

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK)

Jaarrapportage Maatschappelijke en Juridische Correspondentie 2016

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 2016. Onder Maatschappelijke Correspondentie wordt verstaan: telefoontjes, e-mails, brieven en tweets van burgers, bedrijven, overheden en maatschappelijke organisaties. 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 2016 vergeleken met die in 2015. 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 rapportage¹

In dit verslag wordt gerapporteerd over de organisatie van BZK zoals deze er in 2016 uitzag. Er wordt onderscheid gemaakt tussen het kerndepartement en andere onderdelen op grond van geografische ligging of op afstand geplaatst.

Onder het BZK-kerndepartement wordt in deze rapportage verstaan:

- De Directie Concernondersteuning (DCO);
- Het Directoraat-generaal Bestuur en Wonen (DGBW);
- Het Directoraat-generaal Overheidsorganisaties (DGOO);
- Het Directoraat Algemene Bestuursdienst (DGABD)

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

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

*Voor het Rijksvastgoedbedrijf verandert er eigenlijk niets met uitzondering van één punt: vanaf 1 januari 2016 vormt het Rijksvastgoedbedrijf samen met 5 shared service organisaties (Facilitair Management Haaglanden, Uitvoeringsorganisatie Bedrijfsvoering Rijk, SSC ICT, Doc-Direkt en P-Direkt) het nieuwe directoraat-generaal **Vastgoed en Bedrijfsvoering Rijk**, afgekort DGVBR.

Behandeltermijnen Maatschappelijke Correspondentie²

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.
- De 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 klachtadviesprocedure³ 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.

¹ 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.

² Naast de behandeltermijnen blijven kwaliteit en klanttevredenheid belangrijke aandachtspunten bij het beantwoorden van de correspondentie.

³ 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 2016

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 toelichting onder de tabel.
- Maatschappelijke Correspondentie binnengekomen in 2015 en afgehandeld in 2016 wordt in 2016 meegenomen.

| Organisatie | Percentage afhandeling binnen termijn 2015 | Percentage afhandeling binnen termijn 2016 | Gemiddelde behandeltijd 2016 |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| BZK Kerndepartement | Totaal 4.140 brieven en e-mails Binnen termijn gemiddeld: 87% E-mails: 3.357 Brieven: 783 | Totaal 3.726 brieven en e-mails Binnen termijn gemiddeld: 90% E-mails: 3.108 Brieven: 618 | Brieven: 19 dagen E-mails: 9 dagen |
| AIVD | Circa 500 verzoeken om toezending publicaties en 200 overige brieven per jaar Binnen termijn: verzoeken 100%, overige brieven 80% | Circa 150 verzoeken om toezending publicaties en 340 overige brieven in 2016. Deze zijn voor respectievelijk 100% en 95% binnen de termijn afgehandeld. | Verzoeken: enkele dagen Overige brieven: 4 weken |
| RvIG | Totaal 1.044 brieven en e-mails Binnen termijn gemiddeld: 90,2% E-mails: 1.003 Brieven: 41 | Totaal 1.137 brieven en e-mails Binnen termijn gemiddeld: 91,4% E-mails: 1.089 Brieven: 48 Telefoon: 848 Meldingen CMI: 1.724 | Brieven: 19 dagen E-mails: 4 dagen |
| Logius | 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. | Totaal 539.924 burgercontacten m.b.t. DigiD Binnen termijn: 1 ^e lijn Calls: 451.628 1 ^e lijn E-mails DigiD: 67.902 2 ^e lijn emails DigiD: 19.175 Brieven DigiD: 1.219 1 ^e lijn Telefoon DigiD: 451.628 direct 100% afgehandeld bij binnenkomst. 1 ^e lijn E-mail DigiD: 67.902 afhandeling 99% binnen 2 werkdagen. 2 ^e lijn emails DigiD: 19.175 Brieven DigiD: 1.219 afhandeling 100% binnen 2 werkdagen | Brieven en e-mails: 2 dagen |
| Rijksvastgoedbedrijf | Totaal: 872 Binnen termijn gemiddeld: 96% | Totaal: 623. Brieven en e-mails: 602 en Social media: 20 Binnen termijn 96% | Brieven en e-mails: 3 weken |
| UBR (Concern) | | Totaal: 1 E-mails: 0 Brieven: 1 Binnen termijn: 100% | |

| | | | |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| UBR (IPKD) | Totaal: geen aantallen bekend E-mails: geen aantallen bekend Brieven: 1 Binnen termijn: 100% | Totaal: 44.102 (telefoontjes, e-mails en brieven) Telefoontjes: 43.347 E-mails: 755 Brieven: 0 Binnen termijn: 100% | |
| UBR (KOOP) | Totaal: 732 E-mails: 732 Brieven: 0 Binnen termijn: ca. 85% | Totaal: 1.486 E-mails: 983 Binnen termijn: 86% Telefonisch: 503 Binnen termijn: 99% Brieven: 0 | E-mails: Binnen 5 dagen Telefonisch: Direct |

