

# Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK)

## Jaarrapportage Maatschappelijke en Juridische Correspondentie 2015

### Inleiding

Jaarlijks leveren de departementen een jaarrapportage over de behandeling van de Maatschappelijke en Juridische Correspondentie aan de Tweede Kamer. Voor u ligt de jaarrapportage van BZK over 2015. Onder Maatschappelijke Correspondentie wordt verstaan: telefoontjes, e-mails, brieven en tweets van burgers, bedrijven, overheden en maatschappelijke organisaties. Onder Juridische Correspondentie valt bezwaarschriften, aanvragen en klaagschriften in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en Wob-verzoeken.

### Inhoud rapportage

In deze jaarrapportage wordt de *tijdigheid* (van de beantwoording) van de Maatschappelijke en Juridische Correspondentie over 2015 vergeleken met die in 2014. Naast de afhandeling van brieven, e-mails en telefoontjes van burgers bevat deze rapportage ook de afhandeling van de volgende juridische processen:

- Aanvragen
- Bezwaarschriften
- Klaagschriften
- Wob-verzoeken.

### Reikwijdte rapportage<sup>1</sup>

In dit verslag wordt gerapporteerd over de organisatie van BZK zoals deze er in 2015 uitzag. Er wordt onderscheid gemaakt tussen het kerndepartement en andere onderdelen.

Onder het BZK-kerndepartement wordt in deze rapportage verstaan:

- De Dienst Concernstaf en Bedrijfsvoering (DCB)
- Het Directoraat-generaal Bestuur en Koninkrijksrelaties (DGBK)
- Het Directoraat-generaal Organisatie en Bedrijfsvoering Rijk (DGOBR)
- Het Directoraat-generaal Wonen en Bouwen (DGWB)
- De Algemene Bestuursdienst (ABD)

De aparte BZK-(dienst)onderdelen in de rapportage zijn:

- De Algemene Inlichtingen- en Veiligheidsdienst (AIVD)
- Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (RvIG)<sup>2</sup>
- De Huurcommissie
- Logius
- Het Rijksvastgoedbedrijf
- Uitvoeringsorganisatie Bedrijfsvoering Rijk (UBR)

### Behandeltermijnen Maatschappelijke Correspondentie<sup>3</sup>

De behandeltermijnen van de Maatschappelijke Correspondentie kunnen verschillen per organisatieonderdeel. De termijnen per onderdeel zijn:

- Voor het kerndepartement 3 weken voor brieven en e-mails.
- Het RvIG, Logius en het Rijksvastgoedbedrijf 3 weken voor brieven en 5 werkdagen voor e-mails.
- De Algemene Inlichtingen- en Veiligheidsdienst (AIVD): 6 weken voor brieven en voor e-mails.

### Behandeltermijnen Juridische Correspondentie

De behandeltermijn van de juridische correspondentie verschilt van elkaar:

- Aanvragen: verschillen per type verzoek van documenten en per organisatieonderdeel.
- Bezwaarschriften: in de meeste gevallen is de beslistermijn, of afhandelingstermijn voor het bestuursorgaan, 6 weken en bij het inschakelen van een bezwaarschriftenadviescommissie 12 weken. De beslistermijn kan voor maximaal 6 weken worden verdaagd. Verdere verlenging van de beslistermijn is mogelijk als de verzoeker daarmee (schriftelijk) instemt.
- Klaagschriften (als bedoeld in Hoofdstuk 9 van de Awb): de beslistermijn voor een klacht is (in het algemeen) 6 weken voor het bestuursorgaan. Indien de klachtadviesprocedure<sup>4</sup> van toepassing is bedraagt de beslistermijn 10 weken. In beide gevallen kan de beslistermijn met 4 weken worden verdaagd. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee (schriftelijk) instemt.
- Wob-verzoeken: voor de behandeling van Wob-verzoeken geldt als termijn: zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van het verzoek. De termijn kan met vier weken worden verdaagd en verder uitstel is mogelijk voor zover de verzoeker daarmee (schriftelijk) instemt.

<sup>1</sup> Niet elk BZK-onderdeel behandelt maatschappelijke of juridische correspondentie. Er is daarom gekozen voor rapportage aan de Tweede Kamer over de onderdelen waarvoor dat relevant is.

