

Vergaderjaar 2010–2011

29 362

Modernisering van de overheid

Nr. 191

**BRIEF VAN DE MINISTER VAN BINNENLANDSE ZAKEN EN
KONINKRIJKSRELATIES**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 16 juni 2011

In de Kabinetsreactie op het rapport van de Nationale ombudsman «Behandeling burgerbrieven kan behoorlijker»¹ uit 2008, is toegezegd dat er jaarlijks door ieder afzonderlijk departement gerapporteerd zal worden over de afhandeling van burgerbrieven.

Hierbij bied ik u de jaarrapportage burgerbrieven voor 2010 van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties aan.

De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,
J. P. H. Donner

¹ http://www.nationaleombudsman.nl/rapporten/grote_onderzoeken/behandeling_burgerbrieven/documents/Rapport2008250.pdf

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) Bijlage 1 Jaarrapportage burgerbrieven 2010 nieuw BZK

Deze bijlage hoort bij de BZK jaarrapportage burgerbrieven.

Inhoud rapportage

In deze jaarrapportage worden de tijdigheid en kwaliteit van de beantwoording van burgerbrieven over 2010 vergeleken met die in 2009. Naast de afhandeling van burgerbrieven en aanvragen van burgers bevat deze rapportage ook de afhandeling van de volgende juridische processen:

- Aanvragen
- Wob-verzoeken
- Bezwaarschriften
- Klaagschriften (als bedoeld in Hoofdstuk 9 Awb)

Reorganisatie rijksoverheid

In 2010 hebben binnen de Rijksoverheid grote wijzigingen plaatsgevonden, naar aanleiding van de vorming van het kabinet Rutte-Verhagen. Deze wijzigingen hebben als gevolg gehad dat er onderdelen zijn overgekomen van het voormalig ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (VROM) en van het toenmalig ministerie van Justitie. Dit betreft de Directoraten-generaal Wonen Wijken en Integratie (WWI), en Vreemdelingenzaken (VZ).

Reikwijdte rapportage

De rapportage heeft betrekking op de volgende nieuwe BZK-onderdelen:

- Directoraat-generaal Vreemdelingenzaken (DGVZ)
 - Directie Migratiebeleid (DMB)
 - Dienst Terugkeer en Vertrek (DTV)
 - De Immigratie- en naturalisatiedienst (IND)

Buiten de reikwijdte van de rapportage

Niet elk BZK-onderdeel behandelt burgerbrieven of juridische correspondentie. Er is daarom gekozen voor het maken van een selectie van onderdelen dat daarover aan de Tweede Kamer rapporteert.

DGVZ

Bepaalde gegevens van DGVZ zijn niet voorhanden. Ook verschilt de werkwijze van DGVZ op het punt van afhandeling van burger-correspondentie met die van de overige DG-en van het kerndepartement. Vanaf januari 2011 hanteert BZK een uniforme werkwijze bij de afhandeling van burgercorrespondentie.

DGWWI, RGD en de Huurcommissie

DGWWI, de Rijksgebouwendienst (RGD) en de Huurcommissie zijn niet in deze jaarrapportage opgenomen. Deze gegevens worden apart in de jaarrapportage van het voormalige VROM behandeld.

Jaaroverzicht DGVZ 2009/2010

Brieven en e-mails: «burgerbrieven»

Burgerbrieven	Afhandeling van vragen binnen termijn 2009	Afhandeling van vragen binnen termijn 2010	Gemiddelde behandeltijd 2009	Gemiddelde behandeltijd 2010
DGVZ				
DMB ¹	Onbekend	Onbekend	Onbekend	Onbekend
DTV ²	Onbekend	Onbekend	Onbekend	Onbekend
IND	228 345	112 725	Onbekend	Onbekend

¹ DMB staat voor Directie Migratiebeleid, Gegevens over de afhandeling van burgercorrespondentie werden in 2010 niet systematisch geregistreerd. Dit is voor 2011 wel het geval.

² DTV staat voor Dienst Terugkeer en Vertrek. Gegevens over de afhandeling van burgercorrespondentie werden in 2010 niet systematisch geregistreerd. Dit is voor 2011 wel het geval.

