

# Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK)

## Jaarrapportage Maatschappelijke en Juridische Correspondentie 2020

---

### Inleiding

Op 4 november 2008 publiceerde de Nationale Ombudsman zijn rapport 'Behandeling burgerbrieven kan behoorlijker'. In de kabinetsreactie hierop is toegezegd dat voortaan jaarlijks ieder afzonderlijk departement rapporteert over de behandeling van burgerbrieven<sup>1</sup>. Voor u ligt de jaarrapportage behandeling Maatschappelijke en Juridische Correspondentie van BZK over 2020. Maatschappelijke Correspondentie omvat telefoontjes, e-mails, brieven en social media van burgers, bedrijven, andere overheden en maatschappelijke organisaties met vragen of opmerkingen over het beleid of de uitvoering hiervan. Onder Juridische Correspondentie vallen 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 2020 vergeleken met die in 2019. 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 en Wob-verzoeken.

### Reikwijdte rapportage<sup>2</sup>

De rapportage gaat uit van de organisatie van BZK zoals deze er in 2020 uitzag. Er wordt onderscheid gemaakt tussen het kerndepartement en andere onderdelen, op grond van geografische ligging of op afstand geplaatst.

Het BZK-kerndepartement omvat in deze rapportage:

- SG-cluster (o.a. FEZ, CZW);
- Directoraat-generaal Bestuur, Ruimte en Wonen (DGBRW);
- Directoraat-generaal Overheidsorganisaties (DGOO);
- Directoraat-generaal Koninkrijksrelaties;
- Directoraat Algemene Bestuursdienst (DGABD).

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

- Directoraat-generaal Algemene Inlichtingen- en Veiligheidsdienst (AIVD);
- Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (RvIG);
- Dienst Huurcommissie;
- Logius;
- Rijksvastgoedbedrijf (RVB) en Uitvoeringsorganisatie Bedrijfsvoering Rijk (UBR), onderdelen van het Directoraat-generaal Vastgoed en Bedrijfsvoering Rijk (DGVBR).

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

De behandeltermijnen voor Maatschappelijke Correspondentie verschillen per organisatieonderdeel. De termijnen per onderdeel zijn:

- Voor het kerndepartement 3 weken voor brieven en e-mails;
- RvIG, Logius en het RVB: 3 weken voor brieven en 5 werkdagen voor e-mails;
- AIVD: 6 weken voor brieven en voor e-mails.

### Behandeltermijnen Juridische Correspondentie

De behandeltermijnen van de juridische correspondentie verschillen 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> Kamerstuk 29362, nr. 184

<sup>2</sup> Niet elk BZK-onderdeel behandelt maatschappelijke of juridische correspondentie. Er is daarom gekozen voor rapportage aan de Tweede Kamer over de onderdelen waarvoor dit wel het geval is.

<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 2020

## 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, wordt hieronder apart toegelicht onder de kop Informatie Rijksoverheid.
- Maatschappelijke Correspondentie binnengekomen in 2019 en afgehandeld in 2020 wordt in 2020 meegenomen.