<sup>2</sup> Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (RvIG) is de nieuwe naam van het agentschap BPR per 1 maart 2015.

<sup>3</sup> Naast de behandeltermijnen blijven kwaliteit en klanttevredenheid belangrijke aandachtspunten bij het beantwoorden van de correspondentie.

<sup>4</sup> Bij wettelijk voorschrift of bij besluit van het bestuursorgaan wordt een persoon of commissie belast met de behandeling van en de advisering over de klachten.

## Jaaroverzicht 2015

### 1. Maatschappelijke Correspondentie

#### Enkele algemene opmerkingen vooraf:

- In de tabel zit de Maatschappelijk Correspondentie die door het ministerie is afgehandeld. De Maatschappelijke Correspondentie, die binnenkomt en is afgehandeld bij Informatie Rijksoverheid, is meegenomen in de voetnoot onder de tabel.
- Maatschappelijke Correspondentie, binnengekomen in 2014 en afgehandeld in 2015 wordt in 2015 meegenomen.

Organisatie	Percentage afhandeling binnen termijn 2014	Percentage afhandeling binnen termijn 2015	Gemiddelde behandeltijd 2015
<b>BZK Kerndepartement</b>	Totaal 4.885 brieven en e-mails Binnen termijn gemiddeld: 74% E-mails: 3.698 Brieven: 1.187	Totaal 4.140 brieven en e-mails Binnen termijn gemiddeld: 87% E-mails: 3.357 Brieven: 783	Brieven: 18 dagen E-mails: 9 dagen
<b>AIVD</b>	Circa 500 verzoeken om toezending publicaties en 200 overige brieven per jaar Binnen termijn: verzoeken 100%, overige brieven 50%	Circa 500 verzoeken om toezending publicaties en 200 overige brieven per jaar Binnen termijn: verzoeken 100%, overige brieven 80%	Verzoeken: enkele dagen Overige brieven: 4 weken
<b>RvIG</b>	Totaal 1.602 brieven en e-mails Binnen termijn gemiddeld: 92,7% E-mails: 1.548 Brieven: 54	Totaal 1.044 brieven en e-mails Binnen termijn gemiddeld: 90,2% E-mails: 1.003 Brieven: 41	Brieven: 38 dagen E-mails: 5 dagen
<b>Logius</b>	Totaal 84.541 Binnen termijn: 100%. E-mails: 83.409 Brieven: 1.132 brieven  Telefoon DigiD: 601.644 direct afgehandeld bij binnenkomst. E-mail DigiD: 83.409 afhandeling 100% binnen 2 werkdagen. Brieven DigiD: 1.132 afhandeling 100% binnen 2 werkdagen	Totaal 82.656 Binnen termijn: 99,9% E-mails: 81.794 Brieven: 862  Telefoon DigiD: 619.084 direct 100% afgehandeld bij binnenkomst. E-mail DigiD: 81.794 afhandeling 99% binnen 2 werkdagen. Brieven DigiD: 862 afhandeling 100% binnen 2 werkdagen.	Brieven en e-mails: 2 dagen
<b>Rijksvastgoedbedrijf</b>	Totaal: 869 Binnen termijn gemiddeld: 96%	Totaal: 872 Binnen termijn gemiddeld: 96%	Brieven en e-mails: 2 weken
<b>UBR (IPKD)</b>	Niet van toepassing	Totaal: geen aantallen bekend E-mails: geen aantallen bekend Brieven: 1 Binnen termijn: 100%	Gemiddeld: binnen 3 dagen, klachten binnen 2 weken
=====	=====	=====	
<b>UBR (KOOP)</b>	Niet van Toepassing	Totaal: 732 E-mails: 732 Brieven: 0 Binnen termijn: ca. 85%	

## **Toelichting op de tabel**

### **BZK Kerndepartement**

In 2015 zijn er minder e-mails en brieven ontvangen dan in 2014. Deze vermindering is vooral het gevolg van het verbeteren van de informatievoorziening op de website van Informatie Rijksoverheid. Er wordt veel aandacht besteed om de informatie op de website zo duidelijk, overzichtelijk en up-to-date te houden. Het grootste deel van de Maatschappelijke Correspondentie (76%) is afkomstig van burgers en de overige van bedrijven, maatschappelijke organisaties en medeoverheden. De meeste reacties betreffen vragen, gevolgd door meningen/klachten en ideeën/initiatieven.

