



Aan De minister van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties en de minister van Volkshuisvesting
en Ruimtelijke Ordening

nota

Nota BZK Jaarrapportage Maatschappelijke en Juridische
Correspondentie 2023 TK

Nota actief openbaar
Ja

Onze referentie
2024-0000893760

Datum
15 november 2024

Opgesteld door

Samengewerkt met

Bijlage(n)

2

Aanleiding

Op 4 november 2008 verscheen het rapport 'Behandeling burgerbrieven kan behoorlijker' van de Nationale ombudsman. In de kabinetsreactie op dit rapport is toegezegd dat de afzonderlijke departementen jaarlijks rapporteren over de behandeling van maatschappelijke en juridische correspondentie. In deze nota vindt u een toelichting op de BZK-jaarrapportage ¹Maatschappelijke en Juridische Correspondentie 2023.

Geadviseerd besluit

U wordt gevraagd:

- Kennis te nemen van de voornaamste conclusies van de BZK-jaarrapportage 2023.
- De begeleidende brief aan de Tweede Kamer te ondertekenen, mede namens minister Keijzer.

Kern

In de jaarrapportage wordt de tijdigheid van de beantwoording van de maatschappelijke en juridische correspondentie vergeleken met die van het voorgaande jaar. Daarnaast wordt ingegaan op de onderwerpen waarover de meeste vragen zijn gesteld.

Maatschappelijke correspondentie betreft vragen of opmerkingen per telefoon, e-mail, brief en sociale media van burgers, maatschappelijke organisaties en andere overheden. Bij juridische correspondentie gaat het om Woo-verzoeken, bezwaar- en klaagschriften, aanvragen en recht op dwangsom bij niet tijdig beslissen.

Conclusie jaarrapportage

Het kerndepartement en de andere BZK-onderdelen scoren in 2023 ten opzichte van 2022 beter in de afhandeling van de maatschappelijke en juridische correspondentie.

Toelichting maatschappelijke correspondentie 2023

Het kerndepartement doet het in 2023 goed met 94% binnen de termijn afgehandelde correspondentie, een toename ten opzichte van 2022 (93%). De gemiddelde behandeltijd voor brieven en e-mails is 3 weken. Bij de andere BZK-

¹ In 2023 vielen de VRO-onderwerpen nog onder BZK en zijn meegenomen in deze jaarrapportage.

onderdelen is het percentage afhandeling binnen de termijn iets minder in 2023, namelijk 37% tot 98,5% tegenover 64% tot 100% in 2022.

Onze referentie
2024-0000893760

Datum
15 november 2024

In 2023 zijn er zowel bij BZK-kern als andere BZK-onderdelen minder e-mails en brieven afgehandeld. In 2023 is het aantal e-mails/brieven (2503) en sociale media (235). In 2022 was het aantal (mails/brieven (2716) en sociale media (11)). Hiervan is 83% van de maatschappelijke correspondentie afkomstig van burgers. De meeste berichten betreffen vragen, gevolgd door meningen/klachten en ideeën/initiatieven.

Burgers schrijven vooral over het huurbeleid en over identiteit. Bij identiteit gaat het vooral om BSN en paspoorten. De meest gestelde vragen op het domein Volkshuisvesting gingen over de hoogte van de huren, eenmalige huurverlaging, sociale huur in de particuliere sector, eigen woningbezit/koop, tekorten op de woningmarkt, spoedzoekers, daklozen, opvang en huisvesting van asielzoekers/statushouders, permanent wonen in een recreatiewoning en burenoverlast in de wijk (leefbaarheid en veiligheid).

Daarnaast waren er vragen over het energiebeleid (verduurzaming en energielabel), gasketelwet, bouwregelgeving en bouwkwaliteit, regels ruimtelijke ordening, bestemmingsplannen, omgevingsvergunningen, de nieuwe Omgevingswet, Geo informatie (Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG)) en het Kadaster.

Ook zijn er vragen over gemeentelijke heffingen en vrijstellingen (kwijschelding), WOZ, gemeentelijke financiën (gemeentefonds/Sisa), klachten over gemeenten (o.a. bestuurlijke integriteit) en gemeentelijk beleid, democratie, nepnieuws, klachten over functioneren politieke ambtsdragers, Wet op de lijkbezorging, afschaffen van zomertijd/wintertijd, goed bestuur overzeese gebieden, arbeidsvoorwaarden overheids personeel en DigiD/e-Herkenning.

Tot slot waren er veel vragen en meningen over de 2^e Kamerverkiezingen (stemmen vanuit het buitenland, geen stempas ontvangen) en over het slavernijverleden (voor- en tegenstanders verdeling fonds van 200 mln.).

Toelichting Juridische correspondentie 2023

Het kerndepartement scoort voor de afhandeling van de juridische correspondentie 100% op de *klaagschriften*. De afhandeling van *Woo-verzoeken* is met 100% hoger dan de 54% van vorig jaar. De score van de *bezwaarschriften* is evenals vorig jaar 100%; het aantal bezwaarschriften is 1 minder (van 39 naar 38).

Bij de andere BZK-onderdelen is het aantal *aanvragen* gestegen bij de AIVD (+137) en gedaald bij de RvIG (-197). De score van afhandeling is voor de RvIG 100%, Logius 100% en de AIVD 47%. De score van afhandeling van de *bezwaarschriften* is bij de RvIG 100% en de AIVD 42%. Bij de *klaagschriften* is de score voor de Huurcommissie 75%, Logius 87,5%, RVB 90% en AIVD 42%.

Het aantal *Woo-verzoeken* is gedaald bij de Huurcommissie (-3), Logius (-2) en bij het kerndepartement (-15). Het aantal is gestegen bij UBR (+1). De score van afhandeling is voor het BZK-kerndepartement en UBR 100% en voor Logius 87,5%.

Het aantal ontvangen ingebrekestellingen voor het kerndepartement is 2 en bij de andere BZK-onderdelen 60. Betaalde dwangsommen waren er in 2023 niet bij het kerndepartement en 46 bij de andere BZK-onderdelen.

Onze referentie
2024-0000893760

Datum
15 november 2024

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

n.v.t.

Motivering

In de openbaar gemaakte versie van deze nota/bijlagen zijn alle persoonsgegevens van ambtenaren geanonimiseerd.

Bijlagen

Volgnummer	Naam	Informatie
1	Brief BZK Jaarrapportage Maatschappelijke en Juridische Correspondentie 2023 TK	
2	BZK Jaarrapportage Maatschappelijke en Juridische Correspondentie 2023 TK	