Toelichting op de tabel

BZK Kerndepartement

In 2016 zijn er minder e-mails en brieven ontvangen dan in 2015. Deze afname is vooral het gevolg van het verbeteren van de informatievoorziening op de website van Informatie Rijksoverheid. Er wordt veel aandacht besteed aan het zo duidelijk, overzichtelijk en up-to-date mogelijk houden van de website. Het grootste deel van de Maatschappelijke Correspondentie (80%) is afkomstig van burgers en het overige van bedrijven, maatschappelijke organisaties en medeoverheden. De meeste reacties betreffen vragen, gevolgd door meningen/klachten en ideeën/initiatieven. Van alle correspondentie wordt 90 % 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 paspoorten).

De inzet is om de Maatschappelijke Correspondentie, behalve via e-mail en brief, zoveel mogelijk per telefoon af te doen. De meest gestelde vragen gedurende het jaar over de huurwoningenmarkt, gingen over het huurbeleid, de jaarlijkse huurverhoging in het voorjaar, woningzoekenden en woonruimteverdeling. Daarnaast waren er ook vragen over de koopwoningenmarkt. Er zijn ook reacties 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, arbeidsvoorwaarden overheidspersoneel, burenoverlast in de wijk en over de woningmarkt, met name de huur- en koopwoningmarkt, woningbehoefte, klachten over woningcorporaties en huisvesten van statushouders.

In de media waren de belangrijkste onderwerpen aanpak woningbehoefte bijzondere groepen (met name over huisvesting statushouders), woningmarkt vooral de koopwoningenmarkt (aftrekbaarheid rente restschuld), woon- en leefomgeving, aanpak scheef wonen, woningproductie en duurzaam bouwen, Oekraïne referendum (subsidies, instrument referendum, traject daarna wat het kabinet ermee doet), (vooruitlopen op de) verkiezingen, politieke ambtsdragers (integriteit, veilige publieke taak), topinkomens en gezichtsbedekkende kleding.

Klanttevredenheidsonderzoek

In 2016 heeft BZK geen Klanttevredenheidsonderzoek naar de Maatschappelijke Correspondentie van BZK laten uitvoeren. In 2017 wordt het onderzoek weer uitgevoerd en worden de resultaten vergeleken met die van 2015. Er zal dan worden bekeken of de voorgestelde verbeterpunten, zoals het voldoen aan de verwachtingen, het serieus behandelen van de burger, het tonen van behulpzaamheid, het geven van een duidelijk antwoord en het vaker (telefonisch) contact opnemen met de burger, hun beslag hebben gekregen.

Informatie Rijksoverheid

In 2016 heeft Informatie Rijksoverheid 12.602 e- mailberichten, 57.565 telefoongesprekken en 401 twitterberichten (in 2015 14.117 e-mailberichten, 62.519 telefoongesprekken en nog geen twitterberichten) 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 2016 betrekking op pachtcontracten, de afstoot van Koepelgevangenissen en defensiegronden.

Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (RvIG)

Burgers nemen contact op met de RvIG over onderwerpen als reisdocumenten, de Basisregistratie Personen (BRP) / Gemeentelijke Basisadministratie (GBA) of het Burger Service Nummer (BSN). Daarnaast is bij de RvIG het Centraal Meldpunt Identiteitsfraude en –fouten (CMI) gevestigd. Hier kunnen burgers melding doen van identiteitsfraude of een fout in hun persoonsgegevens. In 2016 ontving het CMI 1724 meldingen van slachtoffers van identiteitsfraude en/of – fouten, ruim een verdubbeling in meldingen ten opzichte van 2015 (805). Deze meldingen komen binnen via een webformulier dat men invult op www.rijksoverheid.nl/identiteitsfraude, meestal dus digitaal, in een enkel geval print men het formulier uit en doet het op de post. De doorlooptijd voor het oplossen en afhandelen van meldingen is afhankelijk van de complexiteit en aard van de melding. 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 burgercorrespondentie gebeurt 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 8.2 in 2016 (In 2015 was dit 8.4)

Uitvoeringsorganisatie Bedrijfsvoering Rijk (UBR)

Bij de Interdepartementale Post- en Koeriersdienst (IPKD) kunnen burgers met hun vragen, meldingen en klachten terecht bij het callcenter en via de e-mail.