Aanvragen van burgers

Organisatie	2009	2010	Afgehandeld binnen de basis wettelijke termijn (zonder opschorting) 2010	Afgehandeld binnen wettelijke verdaagde termijn (met toestemming) 2010	Aantal ontvangen ingebrekestellingen 2010	Aantal betaalde dwangsommen 2010
DGVZ						
DMB	381	281	Onbekend	Onbekend	Onbekend	Onbekend
DTV	Onbekend	Onbekend	Onbekend	Onbekend	Onbekend	Onbekend
IND	276 488	266 914	7%	94%	1 052	0

Bezwaarschriften

Organisatie	2009	2010	Afgehandeld binnen de basis wettelijke termijn 2010	Afgehandeld binnen wettelijke verdaagde termijn 2010 (met toestemming)	Aantal ontvangen ingebrekestellingen 2010	Aantal betaalde dwangsommen 2010
DGVZ						
DMB	Onbekend	Onbekend	Onbekend	Onbekend	Onbekend	0
DTV	Onbekend	Onbekend	Onbekend	Onbekend	Onbekend	0
IND	23 481	16 898	22%	94%	265	0

Wob-verzoeken

	2009	2010	Afgehandeld binnen de basis wettelijke termijn 2010	Afgehandeld binnen wettelijke verdaagde termijn 2010	Aantal ontvangen ingebrekestellingen 2010	Aantal betaalde dwangsommen 2010
DGVZ						
DMB	Onbekend	16	Onbekend	Onbekend	1	1
DTV	Onbekend	Onbekend	Onbekend	Onbekend	0	0
IND	1 824	279	Onbekend	Onbekend	0	0

Klaagschriften

	2009	2010	Afgehandeld binnen de basis wettelijke termijn 2010	Afgehandeld binnen wettelijke verdaagde termijn 2010 (met toestemming)
DGVZ				
DMB	Onbekend	Onbekend	Onbekend	Onbekend
DTV	Onbekend	Onbekend	Onbekend	Onbekend
IND ¹	3 027	2 793	91%	2%

¹ 7% staat nog open of is buiten termijn afgehandeld

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) Jaarrapportage burgerbrieven 2010 (Oud BZK)

Inleiding

Op 4 november 2008 heeft de Nationale Ombudsman zijn rapport «Behandeling burgerbrieven kan behoorlijker» gepubliceerd. In de kabinetsreactie op dit rapport is toegezegd dat jaarlijks door elk departement afzonderlijk zal worden gerapporteerd over de behandeling van burgerbrieven (tegelijk met de departementale jaarverslagen).

Inhoud rapportage

In deze jaarrapportage worden de tijdigheid en kwaliteit van de beantwoording van burgerbrieven over 2010 vergeleken met die in 2009. 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

Het overzicht laat zien dat BZK over 2010 iets minder scoort qua afhandeling van burger-correspondentie en de juridische processen ten opzichte van het voorgaande jaar. De cijfers zijn nog steeds binnen de servicenormen van de Nationale Ombudsman.

Reorganisatie rijksoverheid

In 2010 hebben binnen de Rijksoverheid grote wijzigingen plaatsgevonden, naar aanleiding van de vorming van het kabinet Rutte-Verhagen. Deze wijzigingen hebben als gevolg gehad dat drie BZK-onderdelen niet meer onder BZK vallen en zijn overgegaan naar het ministerie van Veiligheid en Justitie (V&J): Directoraat-generaal Veiligheid (DGV), Het Korps Landelijke Politiediensten (KLPD) en de Inspectie Openbare Orde en Veiligheid (IOOV). Omdat deze onderdelen sinds oktober 2010 formeel niet meer tot BZK behoren, is er voor gekozen om DGV, KLPD en IOOV voor bepaalde processen apart binnen deze rapportage te beschrijven (met name geldt dit voor de juridische processen).

Daarnaast zijn er onderdelen overgekomen van het voormalig ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (VROM) en van het toenmalig ministerie van Justitie. Dit betreft de Directoraten-generaal Wonen Wijken en Integratie (WWI), en Vreemdelingenzaken (VZ). De nieuwe BZK onderdelen worden apart in de bijlage van deze rapportage beschreven.

Reikwijdte rapportage

De rapportage heeft betrekking op de volgende BZK-onderdelen:

- Directoraat-generaal Bestuur en Koninkrijksrelaties (DGBK)
- Directoraat-generaal Organisatie en Bedrijfsvoering Rijk (DGOBR)
- Directoraat-generaal Veiligheid (DGV)
- Dienst Concernstaf en Bedrijfsvoering (DCB)
- Algemene Bestuursdienst (ABD)
- Agentschap Basisadministratie Persoonsgegevens en Reisdocumenten (BPR)
- Algemene Inlichtingen- en Veiligheidsdienst (AIVD)
- Inspectie Openbare Orde en Veiligheid (IOOV)
- Korps Landelijke Politiediensten (KLPD)

Het kerndepartement heeft grip op processen

Het BZK-kerndepartement heeft zijn documenthuishouding volledig digitaal ingericht en is voortdurend bezig de kwaliteit van de informatieprocessen en de werkwijze verder te optimaliseren en efficiënter in te richten. Het proces burgerbrieven is één van de processen binnen BZK waarbij sinds 2007 een hoge mate van procesbewaking wordt toegepast door de inzet van specialisten en door ondersteunende automatisering. Deze vorm van procesbewaking maakt het voor BZK mogelijk om actief te sturen op het proces. In 2011 wordt door het ministerie actie ondernomen om ook andere termijn gebonden processen binnen BZK verder te optimaliseren.

