

# Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK)

## Jaarrapportage Maatschappelijke en Juridische Correspondentie 2017

### 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 2017. 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 2017 vergeleken met die in 2016. 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 2017 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:

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

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

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

\*

### Behandeltermijnen Maatschappelijke Correspondentie<sup>2</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;
- RvIG, Logius en het Rijksvastgoedbedrijf 3 weken voor brieven en 5 werkdagen voor e-mails;
- Algemene Inlichtingen- en Veiligheidsdienst (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>3</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> Naast de behandeltermijnen blijven kwaliteit en klanttevredenheid belangrijke aandachtspunten bij het beantwoorden van de correspondentie.

<sup>3</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 2017

### 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 2016 en afgehandeld in 2017 wordt in 2017 meegenomen.

Organisatie	Percentage afhandeling binnen termijn 2016	Percentage afhandeling binnen termijn 2017	Gemiddelde behandeltijd 2017
<b>BZK Kerndepartement</b>	Totaal 3.726 brieven en e-mails Binnen termijn gemiddeld: 90% E-mails: 3.108 Brieven: 618	Totaal 3.370 brieven en e-mails Binnen termijn gemiddeld: 90% E-mails: 2.758 Brieven: 612	Brieven en e-mails: binnen 3 weken afgehandeld
<b>AIVD</b>	Circa 150 verzoeken om toezending publicaties en 340 overige brieven in 2016. Deze zijn voor respectievelijk 100% en 95% binnen de termijn afgehandeld.	Circa 90 verzoeken om toezending publicaties en 438 overige brieven in 2016. Deze zijn voor respectievelijk 100% en 77% binnen de termijn afgehandeld.	Verzoeken: 7 dagen Overige brieven: 6 weken
<b>RvIG</b>	Totaal 1.137 brieven en e-mails Binnen termijn gemiddeld: 91,4% E-mails: 1.089 Brieven: 48 Telefoon: 848 Meldingen CMI: 1.724	Totaal 844 brieven en e-mails Binnen termijn gemiddeld: 88,6% E-mails: 805 Brieven: 39 Telefoon: 1.217 Meldingen CMI: 2.965	Brieven: 15 dagen E-mails: 3 dagen
<b>Logius</b>	Totaal 539.924 burgercontacten m.b.t. DigiD  Binnen termijn: 1 <sup>e</sup> lijn calls: 451.628 1e lijn e-mails DigiD: 67.902 2e lijn e-mails DigiD: 19.175 Brieven DigiD: 1.219  1 <sup>e</sup> lijn telefoon DigiD: 451.628 direct 100% afgehandeld bij binnenkomst. 1 <sup>e</sup> lijn e-mail DigiD: 67.902 afhandeling 99% binnen 2 werkdagen. 2 <sup>e</sup> lijn e-mails DigiD: 19.175 Brieven DigiD: 1.219 afhandeling 100% binnen 2 werkdagen	Totaal 441.376 burgercontacten m.b.t. DigiD  Binnen termijn: 1 <sup>e</sup> lijn calls: 376.020 1e lijn e-mails DigiD: 56.331 2e lijn e-mails DigiD: 7.840 Brieven DigiD: 1.185  1 <sup>e</sup> lijn telefoon DigiD: 376.020 direct 100% afgehandeld bij binnenkomst. 1 <sup>e</sup> lijn e-mails DigiD: 56.331 afhandeling 99% binnen 2 werkdagen. 2 <sup>e</sup> lijn e-mails DigiD: 7.840 Brieven DigiD: 1.185 afhandeling 100% binnen 2 werkdagen	Brieven en e-mails: Zie vorige kolom.
<b>Rijksvastgoedbedrijf</b>	Totaal: 623. Brieven en e-mails: 602 en social media: 20 Binnen termijn 96%	Totaal: 649 publieksvragen per e-mail & social media ontvangen. Afhandeling binnen termijn: 581 (=90%)	E-mails: binnen 1 á 3 weken Social media: binnen 1 á 2 werkdagen

