

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK)

Jaarrapportage Maatschappelijke en Juridische Correspondentie 2021

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 burgerbrieven¹. Voor u ligt de jaarrapportage behandeling Maatschappelijke en Juridische Correspondentie van BZK over 2021. *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 klagschriften 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 2021 vergeleken met die in 2020. Naast de afhandeling van brieven, e-mails en telefoontjes van burgers bevat deze rapportage ook de afhandeling van de volgende juridische processen: aanvragen, bezwaarschriften, klagschriften en Wob-verzoeken.

Reikwijdte rapportage²

De rapportage gaat uit van de organisatie van BZK zoals deze er in 2021 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 Correspondentie³

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.
- Klagschriften (als bedoeld in Hoofdstuk 9 van de Awb): de beslistermijn voor een klacht is (in het algemeen) 6 weken voor het bestuursorgaan. Indien de klachtadviesprocedure⁴ 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 Kamerstuk 29362, nr. 184

² 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.

³ Naast de behandeltermijnen blijven kwaliteit en klanttevredenheid belangrijke aandachtspunten bij het beantwoorden van de correspondentie.

⁴ 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 2021

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 2020 en afgehandeld in 2021 wordt in 2021 meegenomen.

	Organisatie						
	BZK Kerndepartement	AIVD	RvIG	Logius	Rijksvastgoedbedrijf	UBR (IPKD)	UBR (KOOP)
Percentage afhandeling binnen termijn 2020	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 Eerstelijns helpdesk afgehandeld 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% Tweedelijns klantcontactcentrum Logius 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
Percentage afhandeling binnen termijn 2021	Totaal 3.014 brieven, e-mails en social media Binnen termijn gemiddeld: 89% E-mails: 2.643 Brieven: 319 Social media: 52	Er kwamen 45 verzoeken binnen om publicaties op te sturen en 352 overige brieven en e-mails. Ze zijn voor respectievelijk 100% en 87% binnen de termijn afgehandeld	Totaal 3.630 brieven en e-mails Binnen termijn gemiddeld: 98,2% E-mails: 3.599 Brieven: 31 Telefoon: 6.021 Meldingen CMI: 6.397 Meldingen MFO: 505	Totaal: 874.123 burgercontacten Eerstelijns helpdesk afgehandeld Eerste lijn calls DigiD 691.645 Eerste lijn e-mail DigiD 88.905 Eerste lijn calls MijnOverheid(MO) 49.818 Eerste lijn e-mail MijnOverheid 18.743 Eerste lijn SBA Intrekken Machtigingen 25.012 Eerste lijn e-mail DigiD < 2 dagen 71,5% Eerste lijn e-mail MO < 2 dagen 80,9% Tweedelijns klantcontactcentrum Logius Aantal ontvangen brieven 252 Doorgezette meldingen DigiD 12.767 Doorgezette meldingen MijnOverheid 1.930 Tweede lijn brieven < 2 dagen 100% *reactietijd wordt gemeten vanaf het moment dat de brief in het systeem wordt geregistreerd.	Totaal: 505 publieksvragen per e-mail & social media ontvangen. Afhandeling binnen termijn: 397 (=78.61%)	16 klachten van burgers	Totaal: 2.451 (e-mail, telefoon, contactformulieren) Totaal binnen termijn: 68% E-mails: 561 Binnen termijn: 360 (64%) Telefonisch: 204 Binnen termijn: 195 (96%) Contactformulier: 1686 Binnen termijn: 1106 (66%) Brieven: 0
Gemiddelde behandeltime 2021	Brieven, e-mails en social media: binnen 3 weken afgehandeld	N.B. (niet bekend)	E-mails: 1 dag Brieven: 6 dagen	Brieven en e-mails: zie vorige kolom	E-mails: binnen drie weken Social media: binnen 3 werkdagen	E-mails: 5 werkdagen Telefonisch: direct	E-mails, contactformulier: 5 werkdagen Telefonisch: direct

Toelichting op de tabel Maatschappelijke Correspondentie

BZK Kerndepartement

In 2021 is een afname van het aantal e-mails en brieven ten opzichte van voorgaande jaren, mogelijk veroorzaakt door een lange kabinetsformatie en bepaalde maatregelen zoals bevriezing van de huren van de sociale huursector en gemaximeerde huurverhoging voor de vrije sector.

