



Informatieblad

Juli 2016

Digitaal werken: Burgerbrieven

* Werkstroom:	Burgerbrief / burger-e-mail beantwoorden
* Initiele behandeling:	Burgerbrief / burger-e-mail beantwoorden Eigen parafen-werkstroom Paraferen Algemeen

Jaarlijks wordt over de tijdige afhandeling van burgerbrieven gerapporteerd aan de Tweede Kamer. Daarvoor gebruiken we de gegevens uit Digidoc. Deze beschrijving is generiek en primair bedoeld om de werkstroom *Burgerbrieven / Burger e-mail beantwoorden* op de juiste manier te gebruiken.

Welke inkomende documenten worden met deze werkstroom behandeld?

Aanvragen, bezwaarschriften, klachten, publieksvragen, WOBverzoeken, verzoeken aan de Commissie verzoekschriften eerste verzoeken, verzoeken aan de Commissie verzoekschriften tweede verzoeken, verzoeken aan het Kabinet van de Koning, verzoeken aan de Nationale ombudsman, verzoeken om kwijtschelding en verzoeken om schadevergoeding worden in Digidoc met de werkstroom *Burgerbrieven / Burger e-mail beantwoorden* behandeld.

Wat is er bijzonder aan deze werkstroom?

De werkstroom kent 2 bijzonderheden



1. Er is een uitgebreid registratievenster waarin veel eigenschappen vastgelegd worden. Dit registratievenster verschijnt bij het *afmaken* van een stap.
2. Daarnaast kent de werkstroom een extra stap: CIP verrijken. In deze stap wordt gecontroleerd of alle eigenschappen zijn ingevuld.

Wat gebeurt er in de stap: CIP verrijken?

Team DI stuurt de werkmap terug naar de behandelaar met het verzoek de gemarkeerde velden alsnog in te vullen en de behandeling af te ronden.

Dit is een verplicht invoerveld

*

Wat in te vullen

Pas bij de archivering is er gelegenheid om de verplichte eigenschappen van de werkstroom in te vullen. Deze velden zijn van belang voor de rapportage die we jaarlijks opstellen over de afhandeling van burgerverzoeken bij Financiën voor de Tweede Kamer en de Nationale Ombudsman. Bovendien kan de werkmap niet gearchiveerd worden als de verplichte velden niet zijn ingevuld.

Wat zijn de verplicht in te vullen eigenschappen?

Verplicht invullen	Invulinstructie
Soort:	Hier is het soort burgerbrief ingevuld
Bestelling:	Geef aan of er sprake is van een bestelling, bijvoorbeeld van brochures of lespakketten
Format:	Geef aan of er sprake is van een verzoek van een burger of van een instelling/bedrijf
Gericht aan:	Geef aan aan wie het verzoek gericht is
Ontvangstbevestiging verstuurd:	Geef aan of er een ontvangstbevestiging is verstuurd
Tussenbericht verstuurd:	Geef aan of er een tussenbericht is verstuurd
Beantwoord:	Geef aan of het verzoek binnen de deadline is beantwoord

Wat doe ik bij verdaging van de behandeling?

Op basis van de bij binnenkomst toegekende *soort* burgerbrief is automatisch bepaald wat de wettelijke deadline is. Bij uitstel of opschorting kan de deadline door de behandelaar worden aangepast. Die deadline vind je bij *Eigenschappen* van de werkmap op het tabblad *werkstroom*.



Beantwoording

De behandelaar beoordeelt welke acties er genomen moeten worden naar aanleiding van de vraag en stemt indien nodig inhoudelijk af. Net als andere brieven kan er ook bij burgerbrieven sprake zijn van een lange route, waarbij een bewindspersoon de uitgaande brief tekent. Selecteer daarvoor bij het afronden van de werkmap Teken en Bewindspersonen: ja.

Verzenden

Brieven die met pen ondertekend zijn dienen te worden gescand en toegevoegd aan de werkmap.



LET OP: Nadat de bewindspersonen hebben getekend *draagt* de behandelaar de werkmap ter verzending *over* aan zijn secretariaat. Het secretariaat kiest vervolgens bij afronding van de werkmap voor "*laten verzenden*".

Het eigenschappenscherf

Taak 'autobelasting' afronden

Werkstroom aanpassen

Pas de eigenschappen van de werkstroom aan.

* Soort	Burgercorrespondentie overige
Klaagschrift	<input type="radio"/> Ja <input checked="" type="radio"/> Nee
Hoofdonderwerp	N.V.T.
* Bestelling	<input type="radio"/> Ja <input checked="" type="radio"/> Nee
* Format	Publieksvraag
* Gericht aan	Financiën Algemeen
Ontvangstbevestiging laten aanmaken	<input type="radio"/> Ja <input checked="" type="radio"/> Nee
* Ontvangstbevestiging verstuurd	<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee
* Tussenbericht verstuurd	<input type="radio"/> Ja <input checked="" type="radio"/> Nee
Overgedragen aan	
Overgedragen overig	
* Beantwoord	Binnen Termijn
Doorlooptijd	
Telefonische beantwoording	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee
Afdeling rapportage	

Volgende > Annuleren