	Organisatie						
	BZK Kerndepartement	AIVD	RvIG	Logius	Rijksvastgoedbedrijf	UBR (IPKD)	UBR (KOOP)
<b>Percentage afhandeling binnen termijn 2019</b>	Totaal 3.230 brieven, e-mails en social media. Binnen termijn gemiddeld: 90%  E-mails: 2.704 Brieven: 453 Social media: 73	Er zijn 70 verzoeken om toezending publicaties en 770 overige brieven in 2019. Deze zijn voor respectievelijk 100% en 81% binnen de termijn afgehandeld.	Totaal 752 brieven en e-mails. Binnen termijn gemiddeld: 94,3%  E-mails: 721 Brieven: 31 Telefoon: 2.141 Meldingen CMI: 4.192	Totaal: 576.000 burgercontacten  <b>Eerstelijns helpdesk afgehandeld</b> Eerste lijn calls DigiD 444.010 Eerste lijn e-mail DigiD 71.672 Eerste lijn calls MO 29.086 Eerste lijn e-mail MO 13.709 Eerste lijn SBA Intrekken Machtigingen 17.523 Eerste lijn e-mail DigiD < 2 dagen 75% <b>Tweedelijns klantcontactcentrum Logius</b> Aantal ontvangen brieven 1.227 Meldingen DigiD 16.986 Meldingen MO 4.646 Tweede lijn brieven < 2 dagen 75%	Totaal: 508 publieksvragen per e-mail & social media ontvangen. Afhandeling binnen termijn: 401 (=78.9%)	N.V.T.	
<b>Percentage afhandeling binnen termijn 2020</b>	Totaal 3.333 brieven, e-mails en social media Binnen termijn gemiddeld: 87%  E-mails: 2.822 Brieven: 432 Social media: 79	Er kwamen 45 verzoeken om toezending publicaties binnen en 492 overige brieven en e-mails. Deze zijn voor respectievelijk 100% en 79% binnen de termijn afgehandeld.	Totaal 1.132 brieven en e-mails Binnen termijn gemiddeld: 96,5%  E-mails: 1.093 Brieven: 39 Telefoon: 3.072 Meldingen CMI: 6.837	Totaal: 570.000 burgercontacten  <b>Eerstelijns helpdesk afgehandeld</b> Eerste lijn calls DigiD 436.582 Eerste lijn e-mail DigiD 63.070 Eerste lijn calls MijnOverheid 37.393 Eerste lijn e-mail Mijnoverheid 16.480 Eerste lijn SBA Intrekken Machtigingen 16.092 Eerste lijn e-mail DigiD < 2 dagen 99% <b>Tweedelijns klantcontactcentrum Logius</b> Aantal ontvangen brieven 465 Doorgezette meldingen DigiD 9.266 Doorgezette meldingen MijnOverheid 1.720 Tweede lijn brieven < 2 dagen 100% *reactietijd wordt gemeten vanaf het moment dat de brief in het systeem wordt geregistreerd.	Totaal: 600 publieksvragen per e-mail & social media ontvangen. Afhandeling binnen termijn: 513 (=85,5%)	N.V.T.	Totaal: 2.432 (e-mail, telefoon, contactformulieren) Totaal binnen termijn: 89%  E-mails: 503 Binnen termijn: 412 (82%)  Telefonisch: 127 Binnen termijn: 127 (100%)  Contactformulier: 1.802 Binnen termijn: 1.622 (90%)  Brieven: 0
<b>Gemiddelde behandelingsduur 2020</b>	Brieven, e-mails en social media: binnen 3 weken afgehandeld	Verzoeken: 7 dagen Overige brieven en e-mails: 6 weken	E-mails: 1,5 dag Brieven: 14 dagen	Brieven en e-mails: zie vorige kolom	E-mails: binnen drie weken Social media: binnen 72 uur	N.V.T.	E-mails, contactformulier: 5 werkdagen Telefonisch: direct

## Toelichting op de tabel Maatschappelijke Correspondentie

### BZK Kerndepartement

In 2020 is er een lichte stijging (3%) van het aantal e-mails en brieven ten opzichte van 2019. Dit is het tweede jaar met geleidelijke stijging. De jaren daarvoor was er sprake van een afname, met name door de verbeterde informatie op de website van Rijksoverheid.nl. De geleidelijke toename in de afgelopen twee jaar komt, behalve door de komst van de Directie Ruimtelijke Ordening, doordat Informatie Rijksoverheid een toenemend aantal meningen en suggesties van burgers doorzet naar BZK.

Het grootste deel van de Maatschappelijke Correspondentie (80%) is afkomstig van burgers. De rest komt van bedrijven, maatschappelijke organisaties en andere overheden. De meeste reacties betreffen vragen, gevolgd door meningen/klachten en ideeën/initiatieven. De inzet is om de Maatschappelijke Correspondentie, behalve via e-mail en brief, zoveel mogelijk per telefoon af te doen. Telefonische beantwoording verschilt echter per directie en is afhankelijk van het onderwerp.

Van alle correspondentie wordt 87% binnen drie weken afgehandeld. Burgers schrijven met name over het huurbeleid en over Identiteit (m.n. BSN en paspoorten).