Het grootste deel van de Maatschappelijke Correspondentie (83%) 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 89% binnen drie weken afgehandeld. Burgers schrijven met name over het huurbeleid en over Identiteit (m.n. BSN en paspoorten).

De meest gestelde vragen gedurende 2021 waren over de hoogte van de huren, jaarlijkse huurverhoging, eenmalige huurverlaging, tekorten op de woningmarkt (voor starters, senioren, middeninkomens en kopers), woningzoekenden, daklozen, opvang en huisvesting van asielzoekers/statushouders, woonruimteverdeling en permanent mogen wonen in een recreatiewoning.

Daarnaast waren er ook vragen over eigen woningbezit/koop, burenoverlast in de wijk (leefbaarheid en veiligheid), afschaffing van de verhuurdersheffing, energiebeleid (verduurzaming van woningen en energielabel), Bouwregelgeving en Bouwqualiteit, 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(kwijtschelding), WOZ, gemeentelijke financiën (gemeentefonds/Sisa), klachten over gemeenten (bestuurlijke integriteit) en gemeentelijk beleid, democratie, nepnieuws, herindeling gemeenten, klachten functioneren politieke ambtsdragers, Wet op de Lijkbezorging en alternatieve vormen van lijkbezorging en asverstrooiing (humaan composteren/resomeren (alkalische hydrolyse)), afschaffen van zomertijd/wintertijd, slavernijverleden(herdenking), goed bestuur overzeese gebieden, arbeidsvoorwaarden overheids personeel/indexering pensioenen en digitale overheid (DigiD/e-Herkenning).

In 2021 waren er veel vragen en meningen over de verkiezingen: doorgaan van de verkiezing tijdens covid-19, stemmen met behulp van DigiD, per post stemmen eenvoudiger maken (gekleurde enveloppen), stemmen met volmacht, niet ontvangen van stempassen, niet naleven covid-19 maatregelen in stemlokalen, aanpassing van het stembiljet (veel te groot) en voorstellen om de opkomst te verhogen.

Informatie Rijksoverheid

In 2021 handelde Informatie Rijksoverheid voor het ministerie 8.344 e-mailberichten, 20.108 telefoongesprekken en 2.369 Social Media berichten (1.817 WhatsApp-, 170 twitter- en 382 facebookberichten) af. In 2020 waren dat er meer: 9.850 e-mailberichten, 23.000 telefoongesprekken en 3114 Social Media berichten (2.490 WhatsApp-, 144 twitter- en 480 facebookberichten). E-mails en telefoongesprekken die niet beantwoord konden worden zijn doorgestuurd naar het kerndepartement ter afhandeling. Brieven komen rechtstreeks bij het ministerie binnen.

AIVD

Burgers schrijven aan de AIVD met vragen over het werk van de AIVD en de aandachtsgebieden van de AIVD zoals spionage en terrorisme. Deze vragen hebben vaak een persoonlijke component, bijvoorbeeld een verzoek om hulp of advies. Het gaat hierbij vooral om brieven. Er kan niet direct met de dienst gemaïld worden. E-mailverkeer via internet is kwetsbaar, omdat anderen ongewenst en ongemerkt kunnen meelezen. Daarom kan alleen telefonisch en schriftelijk contact worden gezocht met de AIVD.

Rijksvastgoedbedrijf

Het merendeel van de vragen die in 2021 aan het Rijksvastgoedbedrijf zijn gesteld hadden betrekking op pacht- en huurcontracten en grondzaken. Daarnaast kwamen vragen voor die gingen over specifieke projecten van het Rijksvastgoedbedrijf. Bijvoorbeeld de renovatie van het Binnenhof, Valkenburg en vragen met betrekking tot onbeheerde nalatenschappen. Naast vragen die ons bereikten via IR wisten burgers ons ook 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 (CMI) en het Meldpunt Fouten in Overheidsregistraties (MFO) gevestigd. Hier kunnen burgers melding doen van identiteitsfraude of een fout in hun gegevens bij een overheidsregistratie. In 2021 ontving het CMI 6.397 meldingen van slachtoffers van identiteitsfraude. In 2021 is het MFO van start gegaan. Dit eerste jaar zijn 505 meldingen ontvangen. Hiervan waren 27 van een overheidsorganisatie, 1 van een bedrijf en 477 van burgers.

