



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

**Ministerie van
Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties en de
minister van
Volkshuisvesting en
Ruimtelijke Ordening**

Den Haag
Nederland

Ons kenmerk

2025-0000629823

Contactpersoon

[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]

nota

Nota BZK Jaarrapportage Maatschappelijke en Juridische
Correspondentie 2024 TK

Datum

15 oktober 2025

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/VRO-jaarrapportage ¹ Maatschappelijke en Juridische
Correspondentie 2024.

Geadviseerd besluit

U wordt gevraagd:

- Kennis te nemen van de voornaamste conclusies van de BZK/VRO-jaarrapportage
2024.
- 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 onderdelen van BZK en VRO scoren in 2024 ten
opzichte van 2023 iets minder in de afhandeling van de maatschappelijke
correspondentie, omdat er ook minder vragen binnen kwamen. Mogelijk als gevolg van
de demissionaire status van het kabinet en de lange kabinetsformatie.

Toelichting maatschappelijke correspondentie 2024

¹ De correspondentie voor VRO in 2024 is meegenomen in deze rapportage. VRO viel voor
de start van het kabinet-Schoof nog onder BZK en werd daarna een apart ministerie. De
werkzaamheden van VRO worden uitgevoerd door het ambtelijke apparaat van BZK. De
correspondentie voor Herstel Groningen werd in 2024 afgedaan door EZ.

Het kerndepartement doet het in 2024 goed met 93,71% binnen de termijn afgehandelde correspondentie, een kleine afname ten opzichte van 2023 (94%). De gemiddelde behandeltijd voor brieven en e-mails is 3 weken. Bij de andere BZK/VRO-onderdelen is het percentage afhandeling binnen de termijn minder in 2024, namelijk 15% tot 85% tegenover 37% tot 98,5% in 2023.

**Ministerie van
Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties en de
minister van
Volkshuisvesting en
Ruimtelijke Ordening**

In 2024 zijn er zowel bij kern als andere onderdelen minder e-mails en brieven afgehandeld, namelijk 2.078 in 2024 ten opzichte van 2.503 in 2023. 83% van de maatschappelijke correspondentie is afkomstig van burgers. De meeste berichten betreffen vragen, gevolgd door meningen/klachten en ideeën/initiatieven.

Datum
15 oktober 2025

Burgers schrijven vooral over huurbeleid en identiteit (zoals BSN en paspoorten). Binnen het domein VRO gaan de meeste vragen over onderwerpen als huurprijzen, huurbevrozing, huurverlaging, sociale huur, woningtekorten, dakloosheid, opvang van asielzoekers, permanent wonen in recreatiewoningen en burenoverlast. Daarnaast stellen burgers ook vragen over energiebeleid, bouwregelgeving en ruimtelijke ordening.

Binnen het domein van BZK gaat de correspondentie vooral over gemeentelijke zaken (zoals heffingen, WOZ en klachten over bestuurders), digitale overheid, arbeidsvoorwaarden en pensioenen van overheidspersoneel, het bestuur van overzeese gebieden en meningen over het slavernijverleden (met name de verdeling van het fonds van 200 miljoen euro).

Toelichting Juridische correspondentie 2024

De beleidsafdelingen behandelen de klaagschriften inhoudelijk op decentraal niveau. CZW coördineert het proces en biedt procedurele en juridische ondersteuning. De afhandeling van de klaagschriften gebeurt schriftelijk.

De afhandeling van *Woo-verzoeken* is met 18% hoger dan de 82% van vorig jaar. De score van de *bezwaarschriften* is met 61% ten opzichte van vorig jaar gestegen; het aantal bezwaarschriften is 24 meer (van 38 naar 62).

Bij de andere BZK-onderdelen is het aantal *aanvragen* gedaald bij de AIVD (-81) en gedaald bij de RvIG (-270). De score van afhandeling is voor de RvIG 100%, en de AIVD 32%. De score van afhandeling van de *bezwaarschriften* is bij de RvIG 100% en de AIVD 36%. Bij de *klaagschriften* is de score voor de Huurcommissie 93%, Logius 100%, RVB 100% en AIVD 10%.

Het aantal *Woo-verzoeken* is gestegen bij de Huurcommissie (+4), Logius (+1) en bij het kerndepartement (+37). Het aantal is gestegen bij *RODI/RBL/RIS/OBF/O&P Rijk* (+1). De score van afhandeling is voor het BZK-kerndepartement (27,8%) en *RODI/RBL/RIS/OBF/O&P Rijk* (0%) en voor Logius (100%).

Het aantal ontvangen ingebrekestellingen voor het kerndepartement is 21 en bij de andere BZK-onderdelen 0. Betaalde dwangsommen bij bezwaarschriften waren er niet in 2024 bij het kerndepartement, maar wel 2 bij de AIVD.

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.

Ministerie van
Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties en de
minister van
Volkshuisvesting en
Ruimtelijke Ordening

Bijlagen

Volgnummer	Naam	Informatie
1	Brief BZK Jaarrapportage Maatschappelijke en Juridische Correspondentie 2024 TK	
2	BZK Jaarrapportage Maatschappelijke en Juridische Correspondentie 2024 TK	

Datum
15 oktober 2025