Van alle correspondentie wordt 87% binnen drie weken afgehandeld. Burgers schrijven met name over de Woningmarkt en Bestuur, waarvan de meeste reacties betrekking hebben op de Huurwoningmarkt en op Identiteit (m.n. BSN en DigiD).

De inzet is om de Maatschappelijke Correspondentie, behalve via mail en brief, zoveel mogelijk per telefoon af te doen. De meest gestelde vragen gedurende het jaar waren over het energielabel, het huurbeleid (over de huurwoningmarkt, met name over de betaalbaarheid van huurwoningen en huurverhoging), woningzoekenden, identiteit (persoonsgegevens, paspoort en identificatie), het functioneren van medeoverheden, arbeidsvoorwaarden overheids personeel, rechtspositie en integriteit van (politieke) bestuurders. Eind 2014 is er een toename van het aantal reacties, wat vooral veroorzaakt wordt door de invoering van het energielabel. Deze stijging loopt door tot in de tweede helft van 2015. Er zijn ook vragen gericht aan beide ministers, waarin de burgers klagen over onder andere het lokaal bestuur (handelen van burgemeesters, wethouders en gemeenteraad), politieke ambtsdragers (rechtspositie en integriteit van burgemeesters, wethouders en raadsleden), gemeentelijke belastingen, overlast in de wijk en over de woningmarkt, met name de huur- en koopwoningmarkt, woningbehoefte en -corporaties.

In de media waren de belangrijkste onderwerpen de jaarlijkse huurverhoging, huisvesting statushouders, de groeiende wachtlijsten in de sociale huur, topinkomens, CAO, de Provinciale verkiezingen en het Referendum.

### **Klanttevredenheidsonderzoek**

Ook in 2015 heeft BZK een Klanttevredenheidsonderzoek naar de Maatschappelijke Correspondentie van BZK laten uitvoeren door TNS NIPO. De waardering van de behandeling van de maatschappelijke correspondentie is vergelijkbaar met die van 2014. Net als in 2014 krijgt het ministerie een krappe voldoende (6.1) en ligt de score onder het gewenste niveau (7.0). En net als in 2014 zijn er nauwelijks verschillen tussen de DG's en Directie. Ook de prioriteiten voor verbetering zijn grotendeels vergelijkbaar met vorig jaar. De belangrijkste punten zijn: voldoe aan de verwachtingen, behandel de burger serieus, toon behulpzaamheid, geef een duidelijk antwoord en neem vaker contact op.

De verbeterpunten liggen, net als vorig jaar, op het vlak van bejegening. Burgers willen het gevoel hebben dat ze serieus genomen worden. Dat betekent meer dan alleen correct en volledig de gestelde vraag beantwoorden. Ze willen ook het gevoel hebben dat ze gehoord en begrepen zijn. De meest ontevreden burgers hebben één of meer van de volgende kenmerken:

1. De reactie op hun contact valt uit in hun nadeel
2. Ze hebben een klacht, geen vraag;
3. Ze schrijven een brief, ze nemen geen telefonisch contact op;
4. Ze hebben eerder contact gehad met het ministerie.

Met name de inhoudelijke reactie heeft een sterk verband met de waardering. Burgers die een reactie in hun nadeel hebben ontvangen, geven gemiddeld een zware onvoldoende. Het is dus zaak voor de betrokken ambtenaren om juist in die situatie de burger het gevoel te geven dat hij/zij serieus wordt behandeld en dat men begrip heeft voor de situatie. Een belangrijk hulpmiddel is frequent (telefonisch) contact.

### **Informatie Rijksoverheid (voorheen Postbus 51)**

In 2015 heeft Informatie Rijksoverheid 14.117 e-mailberichten en 62.519 telefoongesprekken (in 2014: 14.333 e-mailberichten en 57.854 telefoongesprekken) voor het ministerie afgehandeld. E-mails en telefoongesprekken die niet beantwoord konden worden zijn doorgestuurd naar het kerndepartement ter afhandeling. Brieven komen rechtstreeks bij het ministerie binnen.