De meldingen van het CMI en MFO komen binnen via een webformulier dat men invult op www.rvig.nl/CMI en www.rvig.nl/MFO. Burgers kunnen ook eerst telefonisch contact opnemen met RvIG wanneer ze menen slachtoffer te zijn van identiteitsfraude. Dit is 1.679 keer gebeurd. De doorlooptijd voor het oplossen en afhandelen van meldingen door het CMI en MFO 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^{ste} lijn) en interne klantcontactcentrum (als 2^{de} 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 2021 gemiddeld uitgekomen op een 8,3 en voor e-mail op een 6,2. Het afhandelen van de meldingen door de tweedelijns is in 2021 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, officielebekendmakingen.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 2021 heeft KOOP 44% van de vragen van burgers doorverwezen.

2. Juridische Correspondentie

2.1. Aanvragen van burgers

	Organisatie			
	BZK kerndepartement	AIVD	RvIG	Logius
Aantal aanvragen 2020	12	140	372 RPS overeenstemmings- verzoeken, adviesvragen en informatieverzoeken	n.v.t
Aantal aanvragen 2021	9	182	510 RPS overeenstemmings- verzoeken, adviesvragen en informatieverzoeken	8 AVG verzoeken
Percentage afgehandeld binnen de wettelijke termijn 2021	100%	77%	100%	87,5%
Percentage afgehandeld binnen de wettelijke termijn 2021 (dankzij verdaging c.q. opschorting c.q. instemming)	n.v.t.	6%	n.v.t.	12,5%
Aantal ontvangen ingebrekestellingen 2021	n.v.t.	5	n.v.t.	0
Aantal betaalde dwangsommen 2021	n.v.t.	6	n.v.t.	0

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. Drie 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. Binnen het team Ruimtelijk Instrumentarium Leefomgeving, directie Ruimte en Leefomgeving, zijn in 2021 twee schorsings- en vernietigingsverzoeken afgehandeld. In beide gevallen ging het om verzoeken van burgers die verzochten om schorsing- en vernietiging van gemeentelijke besluitvorming. Beiden verzoeken zijn binnen de wettelijke termijn afgehandeld.

AIVD

Bij de AIVD kan inzage worden gevraagd in eventueel aanwezige gegevens over personen/onderwerpen op grond van de Wet op de inlichtingen- en veiligheidsdiensten 2017. Deze inzageverzoeken vallen onder de categorie Juridische Correspondentie (zie overzicht aanvragen van burgers).

Daarnaast ontvangt de AIVD meldingen voor het doen van veiligheidsonderzoeken voor afgifte van een Verklaring van Geen Bezwaar (VGB) voor personen die een vertrouwensfunctie willen gaan vervullen. Deze meldingen vallen echter niet onder de categorie Juridische Correspondentie omdat de meldingen worden gedaan door de werkgever. Zowel bezwaarschriften gericht tegen een besluit ziende op een inzageverzoek als bezwaarschriften gericht tegen de intrekking of een weigering van een VGB vallen onder de categorie Juridische Correspondentie (zie overzicht bezwaarschriften). De reden waarom bezwaarschriften gericht tegen een intrekking of weigering van een VGB wel onder de categorie Juridische Correspondentie vallen is dat deze bezwaarschriften hoofdzakelijk worden ingediend door de kandidaat-vertrouwensfunctionaris.

Hat percentage aanvragen van inzageverzoeken dat is afgehandeld binnen de wettelijke termijn is gestegen van 58 naar 77 procent. Er is een werkgroep samengesteld die de processen in kaart heeft gebracht. Naar aanleiding hiervan is een verbeterplan opgesteld met daarin maatregelen met resultaat op korte termijn en maatregelen waarbij de resultaten pas op wat langere termijn zichtbaar zijn. Een voorbeeld van een maatregel met resultaat op korte termijn is dat gelijk na binnenkomst van een bezwaarschrift wordt beoordeeld of aanvullend archiefonderzoek dan wel opnieuw beoordelen van documenten noodzakelijk is. Daarnaast wordt bij iedere stap in het proces de beslistermijn in het oog gehouden. Bij maatregelen die zijn ingezet waarbij de resultaten op langere termijn zichtbaar zijn, moet gedacht worden aan het ontwikkelen van een dossier-volgsysteem zodat er meer overzicht komt en vernieuwing van het huidige 'lak'-systeem.

