informatie Rijksoverheid) afgehandeld. Ter vergelijking: in 2017 waren dit er 5.532 waarvan 3.753 doorgestuurde vragen van Informatie Rijksoverheid. De gemiddelde behandeltijd is ongeveer 15 werkdagen. Bij overschrijding van de beantwoordingstermijnen ontvangt de brievenrijver een behandelings- en/of tussenbericht.

De IvhO heeft 68.851 burgerbrieven ontvangen (waarvan 51.351 digitaal via uploaden, 5.523 e-mails aan het loket en 11.977 overige post). De 51.351 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 ommegaande 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 drie dagen antwoord op hun vraag. De overige post wordt gemiddeld binnen vijftien werkdagen beantwoord.

Het aantal 'andere brieven' (316.467) bij DUO bestaat uit 269.711 e-mails en 46.748 fysieke poststukken. Sinds 2016 is er bij DUO een continue meting van de klanttevredenheid. In 2018 was de score van de klanttevredenheid 7,1 (ten opzichte van 6,7 in 2017).

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

1. halvering collegegeld in het hoger beroepsonderwijs en wetenschappelijk onderwijs;
2. examens algemeen in het voortgezet onderwijs;
3. passend onderwijs in het primair onderwijs;
4. passend onderwijs in het voortgezet onderwijs;
5. werkdruk/lerarentekort in het primair onderwijs.

Bij de IvhO gingen de meeste vragen over:

1. veiligheid;
2. examinering/toetsing;
3. toelating/overgang;
4. onderwijstijd;
5. IvhO onderzoek/bezoek/werkwijze.

De meeste 'andere brieven' bij DUO gingen over:

1. levenlanglerenkrediet;
2. OV en reizen;
3. basisbeurs en prestatiebeurs;
4. aflossen en extra aflossen;
5. aanvullende beurs en ouders.

Bij het NA gingen de meeste brieven over:

1. militairen;
2. Nederlands-Indië en Nieuw-Guinea;
3. Tweede Wereldoorlog;
4. foto's;
5. studiezaalprocedures.

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

1. advies op omgevingsvergunningen;
2. Wet overige OCW-subsidies (WOOS);
3. voorstellen aanwijzing + afvoering Rijksmonumenten;
4. bruikleen;
5. milieueffectrapportage.

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*

In 2018 zijn er in totaal 64 AVG-verzoeken ingediend, waarvan 3 bij het bestuursdepartement, 46 bij DUO, 13 bij de IvHO en 2 bij de RCE. Het NA en de Inspectie OE hebben geen AVG-verzoeken ontvangen.

### *Afdoening*

Van de 64 ontvangen AVG-verzoeken zijn er 57 afgedaan. Op 1 januari 2019 waren er nog 7 verzoeken in behandeling.

## **9. 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 2018.

### **9.1 DUO**

In 2018 hebben 1.835.591 personen naar DUO gebeld. Dit is een afname van 209.601 telefoontjes ten opzichte van 2017. Dit komt door allerlei acties rond informatieverstrekking via het verzenden van proactieve e-mails, extra aandacht via social media en het verstrekken van extra informatie via andere wegen. In totaal zijn 1.007.167 telefoontjes beantwoord, waarvan 129.773 via voice response en 877.394 door een medewerker. Dit laatste aantal is redelijk vergelijkbaar met dat van 2017.

#### Top 5 onderwerpen telefoongesprekken:

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

### **9.2 Het Loket van de IvhO**

Het Loket heeft 12.201 telefoontjes gekregen in 2018. Er is ten opzichte van 2017 een toename van 2.172 telefoontjes. Het kan zijn dat door de aandacht voor VMBO Maastricht er meer landelijke bekendheid is gekomen voor de Inspectie van het Onderwijs en haar werk.

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. In 2018 ging het om 1.346 telefoongesprekken.

#### Top 5 onderwerpen telefoongesprekken:

1. examinering en toetsing;
2. onderwijstijd;
3. toelating/overgang;
4. schorsing/verwijdering;
5. sociale veiligheid.

### **9.3 NA**

Het NA heeft in 2018 ruim 2.300 telefoontjes gekregen van burgers. Deze gesprekken zijn allemaal handmatig geregistreerd.

#### Top 3 onderwerpen telefoongesprekken:

1. Tweede Wereldoorlog/beperkt openbaar archief;
2. echtscheidingsvonnissen;
3. bedrijvendossiers/Kamer van Koophandel.

### **9.4 Informatie Rijksoverheid**

IR heeft in 2018 in totaal 24.702 vragen over OCW-onderwerpen gekregen, waarvan 17.526 telefoontjes (en 7.176 e-mails). De meeste vragen gingen over hoger onderwijs, voortgezet onderwijs en middelbaar beroepsonderwijs. Daarnaast zien we een aantal onderwerpen dat eruit springt, zoals:

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