### **Rijksvastgoedbedrijf**

Een groot deel van de vragen aan het Rijksvastgoedbedrijf had betrekking op afstoot, herbestemming, leegstand en de verkoop van vastgoed. Veel vragen hadden in 2015 betrekking op specifieke projecten van het Rijksvastgoedbedrijf. Voorbeelden hiervan zijn de renovatie van het Binnenhof en de herbestemming van Paleis Soestdijk.

### **Logius**

Afhandeling van DigiD correspondentie door Logius, Callcentrum en Servicecentrum samen. Het kan voorkomen dat de burger vervolgens zelf nog informatie moet aanleveren waardoor de gehele afhandeling langer kan duren. Evengoed is de reactietijd van Logius altijd binnen twee dagen geweest. De klanttevredenheid van burgers bij de helpdesk DigiD is zeer constant geweest met een score van gemiddeld 8,4.

### **Uitvoeringsorganisatie Bedrijfsvoering Rijk (UBR)**

Ad.1 UBR heeft een eigen servicedesk, die veel vragen binnenkrijgt van gebruikers (in het algemeen ambtenaren) over functionele en technische vragen over hun producten. Deze vragen zijn buiten beschouwing gelaten.

Ad. 2 In 2015 heeft de Interdepartementale Post- en Koeriersdienst (IPKD) de bezorging van gerechtelijke brieven landelijke uitgerold. Deze brieven worden bezorgd bij burgers. Zij kunnen met hun vragen, meldingen en klachten terecht bij het callcenter en via de e-mail. Aangezien dit proces gedurende 2015 ingericht en nog in ontwikkeling is, ontbreken actuele gegevens van alle aantallen.

Ad. 3 Het grootste deel van de Maatschappelijke Correspondentie van Kennis- en Exploitatiecentrum Officiële Overheidspublicaties (KOOP) betreft die met centrale- en decentrale overheden. De Maatschappelijke Correspondentie die KOOP ontvangt van burgers (732 in 2015) betreft vaak vragen en opmerkingen over de inhoud van publicaties die KOOP namens derden verzorgt. Bij de beantwoording daarvan is KOOP afhankelijk van informatie van die derde partijen.

## 2. Juridische Correspondentie

### 2.1. Aanvragen van burgers

Organisatie	Aantal aanvragen 2014	Aantal aanvragen 2015	Percentage afgehandeld binnen de wettelijke termijn (zonder opschorting) 2015	Percentage afgehandeld binnen de wettelijke termijn 2015 (dankzij verdaging c.q. opschorting c.q. instemming)	Aantal ontvangen ingebrekestellingen 2015	Aantal betaalde dwangsommen 2015
BZK kerndepartement	2	8	100%	n.v.t.	0	0
AIVD	240	183	48%	52%	6	0

#### Toelichting op de tabel

##### **BZK Kerndepartement**

De aanvragen, die bij het kerndepartement binnenkomen hebben betrekking op verzoeken om spontane vernietiging van besluiten van decentrale overheden wegens strijd met het recht of het algemeen belang.

Met betrekking tot de afhandeling van verzoeken van schorsing en vernietiging moet het volgende worden opgemerkt. Voor het beantwoorden van een verzoek tot schorsing en vernietiging is geen wettelijke termijn gesteld. Daarvoor geldt een 'redelijke termijn', zoals in de Awb is opgenomen. Dit is op acht weken gesteld. Indien dat niet haalbaar is wordt een andere 'redelijke termijn' gesteld door het bestuursorgaan. Indien wordt ingeschat dat niet binnen acht weken gereageerd kan worden, of als verzoeker met veel aanvullende documenten komt, wordt contact opgenomen met de indiener van het verzoek over de termijn van beantwoording. Er is daarom geen sprake geweest van verdaging, opschorting of instemming dan wel het verbeuren van dwangsommen. Daarom is 100% afgehandeld binnen de wettelijke termijn, en zal dit in de toekomst waarschijnlijk niet anders zijn.

##### **AIVD**

Bij de AIVD kan inzage worden gevraagd in de dossiers over personen/zaken op grond van de Wet op de Inlichtingen- en Veiligheidsdiensten 2002. Daarnaast ontvangt de AIVD verzoeken tot het afgeven van een Verklaring van Geen Bezwaar (VGB) voor personen, die een vertrouwensfunctie willen gaan vervullen. Deze aanvragen vallen echter niet onder de categorie Maatschappelijke Correspondentie, omdat de aanvragen worden gedaan door de werkgever. Bezwaarschriften tegen de intrekking of weigering van een VGB worden ingediend door de kandidaat-vertrouwensfunctionaris zelf en vallen daarom wel onder de categorie Maatschappelijke Correspondentie (zie overzicht bezwaarschriften).