Logius

Logius behandelt verzoeken die door burgers worden ingediend op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), zoals het verzoek om verwijdering van persoonsgegevens of het verzoek om inzage in persoonsgegevens.

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.

Rijksvastgoedbedrijf en UBR hebben geen aanvragen ontvangen in 2021.

2.2. Bezwaarschriften

	Organisatie				
	BZK Kerndepartement	AIVD	RvIG	RVB	Logius
Aantal (ingediende) bezwaarschriften 2020	11	42	3 RPS (niet-ontvankelijk) 3 BRP	0	
Aantal (ingediende) bezwaarschriften 2021	27*	36	5 RPS (niet-ontvankelijk) 3 BRP 1 RNI 1 BSN	1	1 **
Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2021	39%	17%	100% 100% 100% 100%	n.v.t.	
Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2021 (dankzij verdaging c.q. opschorting c.q. instemming)	22%	25%	n.v.t. n.v.t. n.v.t. n.v.t.	n.v.t.	
Aantal ontvangen ingebrekestellingen 2021 ⁵	0	1	0	0	
Aantal betaalde dwangsommen 2021	0	1	0	0	

*6 ingekomen bezwaarschriften zijn doorgestuurd/ingetrokken en niet meegenomen in dit aantal.

Daarnaast zijn er op 31-12-2021 nog 9 lopende bezwaren die niet zijn meegenomen voor de berekening van de percentages die zien op de wettelijke termijnen

**Dit bezwaar loopt nog op 31-12-2021

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. Dat geldt ook voor de zaken die bij het RVB lopen. Het gaat hier om bezwaren tegen het kerndepartement of waarbij het kerndepartement is betrokken. Hieronder vallen dus niet bezwaren inzake de RvIG, de AIVD en EC O&P (arbeids-juridisch). Er zijn 27 bezwaarschriften ingediend.

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).

Logius

Logius behandelt zelf geen bezwaarschriften, maar deze worden afgehandeld door de directie Constitutionele Zaken en Wetgeving (CZW) van BZK. Volgens CZW heeft **Logius** één bezwaarschrift ontvangen in 2021.

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. Het gaat hier niet om besluiten in de zin van de Algemene wet bestuursrecht.

Rijksvastgoedbedrijf

Er is 1 bezwaarschrift ingediend in 2021. Dit bezwaar was nog niet afgerond op 31 december 2021.

UBR heeft geen bezwaarschriften ontvangen in 2021.

2.3. Klaagschriften

	Organisatie					
	BZK kerndepartement	Huurcommissie	AIVD	Logius	Rijksvastgoedbedrijf	UBR
Aantal (ingediende) klaagschriften 2020	4	892	25	1	2	
Aantal (ingediende) klaagschriften 2021	7*	400	19	2	3	1*
Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2021	58%	69% (binnen 6 weken)	46%	0%	100%	
Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2021 (dankzij verdaging c.q. opschorting c.q. instemming)	42%	79% (binnen 10 weken)	n.v.t.	100%	100%	

* 1 klaagschrift van UBR is door het kerndepartement in behandeling genomen en daar meegeteld, zie de toelichting hieronder

Toelichting op de tabel

BZK Kerndepartement

⁵ Deze ingebrekestellingen gelden ook voor de Wob-verzoeken.

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. BZK kern heeft één bezwaarschrift aangaande UBR in behandeling genomen, omdat in dat specifieke geval de schijn van belangenverstremgeling zich zou kunnen voordoen. Deze klacht is meegeteld in de aantallen van BZK Kerndepartement.

Huurcommissie

De Huurcommissie ontving in 2021 in totaal 400 klachten. Alhoewel nog steeds de meeste klachten afkomstig zijn van huurders, is met name in de tweede helft van het jaar een toename te zien van klachten van verhuurders. In de eerste helft van het jaar betreffen veel klachten de lange behandelduur van verzoeken. In de tweede helft betreffen de meeste klachten de behandelwijze van verzoeken en communicatiegebreken. Het zijn veelal klachten over beleid, het verloop van online zittingen en het niet (tijdig) ontvangen hebben van documenten wegens verkeerde adressering of gebruik van e-mailadressen. In twee gevallen is een schadevergoeding toegekend. In één schadevergoedingszaak is de Landsadvocaat ingeschakeld en in een andere zaak is om advies gevraagd.