<b>UBR (Concern)</b>	Totaal: 1 E-mails: 0 Brieven: 1 Binnen termijn: 100%	Totaal: 1 E-mails: 1 Brieven: 0 Binnen termijn: 100%	E-mails: binnen 5 dagen  Telefonisch: direct
<b>UBR (IPKD)</b>	Totaal: 44.102 (telefoontjes, e-mails en brieven) Telefoontjes: 43.347 E-mails: 755 Brieven: 0 Binnen termijn: 100%	Totaal: 24.970 Telefoontjes: 24.367 E-mails: 603 Brieven: 0 Binnen termijn: 100%	E-mails: binnen 5 dagen  Telefonisch: direct
<b>UBR (KOOP)</b>	Totaal: 1.486 E-mails: 983 Binnen termijn: 86% Telefonisch: 503 Binnen termijn: 99% Brieven: 0	Totaal: 2.474 E-mails: 2.318 Binnen termijn: ca. 87% Telefonisch: 156 Binnen termijn: ca. 99% Brieven: 0	E-mails: binnen 5 dagen  Telefonisch: Direct

### **Toelichting op de tabel**

#### **BZK Kerndepartement**

In 2017 zijn er minder e-mails en brieven ontvangen dan in 2016. 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. Mogelijke oorzaak van de afname is ook dat het Kabinet een lange periode demissionair was. Het grootste deel van de Maatschappelijke Correspondentie (78%) is afkomstig van burgers en de rest komt van bedrijven, maatschappelijke organisaties en andere overheden. 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 Huurwoningenmarkt 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. Telefonische beantwoording verschilt echter per directie en is afhankelijk van het onderwerp. De meest gestelde vragen gedurende het jaar over de huurwoningenmarkt, waren over het huurbeleid, de jaarlijkse huurverhoging in het voorjaar en woningzoekenden. Daarnaast waren er ook vragen over de koopwoningenmarkt, energiebeleid en woonruimteverdeling.

Er zijn ook reacties gericht aan de minister, waarin de burgers klagen over onder andere het lokaal bestuur (handelen van burgemeesters, wethouders en gemeenteraad), politieke ambtsdragers (benoeming, rechtspositie en integriteit van burgemeesters, wethouders en raadsleden), gemeentelijke financiën en belastingen, herindeling van gemeenten, arbeidsvoorwaarden overheidspersoneel, burenoverlast in de wijk en over de woningmarkt, met name de huur- en koopwoningmarkt, woningbehoefte en klachten over woningcorporaties. Voorts waren er in 2017 veel berichten over de verkiezingen en de orkaan Irma op St. Maarten.

#### **Informatie Rijksoverheid**

In 2017 heeft Informatie Rijksoverheid 9.197 e-mailberichten, 39.929 telefoongesprekken en 3.458 Social Media berichten (3.206 WhatsApp- en 252 twitterberichten) voor het ministerie afgehandeld. In 2016 waren dat 12.602 e-mailberichten, 57.565 telefoongesprekken en 401 twitterberichten. 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 2017 betrekking op pacht- en huurcontracten en grondzaken.

#### **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 2017 ontving het CMI 2.965 meldingen van slachtoffers van identiteitsfraude en/of -fouten, weer voor het derde jaar op rij bijna een verdubbeling in meldingen ten opzichte van het voorgaande jaar (2016: 1.724). Deze 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. 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 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 Kennis- en Exploitatiecentrum Officiële Overheidspublicaties (KOOP) inhoudelijk reageert op een inkomende email op de KOOP servicedesk. De termijn is 5 dagen. KOOP verzorgt namens een groot aantal centrale en decentrale overheden de officiële publicaties 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 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 (over het algemeen van ambtenaren) over functionele en technische vragen over hun producten. Deze vragen zijn buiten beschouwing gelaten.

## Samenvatting Klanttevredenheidsonderzoek 2017

In 2017 heeft het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) een Klanttevredenheidsonderzoek door TNS NIPO laten uitvoeren. Hierna vindt u een korte samenvatting van de bevindingen.

De waardering van de behandeling van maatschappelijke correspondentie door de ambtenaren van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties is vergelijkbaar met de vorige meting in 2015. Net als bij de vorige meting krijgt het ministerie een krappe voldoende. Hoewel het algemene rapportcijfer stabiel blijft, zijn er wel lichte stijgingen in waarderingen op het gebied van bejegening, procesmatige en inhoudelijke aspecten. Net als vorige metingen zijn er nauwelijks verschillen tussen de DG's en Directies.

