

# Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

## Jaarrapportage burgerbrieven 2009

### Inleiding

Voor u ligt de rapportage 2009 over de afhandeling van burgerbrieven bij het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK). Ter vergelijking zijn cijfers over 2008 opgenomen. De organisatieonderdelen die in de rapportage worden meegenomen zijn: het kerndepartement, de Inspectie Openbare Orde en Veiligheid (IOOV), de Algemene Inlichtingen- en Veiligheidsdienst (AIVD), het Korps Landelijke Politie Diensten (KLPD) en het agentschap Basisadministratie Persoonsgegevens en Reisdocumenten (BPR).

Naast de afhandeling van burgerbrieven en aanvragen van burgers bevat deze rapportage ook de afhandeling van de volgende juridische processen:

- bezwaarschriften
- klaagschriften (als bedoeld in Hoofdstuk 9 Awb)
- Wob-verzoeken

### Algemeen beeld

In het kader van de aanbevelingen van de Nationale ombudsman heeft het kerndepartement de afgelopen jaren diverse acties ondernomen (zie kader) die de afhandeling van rechtstreekse contacten met burgers aanzienlijk hebben verbeterd. In deze contacten vormen burgerbrieven de omvangrijkste categorie. Het afgelopen jaar heeft ten opzichte van 2008 een verdere verbetering laten zien in de afhandelingsnelheid en kwaliteit van de beantwoording.

Het kerndepartement hanteert voor brieven en e-mails een servicenorm van 90% binnen termijn afhandeling. De norm is gebaseerd op de servicenormen van de Nationale ombudsman. In 2009 heeft het kerndepartement 97% van haar burgervragen volgens de norm afgehandeld. In 2008 was dit percentage nog 94%.

#### **Kwaliteitsbewaking proces Burgerbrieven**

- Sinds 2007 bewaakt, monitort en coördineert het Centraal Informatiepunt Burgercontacten (CIP) het proces burgerbrieven;
- BZK hanteert al een aantal jaren een kwaliteitshandvest waarin de servicenormen<sup>1</sup> voor de behandeling van burgerbrieven zijn vastgelegd;
- Verzorgen van trainingen voor BZK medewerkers in mediationvaardigheden. Doel van deze trainingen is om meer burgervragen telefonisch af te handelen;
- Kennisdeling met andere departementen door het organiseren van bijeenkomsten voor medewerkers bij de Rijksoverheid;
- Maandelijks een centrale introductie voor nieuwe BZK medewerkers, waarin de beantwoording burgervragen een vast onderdeel is.

---

<sup>1</sup> <http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/bzk/contact-met-bzk/servicenormen-bzk>

## **BZK aandachtspunten**

### **Kerndepartement**

Bij de afhandeling van de Wob-verzoeken lukt het in sommige gevallen niet om de afhandeling binnen de wettelijke termijn af te ronden. Bij het kerndepartement verdient de afhandeling van Wob-verzoeken daarom ook extra aandacht.

Hierbij moet wel worden aangetekend dat indien de termijn overschreden dreigt te worden, contact wordt opgenomen met de aanvrager om samen na te gaan wat een werkbare oplossing is. Deze open communicatie levert vruchten af: op de 62 Wob-verzoeken die in 2009 aan het kerndepartement (inclusief IOOV) zijn gericht is slechts één ingebrekestelling ontvangen.

Sinds de invoering van de Wet dwangsom bij niet tijdig beslissen is door het kerndepartement en de BZK onderdelen geen dwangsom met betrekking tot de ingebrekestellingen uitgekeerd.

### **Overige BZK onderdelen**

In tegenstelling tot het kerndepartement, is de documenthuishouding bij de overige BZK onderdelen nog niet (geheel) gedigitaliseerd. Het maken van een overzicht van de juridische processen en het proces burgerbrieven is hierdoor complex. De verwachting is dat de BZK onderdelen aansluiting zullen vinden bij het kerndepartement om deze processen te digitaliseren en te optimaliseren.