Logius

Alle klachten die Logius ontvangt, worden in bijna alle gevallen, informeel door het KCC afgehandeld. In 2021 waren dit er 115. In 2021 zijn 2 (formele) klaagschriften als bedoeld in hoofdstuk 9 Awb ontvangen en afgehandeld.

Rijksvastgoedbedrijf

In 2021 zijn 3 klachten binnengekomen. Een van deze vragen had betrekking op onbeheerde nalatenschap die binnen de wettelijk gestelde termijn is afgehandeld. De overige 2 klachten lopen nog.

RvIG heeft geen klaagschriften ontvangen in 2021.

2.4. Wob-verzoeken

	Organisatie					
	BZK kerndepartement	Huurcommissie	Rijksvastgoedbedrijf	Logius	UBR/KOOP	RvIG
Aantal Wob- verzoeken 2020	103	1	29	3	2	0
Aantal Wob-verzoeken 2021	116*	5	32	2	0	2
Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2021	25%	20%	21%	0 %	n.v.t.	100%
Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2021 (dankzij verdaging c.q. opschorting c.q. instemming)	42%**	n.v.t.	79%	100 %	n.v.t.	0
Aantal ontvangen ingebrekestellingen 2021	11***	n.v.t.	2	0	n.v.t.	0

*Dit zijn de verzoeken die in 2021 zijn ingediend, inclusief RVB, ILT en RvIG. Er zijn in 2021 totaal 88 besluiten genomen (waarvan 23 besluiten op Wob verzoeken uit 2020 en 65 besluiten op Wob verzoeken uit 2021). De percentages zijn gebaseerd op het aantal genomen besluiten in 2021.

** Bij de berekening van dit percentage zijn alleen de Wob verzoeken meegenomen die binnen de tweede wettelijke termijn (dus na verdaging met 4 weken) zijn afgedaan.

*** Bij deze 11 ingebrekestellingen zit één zaak, waar tweemaal een ingebrekestelling is ontvangen, omdat ook de door de rechtbank gestelde termijn na een beroep niet tijdig beslist niet werd gehaald. Die zijn beide meegeteld.

Toelichting op de tabel

Opmerking vooraf

Bovenstaande tabel betreft de bestaande manier van rapporteren over aantallen Wob-verzoeken en de afhandelingstermijn daarvan bij BZK. Recent heeft de minister van BZK de toezegging gedaan om in het vervolg jaarlijks de Kamer te gaan informeren over hoe het gaat met de afhandeling van de verzoeken bij het Rijk. In die rapportage zal het niet enkel gaan om de cijfers, maar ook om de context en verdere toelichting bij die cijfers. Bezien wordt op welke manier hier het beste vorm aan kan worden gegeven.

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 in 2021 16 bezwaarschriften ingediend tegen beslissingen in het kader van de Wob en 18 beroepschriften. Voor beide cijfers geldt dat niet alle bezwaar- en beroepschriften zien op Wob besluiten die in 2021 zijn genomen.

Rijksvastgoedbedrijf

De Wob verzoeken die bij het RVB worden ingediend, worden daar behandeld. Dit gebeurt echter wel in nauwe samenwerking met CZW, zoals dat bij de andere dienstonderdelen binnen het Kerndepartement gebeurt.

Het Rijksvastgoedbedrijf heeft in 2021 32 Wob-verzoeken ontvangen, met als resultaat:

- 4x ingetrokken
- 3x ingebrekestellingen
- 0 x Beroep (hoger beroep) ingediend. Aantal bezwaren betreffende RVB in 2021 is onbekend
- 17x besluiten op
- 8x Wob-verzoeken nog in behandeling, doorgeschoven naar 2022

Logius

Logius heeft in 2021 2 Wob-verzoeken ontvangen, met als resultaat: 2 buiten termijn afgehandeld

RvIG

RvIG heeft 2 Wob-verzoeken ontvangen in 2021. In samenwerking met CZW is een reactie (besluit) op dit WOB-verzoek opgesteld en deze is vervolgens door CZW verzonden aan de verzoeker. Op 31 december 2021 is over één verzoek nog geen besluit genomen. Op basis van ontvangen in 2021 en besluit in 2022 is de afhandeling 100%.

UBR heeft geen Wob-verzoeken ontvangen in 2021.