Ook de prioriteiten voor verbetering zijn grotendeels vergelijkbaar met 2015. De belangrijkste punten zijn, in deze volgorde:

1. Voldoe aan de verwachtingen;
2. behandel de burger serieus;
3. toon behulpzaamheid;
4. geef een duidelijk antwoord;
5. neem vaker contact op.

De belangrijkste punten voor verbetering liggen net als bij de vorige meting 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.

Er zijn verschillende groepen burgers te onderscheiden betreffende de maatschappelijke correspondentie en de behandeling daarvan. Dit geeft een handreiking voor de ambtenaren in het behandelen van de maatschappelijke correspondentie. 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 of email, ze nemen geen telefonisch contact op;
4. ze hebben eerder contact gehad met het ministerie.

Met name de aard van de 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 hierbij is frequent (telefonisch) contact.

## 2. Juridische Correspondentie

### 2.1. Aanvragen van burgers

Organisatie	Aantal aanvragen 2016	Aantal aanvragen 2017	Percentage afgehandeld binnen de wettelijke termijn (zonder opschorting) 2017	Percentage afgehandeld binnen de wettelijke termijn 2017 (dankzij verdaging c.q. opschorting c.q. instemming)	Aantal ontvangen ingebrekestellingen 2017	Aantal betaalde dwangsommen 2017
BZK kerndepartement	6	14	100%	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
AIVD	239	334	26%	44%	5	1
RvIG		265 RPS overeenstemmingsverzoeken	100 %	n.v.t.	n.v.t.	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. Van de veertien verzoeken om daartoe over te gaan waren er acht afkomstig van burgers; bij vijf daarvan werd aangegeven te handelen als raadslid. Daarnaast waren er drie verzoeken afkomstig van organisaties of bedrijven. Tot slot is er een vernietigingsverzoek gedaan door een burgemeester, een verzoek door een college van burgemeester en wethouders en een verzoek door zowel het college van burgemeester en wethouders als de gemeenteraad.

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 zijn er twee 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.

### **Logius, Rijksvastgoedbedrijf en UBR.**

Deze organisatieonderdelen hebben geen aanvragen ontvangen in 2017.

## **2.2. Bezwaarschriften**

<b>Organisatie</b>	<b>Aantal (ingediende) bezwaarschriften 2016</b>	<b>Aantal (ingediende) bezwaarschriften 2017</b>	<b>Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2017</b>	<b>Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2017 (dankzij verdaging c.q. opschorting c.q. instemming)</b>	<b>Aantal ontvangen ingebrekestellingen 2017<sup>4</sup></b>	<b>Aantal betaalde dwangsommen 2017</b>
<b>BZK Kerndepartement</b>	36	19	27%	64%	0	0
<b>AIVD</b>	98 m.b.t. inzage verzoeken 73 m.b.t. verklaring van geen bezwaar	247 m.b.t. inzage verzoeken 73 m.b.t. verklaring van geen bezwaar	42% 70%	2% 30%	0 0	0 0
<b>RvIG</b>	3	10	100 %	n.v.t.	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).

<sup>4</sup> Deze ingebrekestellingen gelden ook voor de Wob-verzoeken.

## Logius

In 2017 heeft Logius 1 bezwaarschrift ontvangen. Dit bezwaarschrift is samen met CZW afgedaan.

## Rijksvastgoedbedrijf en UBR

Deze organisatieonderdelen hebben geen bezwaarschriften ontvangen in 2017.

## 2.3. Klaagschriften

Organisatie	Aantal (ingediende) klaagschriften 2016	Aantal (ingediende) klaagschriften 2017	Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2017	Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2017 (dankzij verdaging c.q. opschorting c.q. instemming)
BZK kerndepartement	1	2	0%	100%
Huurcommissie	99	137	95% (binnen 6 weken)	95% (binnen 10 weken)
AIVD	23	19	69%	15%
Logius	2	0	n.v.t.	n.v.t.
RvIG	0	1	100%	n.v.t.
Rijksvastgoedbedrijf	1	1	100%	n.v.t.
UBR IPKD	6	1	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.