Door de bovengenoemde ontwikkelingen bleef het aanleveren van sommige gegevens voor de jaarrapportage door deze BZK onderdelen achter op die van het kerndepartement.

Aandachtsgebieden ten behoeve van het aanleveren van gegevens:

- BPR: burgerbrieven, bezwaarschriften, klaagschriften en Wob-verzoeken
- KLPD: bezwaarschriften en Wob-verzoeken

## Jaaroverzicht 2008/2009

### Brieven en e-mails: 'Burgerbrieven'

#### Kerndepartement

Inkomende brieven en e-mails van burgers of derden, die betrekking hebben op BZK onderwerpen worden geregistreerd en in behandeling genomen. Deze vragen worden aangeduid als 'burgerbrieven'. BZK hanteert al een aantal jaren een kwaliteitshandvest waarin de servicenormen<sup>2</sup> voor de behandeling van burgerbrieven zijn vastgelegd.

#### Postbus 51

Postbus 51 behandelt voor BZK burgervragen of stuurt deze door naar het Centraal Informatiepunt Burgercontacten (CIP). Postbus 51 heeft 11175 E-mailberichten (inclusief 7421 telefoongesprekken) afgehandeld. Postbus 51 heeft daarvan 1211 E-mailberichten (inclusief 416 telefoongesprekken) ter behandeling doorgestuurd naar het kerndepartement.

#### KLPD en BPR

Zoals eerder genoemd zijn bij het KLPD en BPR niet alle systemen zo ingericht dat er eenvoudig een overzicht kan worden gemaakt van de desbetreffende processen.

<b>Andere brieven</b>			
	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>Gemiddelde behandeltijd 2009</b>
<b><u>BZK kern/IOOV</u></b>	Totaal 3176, 94% binnen termijn E-mails: 1909 Brieven: 1267	Totaal 4170, 97% binnen termijn E-mails: 2830 Brieven: 1340	2008                      2009 7 dagen e-mails    5 dagen e-mails 17 dagen brieven   16 dagen brieven
<b><u>BPR</u></b>	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar
<b><u>AIVD</u></b>	Circa 200	Circa 200	21 dagen
<b><u>KLPD</u></b>	Circa 1500	Circa 1500	7 dagen

<sup>2</sup> <http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/bzk/contact-met-bzk/servicenormen-bzk>

## Aanvragen

### Kerndepartement

Inkomende aanvragen zoals de 'schorsing en vernietiging'-verzoeken die betrekking hebben op BZK besluiten worden geregistreerd. De verzoeken zijn afkomstig van burgers.

### AIVD

Bij de AIVD kan inzage worden gevraagd in de dossiers over personen/zaken. Verder ontvangt de AIVD verzoeken om een verklaring van geen bezwaar (VGB) af te geven voor personen die een vertrouwensfunctie willen gaan vervullen. Deze laatste aanvragen vallen echter niet onder de categorie burgerbrieven, omdat de aanvragen worden gedaan door de werkgever. De bezwaarschriften tegen de intrekking of weigering van een VGB echter worden ingediend door de kandidaat-vertrouwensfunctionaris zelf en vallen daarom wel onder de categorie burgerbrieven (zie bezwaarschriften).

### BPR en KLPD

Bij BPR en de KLPD zijn geen gegevens bijgehouden die betrekking hebben op de aanvragen (met uitzondering van de Wob-verzoeken).

Aanvragen						
Organisatie	2008	2009	Percentage binnen de basis wettelijke termijn (zonder opschorting) 2009	Percentage afgedaan binnen verdaagde wettelijke termijn 2009	Aantal ontvangen ingebrekestellingen 2009	Aantal betaalde dwangsommen 2009
<u>BZK kern/ IOOV<sup>3</sup></u>	15	7	100%	0%	0	0

---

<sup>3</sup> De Inspectie Openbare Orde en Veiligheid (IOOV) is aangesloten op het digitale systeem van BZK en wordt daarom samen met het kerndepartement opgenomen in de rapportage

## Bezwaarschriften

### Kerndepartement

De bezwaarschriften worden decentraal door de beleidsonderdelen behandeld. Door de complexiteit van deze verzoeken verloopt het proces nog niet optimaal. In 2009 is BZK gestart met voorbereidingen om dit proces te verbeteren en inzichtelijker te maken. In de tussentijd zijn er al een aantal verbeteringen doorgevoerd. BZK streeft er naar om de juridische processen, die vallen onder 'verkeer met de burger' zichtbaar te maken in het Management Informatie Rapportage systeem van BZK.