De gehanteerde norm betreft de termijn waarbinnen KOOP inhoudelijk reageert op een inkomende e-mail op de KOOP servicedesk. De termijn is 5 dagen. KOOP verzorgt namens een groot aantal centrale en decentrale overheden de officiële publicatie van bekendmakingen van wet en regelgeving. Het grootste deel van de correspondentie betreft die met centrale en decentrale overheden. De maatschappelijke correspondentie die KOOP ontvangt van burgers (983 in 2016) 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.

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

2. Juridische Correspondentie

2.1. Aanvragen van burgers

| Organisatie | Aantal aanvragen 2015 | Aantal aanvragen 2016 | Percentage afgehandeld binnen de wettelijke termijn (zonder opschorting) 2016 | Percentage afgehandeld binnen de wettelijke termijn 2016 (dankzij verdaging c.q. opschorting c.q. instemming) | Aantal ontvangen ingebrekestellingen 2016 | Aantal betaalde dwangsommen 2016 |
|---------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------|
| BZK kerndepartement | 8 | 6 | 100% | 0 | 0 | 0 |
| AIVD | 183 | 239 | 55% | 25% | 8 | 0 |

Toelichting op de tabel

BZK Kerndepartement

De aanvragen die bij het kerndepartement binnenkomen hebben betrekking op verzoeken om vernietiging van besluiten van decentrale overheden wegens strijd met het recht of het algemeen belang. Van de zes verzoeken om daartoe over te gaan waren er vier afkomstig van burgers; twee daarvan gaven daarbij aan raadslid te zijn, één van die verzoeken is ter afhandeling overgedragen aan het ministerie van Veiligheid en Justitie. Er was voorts een verzoek afkomstig van een bedrijf en een verzoek afkomstig van een burgemeester.

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 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 wordt de termijn van acht weken overigens ook gehaald.

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 2016.

2.2. Bezwaarschriften

| Organisatie | Aantal (ingediende) bezwaarschriften 2015 | Aantal (ingediende) bezwaarschriften 2016 | Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2016 | Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2016 (dankzij verdaging c.q. opschorting c.q. instemming) | Aantal ontvangen ingebrekestellingen 2016 ⁴ | Aantal betaalde dwangsommen 2016 |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|----------------------------------|
| BZK Kerndepartement | 13 | 36 | 58% | 33% | 0 | 0 |
| AIVD | 21 m.b.t. inzage verzoeken 41 m.b.t. verklaring van geen bezwaar | 98 m.b.t. inzage verzoeken 73 m.b.t. verklaring van geen bezwaar | 85% 67% | 15% 33% | 2 1 | 2 0 |
| RvIG | 0 | 3 | 33,3% | 67,7% | 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.

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).

Logius

Heeft 2 bezwaarschriften ontvangen, maar beide zijn afgedaan door CZW.

Rijksvastgoedbedrijf en UBR

Deze organisatieonderdelen hebben geen bezwaarschriften ontvangen in 2016.

2.3. Klaagschriften

| Organisatie | Aantal (ingediende) klaagschriften 2015 | Aantal (ingediende) klaagschriften 2016 | Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2016 | Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2016 (dankzij verdaging c.q. opschorting c.q. instemming) |
|-----------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| BZK kerndepartement | 2 | 1 | 0% | 100% |
| Huurcommissie | 113 | 99 | 96% (binnen 6 weken) | 99% (binnen 10 weken) |
| AIVD | 29 | 23 | 35% | 26% |
| Logius | 30 | 2 | 0% | 100% |
| RvIG | 14 | 0 | n.v.t. | n.v.t. |
| Rijksvastgoedbedrijf | 9 | 1 | 100% | n.v.t. |
| UBR IPKD | 15 | 6 | 100% | n.v.t. |

Toelichting op de tabel

⁵Deze ingebrekestellingen en dwangsommen gelden ook voor de Wob-verzoeken.

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 2015 | Aantal Wob-verzoeken 2016 | Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2016 | Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2016 (dankzij verdaging c.q. opschorting c.q. instemming) | Aantal ontvangen ingebrekestellingen 2016 | Aantal betaalde dwangsommen 2016 |
|-------------------------------------|---------------------------|---------------------------|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------|
| BZK kerndepartement | 66 | 55 | 47% | 33% | 1 | 0 |
| Huurcommissie | 9 | 5 | 100% | n.v.t. | 0 | 0 |
| Rijksvastgoedbedrijf | 12 | 13 | 23% | 62% | 0 | 0 |
| RvIG | 0 | 3 | 66% | 33% | 0 | 0 |
| Inspectie Leefomgeving en Transport | | 10 | 10% | 10% | 2 | 0 |
| Logius | 0 | 1 | 100% | n.v.t. | 0 | 0 |

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.

UBR

Deze organisatieonderdeel heeft geen Wob-verzoeken ontvangen in 2016.