#### **Huurcommissie**

Stand van zaken t/m december is: in totaal zijn 137 klachten ingediend, 38 meer dan vorig jaar. Het percentage binnen de termijn afgehandelde klachten ligt gelijk. Het percentage gegronde klachten is nu lager (49% in 2016, nu 34%). De verhouding aantal klachten t.o.v. aantal afgehandelde zaken is cumulatief uitgekomen op ca. 1,7% (137/7.906); de norm voor heel 2017 is max. 1%.

In 2017 ontving de Huurcommissie in totaal 137 klachten (1,7 procent van het aantal afgehandelde verzoeken). In 2016 waren dit er 99 (1,1 procent). De Huurcommissie handelde 95 procent van de klachten af binnen de termijn van maximaal zes weken. Van de in 2017 afgehandelde klachten heeft de Huurcommissie 43 procent gegrond verklaard. Dit is iets minder vaak dan in 2016 (49 procent).

Een van de meest voorkomende onderwerpen van de klachten betrof het niet ontvangen van correspondentie. Een deel van die klachten gaat over het niet ontvangen van een uitnodiging voor de zitting of de uitspraak. Het andere deel gaat erover dat men niet in de procedure betrokken is geweest, omdat men in zijn geheel nooit correspondentie ontvangen heeft.

Dergelijke klachten komen vaak voort uit een onjuiste adressering van de verhuurder. De huurder heeft dan op het verzoek onjuiste gegevens van de verhuurder opgenomen, of deze gegevens zijn door de Huurcommissie niet goed overgenomen. Hierbij is van belang dat de indiener van het verzoek verantwoordelijk is voor de verstrekte gegevens. Het verstrekken van onjuiste gegevens kan ertoe leiden dat een verhuurder niet in de procedure betrokken wordt en dat deze zich daarom niet gebonden acht aan de inhoud van de uitspraak van de Huurcommissie over het verzoek.

Dit neemt niet weg dat medewerkers van de Huurcommissie op een adequate wijze moeten reageren indien er twijfel ontstaat over de juistheid van de verstrekte gegevens van de wederpartij. Dit kan bijvoorbeeld zijn bij tegenstrijdigheden tussen verzoek en huurovereenkomst of indien post aan de wederpartij retour ontvangen wordt.

Andere belangrijke onderwerpen van de klachten gingen over de telefonische bereikbaarheid van de Huurcommissie en de behandelingsduur van verzoeken. Dergelijke klachten waren afkomstig van huurders of verhuurders die geen reactie van de Huurcommissie ontvingen na indiening van het verzoek of lang moesten wachten op informatie over de verdere behandeling van het verzoek. Op het moment dat men telefonisch navraag wilde doen naar de stand van zaken van de behandeling, bleek de Huurcommissie telefonisch niet bereikbaar te zijn.

De Huurcommissie heeft inmiddels maatregelen genomen om de problemen met de telefonische bereikbaarheid op te lossen. Daarnaast worden partijen nu beter geïnformeerd zodat zij ervan op de hoogte zijn op welke termijn de behandeling van het verzoek plaats zal vinden

**UBR|IPKD**

IPKD heeft 1 klaagschrift ontvangen in 2017 en binnen de wettelijke termijn afgehandeld.

**2.4. Wob-verzoeken**

Organisatie	Aantal Wob-verzoeken 2016	Aantal Wob-verzoeken 2017	Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2017	Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2017 (dankzij verdaging c.q. opschorting c.q. instemming)	Aantal ontvangen ingebrekestellingen 2017
BZK kerndepartement	55	48	17%	58%	0
Huurcommissie	5	0	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Rijksvastgoedbedrijf	13	11	0%	54%	0
RvIG	3	1	100 %	n.v.t.	0
Inspectie Leefomgeving en Transport	10	4	50%	50%	0
Logius	1	3	100%	n.v.t.	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.

**Logius**

Logius heeft in 2017, 3 Wob-verzoeken ontvangen. Deze Wob-verzoeken zijn, in afstemming met CZW, door Logius zelf afgehandeld.

**UBR**

Deze organisatieonderdeel heeft geen Wob-verzoeken ontvangen in 2017.