De meest gestelde vragen gedurende 2020 over de huurwoningenmarkt waren over hoge huren, jaarlijkse huurverhoging, tekorten op de woningmarkt (van starters en senioren), woningzoekenden, daklozen, huisuitzettingen, passend toewijzen van huurwoningen en niet permanent mogen wonen in een recreatiewoning.

Daarnaast waren er ook vragen over de koopwoningenmarkt (eigen woningbezit), energiebeleid (subsidierегeling energiebesparing eigen huis), definitieve energielabel (oude stijl), regels ruimtelijke ordening en Geo-informatie (Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG), Basisregistratie Ondergrond (BRO), omgevingsloket en Kadaster), bestemmingsplannen, omgevingsvergunningen, de nieuwe Omgevingswet, gemeentelijke heffingen (kwijtschelding en hoogte gemeentelijke belastingen), gemeentelijke financiën (gemeentefonds/Sisa), alternatieve vormen van lijkbezorging en asverstrooiing (humaan composteren), zomertijd en/of wintertijd, goed bestuur overzeese gebieden, arbeidsvoorwaarden overheids personeel en digitale overheid. Ook zijn er veel vragen over het Adviescollege slavernijverleden en over de Staatscommissie discriminatie (waarbij burgers willen deelnemen aan de dialoog).

Vanaf eind maart waren er veel COVID-19 gerelateerde vragen. In het begin zijn deze ter afhandeling overgedragen aan VWS, later worden de Corona vragen per beleidsterrein door de betreffende ministeries afgehandeld, zoals grensverkeer in verband met de Coronamaatregelen, maatregelen bij uitvaarten (m.n. over het aantal aanwezigen), desinformatie rondom Corona, vermeende verspilling van belastinggeld door gemeenten, vergoeding kosten van extra rouwvervoer, digitaal vergaderen en besluiten bij gemeenten, gezichtsbedekkende kleding en dragen van mondkapjes, de Grondwet en Tijdelijke wet maatregelen covid-19, hulp en bijstand Aruba/Bonaire/Curaçao.

Verder kwamen er door de media-aandacht vragen en voorstellen over de verkiezingen in relatie tot de Tijdelijke wet verkiezingen covid-19. Veel burgers begrijpen niet waarom niet digitaal gestemd zou kunnen worden met behulp van DigiD. Ook stellen zij voor om stemmen per post voor iedereen mogelijk te maken en om de verkiezingen uit te stellen.

Er zijn in verband met Covid-19 ook reacties gericht aan de minister, waarin burgers oproepen tot huurstop, huurbevriezing, stoppen met de verhuurdersheffing (leidt tot een hogere huurverhoging), eenmalige huurverlaging voor dure scheefhuurders die alleen geldt voor huurders bij woningcorporaties en niet voor huurders bij de 'overige verhuurders'. Daarnaast reacties over het lokaal bestuur (klachten over gemeenten en burgemeesters, waaronder met name over burgemeester Halsema naar aanleiding van de demonstratie op de Dam), starters op de woningmarkt, burenoverlast in de wijk (leefbaarheid) en woningcorporaties.

### Informatie Rijksoverheid

In 2020 handelde Informatie Rijksoverheid voor het ministerie 9.850 e-mailberichten, 23.000 telefoongesprekken en 3.114 Social Media berichten (2.490 WhatsApp-, 144 twitter- en 480 facebookberichten) af. In 2019 waren dat er meer: 8.169 e-mailberichten, 32.484 telefoongesprekken en 2.273 Social Media berichten (1.960 WhatsApp-, 111 twitter- en 202 facebookberichten). 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 betrof afstoot, herbestemming, leegstand, de verkoop van vastgoed en pogingen tot acquisitie. In relatie tot corona kwamen er vragen en opmerkingen binnen over de inning van huur door het RVB. Bijvoorbeeld bij huurders in Veenhuizen. Daarnaast kwamen vragen voor die gingen over specifieke projecten van het Rijksvastgoedbedrijf. Bijvoorbeeld de renovatie van het Binnenhof, nieuwbouwprojecten of met betrekking tot onbeheerde nalatenschappen. Het merendeel van de vragen in 2020 had wederom betrekking op pacht- en huurcontracten en grondzaken. Naast vragen die ons bereikten via IR wisten burgers ons ook steeds meer te vinden via onze social mediakanalen. Voor deze kanalen proberen wij vragen sneller af te handelen. Streven is binnen 72 uur een vraag af te ronden.

### Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (RvIG)

Burgers namen contact op met RvIG over onderwerpen als reisdocumenten, de Basisregistratie Personen (BRP)/ Registratie Niet-ingezetenen (RNI) of het Burger Service Nummer (BSN). Daarnaast is bij RvIG het Centraal Meldpunt Identiteitsfraude en -fouten (CMI) gevestigd. Hier kunnen burgers melding doen van identiteitsfraude of een fout in hun persoonsgegevens. In 2020 ontving het CMI 6.837 meldingen van slachtoffers van identiteitsfraude en/of -fouten, opnieuw een stijging ten opzichte van voorgaande jaren (2019: 4.192, 2018: 3.307, 2017: 2.965). De meldingen komen binnen via een webformulier dat men invult op [www.rijksoverheid.nl/identiteitsfraude](http://www.rijksoverheid.nl/identiteitsfraude), meestal dus digitaal, sporadisch per post. Burgers kunnen ook eerst telefonisch contact opnemen met RvIG wanneer ze menen slachtoffer te zijn van identiteitsfraude. De doorlooptijd voor het oplossen en afhandelen van meldingen is afhankelijk van de complexiteit en aard van de melding en daarom niet vermeld bij de gemiddelde behandeltijd in deze rapportage. Sommige meldingen zijn na één telefoontje of bericht afgehandeld en met andere melders is veel contact en loopt het traject langer. Bij een langere doorlooptijd is er tussentijds altijd contact met de melder.

### Logius

Afhandeling van DigiD en MijnOverheid burgercorrespondentie gebeurt door Logius: het externe contactcentrum (de helpdesk DigiD en MijnOverheid als 1<sup>ste</sup> lijn) en interne klantcontactcentrum (als 2<sup>de</sup> lijn) samen. Het kan voorkomen dat de burger vervolgens zelf nog informatie moet aanleveren waardoor de gehele afhandeling langer kan duren. Evengoed was de reactietijd van Logius in veel gevallen korter dan twee dagen. De klanttevredenheid van burgers bij de eerstelijns helpdesk is voor telefonie over 2020 gemiddeld uitgekomen op een 8,4 en voor e-mail op een 6,6. Het afhandelen van de meldingen door de tweedelijns is in 2020 gewaardeerd met een 8,0.

### Uitvoeringsorganisatie Bedrijfsvoering Rijk (UBR)

#### UBR/KOOP

KOOP ontvangt vragen van burgers over de website overheid.nl. Deze gaan o.a. over vindbaarheid van informatie op wetten.nl, officiële bekendmakingen.nl en Berichten over uw buurt en over de bijbehorende e-mailservice. KOOP verzorgt voor veel centrale en decentrale overheden de officiële publicatie van bekendmakingen van wet- en regelgeving op deze websites. KOOP kan inhoudelijke vragen hierover niet beantwoorden en verwijst de burger door naar de afzender-organisatie, bijvoorbeeld naar de gemeente of Informatie Rijksoverheid bij inhoudelijke vragen over wet- en regelgeving van de centrale overheid. Ook bij algemene vragen of opmerkingen over de overheid (bijvoorbeeld over coronamaatregelen of klachten over het regeringsbeleid) verwijst KOOP de burger door naar Informatie Rijksoverheid. In 2020 heeft KOOP 53% van de vragen van burgers doorverwezen.

## 2. Juridische Correspondentie

### 2.1. Aanvragen van burgers

	Organisatie		
	BZK kerndepartement	AIVD	RvIG
<b>Aantal aanvragen 2019</b>	6	133	452 RPS overeenstemmings- verzoeken, adviesvragen en informatieverzoeken
<b>Aantal aanvragen 2020</b>	12	140	372 RPS overeenstemmings- verzoeken, adviesvragen en informatieverzoeken
<b>Percentage afgehandeld binnen de wettelijke termijn 2020</b>	100%	58,60%	100%
<b>Percentage afgehandeld binnen de wettelijke termijn 2020 (dankzij verdaging c.q. opschorting c.q. instemming)</b>	n.v.t.	9,30%	n.v.t.
<b>Aantal ontvangen ingebrekestellingen 2020</b>	n.v.t.	3	n.v.t.
<b>Aantal betaalde dwangsommen 2020</b>	n.v.t.	0	n.v.t.