### BPR, AIVD en KLPD

Het KLPD en BPR hebben aangegeven niet alle gegevens te kunnen aanleveren in verband met de inrichting van de informatiesystemen. De intentie is om hier snel verbeteringen in te brengen.

Bezwaarschriften						
Organisatie	2008	2009	Percentage binnen de basis wettelijke termijn (zonder opschorting) 2009	Percentage afgedaan binnen verdaagde wettelijke termijn 2009	Aantal ontvangen ingebrekestellingen 2009	Aantal betaalde dwangsommen 2009
<b>BZK kern/LOOV</b>	56	72	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	0	0
<b>BPR</b>	Niet beschikbaar	39	85%	15%	0	0
<b>AIVD</b>	11 inzageverzoeken  25 verzoeken verklaring van geen bezwaar	20  66	0%  0%	85%  98%	0	0
<b>KLPD</b>	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	0	0

## Klaagschriften

### Kerndepartement

De klaagschriften (als bedoeld in Hoofdstuk 9 Awb) worden decentraal door de beleidsafdelingen in behandeling genomen. De directie Constitutionele Zaken en Wetgeving (CZW) coördineert dit proces. Er wordt naar gestreefd om klachten zoveel mogelijk telefonisch af te handelen.

### BPR

BPR heeft geen gegevens over 2008 in verband met de inrichting van zijn informatiesysteem.

Klaagschriften				
	2008	2009	Percentage binnen de basis wettelijke termijn (zonder opschorting) 2009	Verdaagde wettelijke termijn Overschreden 2009
<b><u>BZK kern/IOOV</u></b>	1	3	67%	33%
<b><u>BPR</u></b>	Niet beschikbaar	26	90%	0%
<b><u>AIVD</u></b>	25	22	59%	27%
<b><u>KLPD</u></b>	162	175	83%	8%

## Wob-verzoeken

### Kerndepartement

De directie Constitutionele Zaken en Wetgeving (CZW) coördineert de afhandeling van Wob-verzoeken binnen BZK. Net als bij als klaagschriften worden de Wob-verzoeken decentraal door de beleidsafdelingen in behandeling genomen.

De Wet openbaarheid van bestuur is in 2009 gewijzigd. Dit betekent dat begin 2009 andere beantwoordingstermijnen golden dan na 1 oktober 2009. Sinds de invoering van de wet dwangsom bij niet tijdig beslissen is er door BZK geen dwangsom uitgekeerd.

### BPR en KLPD

BPR en KLPD kunnen geen gegevens over 2008 aanleveren in verband met de inrichting van hun informatiesystemen.

Wob-verzoeken						
	2008	2009	Percentage binnen de basis wettelijke termijn 2009 (zonder opschorting)	Percentage afgedaan binnen verdaagde wettelijke termijn 2009	Aantal ontvangen ingebrekestelling en 2009	Aantal dwangsommen betaald 2009
<b><u>BZK kern/IOOV</u></b>	72	62 totaal 43 (voor 1 oktober 2009) 19 (na 1 oktober 2009)	14% (voor 1 oktober 2009) 37% (na 1 oktober 2009)	47% (voor 1 oktober 2009) 42% (na 1 oktober 2009)	1	0
<b><u>BPR</u></b>	Niet beschikbaar	5	80%	Niet beschikbaar	0	0
<b><u>AIVD</u></b>	161	180	99 %	1%	0	0
<b><u>KLPD</u></b>	Niet beschikbaar	Eenvoudige verkeerszaken : 6038 Gecomplieerde verkeerszaken: 265 Gecomplieerde Wob-verzoeken: 25	94%	6 %	0	0