Jaaroverzicht 2009/2010

Brieven en e-mails: «burgerbrieven»

Burgerbrieven	Afhandeling van vragen binnen termijn 2009	Afhandeling van vragen binnen termijn 2010	Gemiddelde behandeltijd 2009	Gemiddelde behandeltijd 2010
BZK DGBK DGOBR DGV DCB ABD	Totaal 4 170, 97% waarvan E-mails: 2 830 Brieven: 1 340	Totaal 3 396, 96,5% waarvan E-mails: 2 647 Brieven: 749	E-mails: 5 dagen Brieven: 16 dagen	E-mails: 5 dagen Brieven: 18 dagen
DGV/IOOV ¹	Totaal 1 496, 100% Waarvan E-mails: 463 Brieven: 1 033	Totaal 988, 100% Waarvan E-mails: 739 Brieven: 249	E-mails: 3 dagen Brieven: 9 dagen	E-mails: 2 dagen Brieven: 7 dagen
AIVD	Circa 200 brieven en e-mails	Circa 500 brieven en e-mails	21 dagen voor brieven en e-mails	21 dagen voor brieven en e-mails
BPR	Onbekend ²			
KLPD	Circa 1 200	Circa 1 200	5 dagen	5 dagen

¹ DGV wordt apart genoemd, omdat dit onderdeel in oktober 2010 onder de verantwoordelijkheid van het ministerie van V&J valt

² BPR heeft een eigen servicedesk en handelt meer vragen van zakelijke klanten af dan van burgers, deze gegevens zijn niet in dit overzicht opgenomen

Afhandeling van burgercorrespondentie bij het kerndepartement

Inkomende brieven en e-mails van burgers of derden die betrekking hebben op BZK-onderwerpen worden geregistreerd en in behandeling genomen. Het kerndepartement hanteert voor brieven en e-mails van burgers (en derden) een servicenorm van 90% binnen termijn afhandeling. De norm is gebaseerd op de servicenormen van de Nationale Ombudsman. Naast de servicenormen blijven kwaliteit en klanttevredenheid belangrijke aandachtspunten bij het beantwoorden van burgervragen.

Postbus 51

Postbus 51 heeft in 2010 7338 e-mailberichten en daarnaast 15 208 telefoongesprekken voor BZK afgehandeld. Hiervan zijn 785 e-mailberichten en 1273 telefoongesprekken ter behandeling doorgestuurd naar het kerndepartement.

Organisatie	2009	2010	Afgehandeld binnen de basis wettelijke termijn (zonder opschorting) 2010	Afgehandeld binnen wettelijke verdaagde termijn (met toestemming) 2010	Aantal ontvangen ingebrekestellingen 2010	Aantal betaalde dwangsommen 2010
BZK DGBK DGOBR DCB ABD DGV/IOOV ¹	7	2	100%	0	0	0
AIVD	Zie toelichting					
BPR	Onbekend	35	85%	15%	0	0
KLPD	Circa 300	287	80%	20%	0	0

¹ Bij DGV/IOOV zijn er geen aanvragen van burgers binnen gekomen.

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 dossiers over personen/zaken. Verder ontvangt de AIVD verzoeken tot het afgeven van een verklaring van geen bezwaar (VGB) 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 worden daarentegen ingediend door de kandidaat-vertrouwensfunctionaris zelf en vallen daarom wel onder de categorie burgerbrieven (zie ook het overzicht bezwaarschriften).

KLPD

Bij het KLPD worden zogenaamde kennisnemingsverzoeken aangevraagd op basis van de WPG, alsmede informatieverzoeken van benadeelden. Deze worden binnen daartoe gestelde termijn afgehandeld door privacy-ambtenaren bij betrokken operationele dienst.

Organisatie	2009	2010	Afgehandeld binnen de basis wettelijke termijn 2010	Afgehandeld binnen wettelijke verdaagde termijn 2010 (met toestemming)	Aantal ontvangen ingebrekestellingen 2010	Aantal betaalde dwangsommen 2010
BZK DGBK DGOBR DCB ABD	72	7	29%	71%	1 ¹	0
DGV/IOOV		53	25%	42%	onbekend	onbekend
AIVD	20 inzageverzoeken 66 verklaringen van geen bezwaar	21 43	0% 0%	95% 93%	0	0
BPR	39	41	65%	35%	0	0
KLPD	Nihil	Nihil	Niet van toepassing	Niet van toepassing	0	0

¹ Op grond van rechterlijke uitspraak.