#### Toelichting op de tabel

##### BZK Kerndepartement

De aanvragen die bij het kerndepartement binnenkomen hebben betrekking op verzoeken om vernietiging van beslissingen van decentrale overheden wegens strijd met het recht of het algemeen belang. Acht verzoeken werden gedaan door burgers/inwoners en vier verzoeken zijn gedaan door raadsleden. Met betrekking tot de afhandeling van verzoeken van schorsing en vernietiging moet het volgende worden opgemerkt. Voor het beantwoorden van een verzoek tot schorsing of vernietiging is in de Gemeentewet of Provinciewet geen wettelijke termijn gesteld. Gelet op artikel 4:14 van de Algemene wet bestuursrecht wordt daarom als uitgangspunt een termijn van acht weken gehanteerd. Indien acht weken niet haalbaar is, wordt een andere 'redelijke termijn' gesteld door het bestuursorgaan. In de praktijk rond afhandeling van verzoek inzake schorsing of vernietiging geldt dat indien blijkt dat niet binnen acht weken gereageerd kan worden, of als verzoeker met aanvullende documenten komt, contact wordt opgenomen met de indiener van het verzoek over de termijn van beantwoording. Daarom is aangegeven dat 100% is afgehandeld binnen de wettelijke termijn en is aangegeven dat van verdaging, opschorting of instemming dan wel het verbeuren van dwangsommen geen sprake is geweest. In veel gevallen vindt beantwoording overigens binnen acht weken plaats. Van de ingediende verzoeken is er na telefonische uitleg een ingetrokken.

##### 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).

##### RvIG

In het Register paspoortsignaleringen (RPS) zijn de gegevens opgenomen van personen van wie het recht op een paspoort wordt beperkt. RvIG beheert het RPS. De overeenstemmingsprocedure houdt in dat iemand die is opgenomen in het RPS, in overeenstemming komt met de signalerende instantie met als doel een (tijdelijk en/of territoriaal beperkt) paspoort te verkrijgen. Tegen een opname van gegevens in het RPS is geen bezwaar of beroep mogelijk. Dit kan pas op het moment dat een nieuw paspoort wordt geweigerd of een huidig paspoort vervallen verklaard. Bij Informatieverzoeken gaat het om vragen van burgers/advocaten, gemeenten en Buitenlandse Zaken (BuZa) om informatie uit de RPS-dossiers. Bij Adviesvragen gaat het om adviseren van gemeenten of BuZa.

**Logius, Rijksvastgoedbedrijf en UBR** hebben geen aanvragen ontvangen in 2020.

## 2.2. Bezwaarschriften

	Organisatie		
	BZK Kerndepartement	AIVD	RvIG
Aantal (ingediende) bezwaarschriften 2019	7	76	3 RPS (niet-ontvankelijk) 5 BRP
Aantal (ingediende) bezwaarschriften 2020	11	42	3 RPS (niet-ontvankelijk) 3 BRP
Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2020	100%	2,90%	100% 100%
Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2020 (dankzij verdaging c.q. opschorting c.q. instemming)	n.v.t.	23,50%	n.v.t. n.v.t.
Aantal ontvangen ingebrekestellingen 2020 <sup>5</sup>	0	3	0
Aantal betaalde dwangsommen 2020	0	0	0

### 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. Het gaat hier om bezwaren tegen het kerndepartement of waarbij het kerndepartement is betrokken. Hieronder vallen dus niet bezwaren inzake de AIVD en EC O&P (arbeids-juridisch). Er zijn elf bezwaarschriften ingediend. In alle zaken is het bezwaar binnen de wettelijke termijn of binnen de termijn die in overleg met bezwaarmaker ex artikel 7:10, vierde lid Algemene wet bestuursrecht is afgesproken.