##### **Logius, RvIG, Rijksvastgoedbedrijf en UBR**

Deze organisatieonderdelen hebben geen aanvragen ontvangen in 2015.

### 2.2. Bezwaarschriften

Organisatie	Aantal (ingediende) bezwaarschriften 2014	Aantal (ingediende) bezwaarschriften 2015	Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2015	Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2015 (dankzij verdaging c.q. opschorting c.q. instemming)	Aantal ontvangen ingebrekestellingen 2015 <sup>5</sup>	Aantal betaalde dwangsommen 2015
BZK Kerndepartement	17	13	38%	8%	1	0
Huurcommissie	141	0	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
AIVD	31 m.b.t. inzage verzoeken 53 m.b.t. verklaring van geen bezwaar	21 m.b.t. inzage verzoeken 41 m.b.t. verklaring van geen bezwaar	33% m.b.t. inzage verzoeken 31% m.b.t. verklaring van geen bezwaar	62% m.b.t. inzage verzoeken 66% m.b.t. verklaring van geen bezwaar	2 m.b.t. inzage verzoeken 1 m.b.t. verklaring van geen bezwaar	0 m.b.t. inzage verzoeken 1 m.b.t. verklaring van geen bezwaar

<sup>5</sup>Deze ingebrekestellingen en dwangsommen gelden ook voor de Wob-verzoeken.

### Toelichting op de tabel

#### **BZK kerndepartement**

De bezwaarschriften worden in beginsel decentraal door de beleidsonderdelen behandeld. De directie Constitutionele Zaken en Wetgeving (CZW) van BZK coördineert dit proces en verleent procedurele en juridische ondersteuning.

#### **Huurcommissie**

Sinds een wetwijziging per 1 juli 2014 kunnen door de Huurcommissie geen bezwaarschriften meer in behandeling worden genomen tegen de legesveroordeling (ex art. 7.1 Awb).

#### **RvIG, Logius, Rijksvastgoedbedrijf en UBR**

Deze organisatieonderdelen hebben geen bezwaarschriften ontvangen in 2015.

### **2.3. Klaagschriften**

Organisatie	Aantal (ingediende) klaagschriften 2014	Aantal (ingediende) klaagschriften 2015	Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2015	Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2015 (dankzij verdaging c.q. opschorting c.q. instemming)
BZK kerndepartement	2	2	100%	n.v.t.
Huurcommissie	105	113	90%	7%
AIVD	15	29	35%	14%
Logius	-	30	97%	3%
RvIG	0	14	100%	n.v.t.
Rijksvastgoedbedrijf	6	9	11%	89%
UBR	-	15	100%	n.v.t.

### Toelichting op de tabel

#### **BZK kerndepartement**

De klaagschriften (klachten, als bedoeld in Hoofdstuk 9 van de Awb) worden decentraal door de beleidsafdelingen inhoudelijk behandeld. CZW coördineert dit proces en verleent procedurele en juridische ondersteuning. De klaagschriften worden schriftelijk afgehandeld.

### **2.4. Wob-verzoeken**

Organisatie	Aantal Wob-verzoeken 2014	Aantal Wob-verzoeken 2015	Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2015	Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2015 (dankzij verdaging c.q. opschorting c.q. instemming)	Aantal ontvangen ingebrekestellingen 2015	Aantal betaalde dwangsommen 2015
BZK kerndepartement	62	66	58%	32%	1	1
Huurcommissie	5	9	100%	0	0	0
Rijksvastgoedbedrijf	13	12	25%	75%	2	1

### Toelichting op tabel

#### **BZK kerndepartement**

CZW coördineert de afhandeling van Wob-verzoeken (binnen BZK) en verleent procedurele en juridische ondersteuning. Net als bij de bezwaar- en klaagschriften worden de Wob-verzoeken decentraal door de beleidsafdelingen inhoudelijk behandeld.

#### **Logius en UBR**

Deze organisatieonderdelen hebben geen Wob-verzoeken ontvangen in 2015.