Kerndepartement

De bezwaarschriften worden decentraal door de beleidsonderdelen behandeld.

AIVD

Bij de AIVD kan inzage worden gevraagd in de dossiers over personen/zaken. Verder ontvangt de AIVD verzoeken tot het afgeven van een verklaring van geen bezwaar (VGB) 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 worden daarentegen ingediend door de kandidaat-vertrouwensfunctionaris zelf en vallen daarom wel onder de categorie burgerbrieven (zie ook het overzicht aanvragen).

	2009	2010	Afgehandeld binnen de basis wettelijke termijn 2010	Afgehandeld binnen wettelijke verdaagde termijn 2010 (met toestemming)
BZK DGBK DGOBR DCB ABD	3	4	100%	0%
DGV/IOOV		2	Onbekend	Onbekend
AIVD	22	23	70%	30%
BPR	26	18	70%	30%
KLPD	212	Formeel 23 Informeel 168	58% 93%	32% 7%

Kerndepartement

De klaagschriften (klachten, als bedoeld in Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht) worden decentraal door de afdelingen

inhoudelijk behandeld. De directie Constitutionele Zaken en Wetgeving (eenheid Juridisch Advies) coördineert dit proces en verleent procedurele en juridische ondersteuning. Er wordt naar gestreefd om klachten zoveel mogelijk telefonisch af te handelen.

KLPD

De wettelijke termijn voor politiekklachten is voor klachten die formeel worden afgedaan 14 weken en voor klachten die informeel worden afgedaan 10 weken.

Dat het percentage klachten, dat informeel is afgedaan binnen de wettelijke termijn, zo laag scoort, komt door de niet tijdige (her)benoeming door de korpsbeheerder van leden van de klachtencommissie. In die periode heeft de klachtencommissie enige tijd geen klachten behandeld, waardoor de doorlooptijden opliepen en de wettelijke termijnen (ruim) overschreden werden. Wanneer de klachten uit die periode buiten beschouwing worden gelaten zien we dat 89% van de formele afgedane klachten binnen de wettelijke termijn van 14 weken werd afgedaan en vond er 0% overschrijding van de verdaagde wettelijke termijn plaats.

	2009	2010	Afgehandeld binnen de basis wettelijke termijn 2010	Afgehandeld binnen wettelijke verdaagde termijn 2010	Aantal ontvangen ingebrekestellingen 2010	Aantal betaalde dwangsommen 2010
BZK DGBK DGOBR DCB ABD	62 totaal (voor 1 oktober 2009) 19 totaal	38	34%	79%	0	0
DGV/IOOV	(na 1 oktober 2009)	26	38%	40%	Onbekend	Onbekend
AIVD	180	177	80%	20%	0	0
BPR	5	3	100%	0%	0	0
KLPD	6 328	3 760	Zie toelichting	Zie toelichting	2	2

Kerndepartement

De directie Constitutionele Zaken en Wetgeving (eenheid Juridisch Advies) coördineert de afhandeling van Wob-verzoeken binnen BZK en verleent procedurele en juridische ondersteuning. Net als bij klagschriften worden de Wob-verzoeken decentraal door de beleidsafdelingen inhoudelijk behandeld.

KLPD

- Aantal eenvoudige verkeerszaken 3 470
- Aantal gecompliceerde verkeerszaken 251
- Aantal gecompliceerde WOB verzoeken 39

Ad. 1 en 2

- Totaal aantal verzoeken: 3 721
- Gemiddelde doorlooptijd: 6 dagen
- Overschrijding beslissingstermijn van 4 weken: 0,62 %

Ad. 3

- Totaal aantal complexe verzoeken 39
- Aantal verzoeken binnen wettelijke termijn afgedaan 30% (al dan niet verlengd)
- Percentage overige verzoeken in goed overleg met verzoeker buiten termijn afgehandeld, echter inhoudelijk naar tevredenheid. (50%)
- Percentage overige verzoeken buiten termijn onvoldoende afgehandeld, waarna bezwaar, hetgeen weer buiten termijn in goed overleg en naar tevredenheid werd afgehandeld (20%)
- Aantal verzoeken waarvoor ingebrekestelling is gevraagd en dwangsom is betaald: 2 (totaal 1 500,-)

Bijlagen

Bijlage 1. BZK Jaarrapportage burgerbrieven 2010 Nieuw BZK