#### Huurcommissie

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

#### RvIG

Alle bezwaren zijn binnen de wettelijke termijn afgehandeld. Bij één bezwaarschrift is er sprake van verdaging met instemming. De RPS-bezwaren zijn niet-ontvankelijk en zijn meestal als overeenstemmingsverzoek afgehandeld.

**Logius, Rijksvastgoedbedrijf en UBR** hebben geen bezwaarschriften ontvangen in 2020.

## 2.3. Klaagschriften

	Organisatie				
	BZK kerndepartement	Huurcommissie	AIVD	Logius	Rijksvastgoedbedrijf
Aantal (ingediende) klaagschriften 2019	9	357	30	0	6
Aantal (ingediende) klaagschriften 2020	4	892	25	1	2
Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2020	75%	83% (binnen 6 weken)	57%	100%	100%
Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2020 (dankzij verdaging c.q. opschorting c.q. instemming)	25%	88% (binnen 10 weken)	4%	n.v.t.	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.

#### Huurcommissie

De Huurcommissie ontving in 2020 een ongekend hoog aantal van 892 klachten. De Huurcommissie ziet dit als een belangrijk signaal en grijpt dit aan om haar dienstverlening te verbeteren. Het aantal klachten dat gegrond is, is flink gegroeid. De meeste klachten zijn van huurders. De meeste klachten gingen over de behandelduur van verzoeken en het niet halen van de wettelijke behandeltermijnen. Ook kreeg de Huurcommissie klachten over de gevolgen van de coronamaatregelen voor de werkzaamheden van de Huurcommissie: er was veel ongenoegen en onvrede over het uitstellen van onderzoek in de woning en zittingen. Verder gingen klachten over het onjuiste gebruik van (contact)gegevens bij de correspondentie. In één lopende zaak vroeg de Huurcommissie advies aan de landsadvocaat.

#### Logius

Logius heeft in 2020 één formeel klaagschrift ontvangen welke binnen de termijn is afgedaan. Alle klachten die Logius ontvangt worden, in bijna alle gevallen, informeel door het KCC afgehandeld. Formele "klaagschriften" waarbij de formele Awb procedure wordt gevolgd is in 2020 maar één keer voorgekomen.

#### Rijksvastgoedbedrijf

Er zijn in 2020 twee klachten binnengekomen. Deze hadden beide betrekking op pacht of erfpacht. Deze zijn respectievelijk binnen termijn afgehandeld of niet-ontvankelijk verklaard.

**RvIG en UBR** hebben geen klaagschriften ontvangen in 2020.

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

## 2.4. Wob-verzoeken

	Organisatie				
	BZK kerndepartement	Huurcommissie	Rijksvastgoedbedrijf	Logius	UBR/KOOP
Aantal Wob- verzoeken 2019	119	1	29 (waarvan 3 naderhand ingetrokken) = 26 Toename van 36,8%	0	0
Aantal Wob-verzoeken 2020	103	1	29	3	2
Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2020	Onbekend	100%	n.v.t.	33,33%	100%
Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2020 (dankzij verdaging c.q. opschorting c.q. instemming)	29 (=42%)	n.v.t.	100%	33,33%	n.v.t.
Aantal ontvangen ingebrekestellingen 2020	23 bezwaarschriften tegen WOB- besluiten 8 beroepsschriften	n.v.t.	0	0	n.v.t.

### Toelichting op de 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 en de onderdelen inhoudelijk behandeld. Er zijn 23 bezwaarschriften ingediend tegen beslissingen in het kader van de Wob en 8 beroepsschriften.

#### Rijksvastgoedbedrijf

Het Rijksvastgoedbedrijf heeft in 2020 29 Wob-verzoeken ontvangen, met als resultaat:

- 29 Wob-verzoeken ingediend
- 2 x Beroep (hoger beroep) ingediend. Geen bezwaren betreffende RVB in 2020

#### Logius

Logius heeft in 2020 3 Wob-verzoeken ontvangen, met als resultaat:

- 1 binnen termijn afgehandeld
- 1 (net) buiten termijn afgehandeld
- 1 nog in behandeling (buiten termijn)

**RvIG** heeft geen Wob-verzoeken ontvangen in 2020.