

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK)

Jaarrapportage Maatschappelijke en Juridische Correspondentie 2018

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 2018. 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 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 2018 vergeleken met die in 2017. 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 en Wob-verzoeken.

Reikwijdte rapportage²

De rapportage gaat uit van de organisatie van BZK zoals deze er in 2018 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.
- 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 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 2018

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 2017 en afgehandeld in 2018 wordt in 2018 meegenomen.

| | Organisatie | | | | | | |
|---|--|--|--|--|---|--|--|
| | BZK Kerndepartement | AIVD | RvIG | Logius | Rijksvastgoedbedrijf | UBR (IPKD) | UBR (KOOP) |
| Percentage afhandeling binnen termijn 2017 | Totaal 3.370 brieven en e-mails Binnen termijn gemiddeld: 90% E-mails: 2.758 Brieven: 612 | Circa 90 verzoeken om toezending publicaties en 438 overige brieven in 2017. Deze zijn voor respectievelijk 100% en 77% binnen de termijn afgehandeld | Totaal 844 brieven en e-mails Binnen termijn gemiddeld: 88,6% E-mails: 805 Brieven: 39 Telefoon: 1.217 Meldingen CMI: 2.965 | Totaal 441.376 burgercontacten DigiD Binnen termijn: 1 ^e lijn calls: 376.020 1e lijn e-mails DigiD: 56.331 2e lijn e-mails DigiD: 7.840 Brieven DigiD: 1.185 1 ^e lijn telefoon DigiD: 376.020 direct 100% afgehandeld bij binnenkomst. 1 ^e lijn e-mails DigiD: 56.331 afhandeling 99% binnen 2 werkdagen. 2 ^e lijn e-mails DigiD: 7.840 Brieven DigiD: 1.185 afhandeling 100% binnen 2 werkdagen | Totaal: 649 publieksvragen per e-mail & social media ontvangen. Afhandeling binnen termijn: 581 (=90%) | Totaal: 24.970 Telefoontjes: 24.367 E-mails: 603 Brieven: 0 Binnen termijn: 100% | Totaal: 2.474 E-mails: 2.318 Binnen termijn: 87% Telefonisch: 156 Binnen termijn: 99% Brieven: 0 |
| Percentage afhandeling binnen termijn 2018 | Totaal 3.171 brieven, e-mails en social media Binnen termijn gemiddeld: 90% E-mails: 2.568 Brieven: 512 Social media: 91 | Er zijn 66 verzoeken om toezending publicaties en 855 overige brieven in 2018. Deze zijn voor respectievelijk 100% en 68% binnen de termijn afgehandeld. | Totaal 1.188 brieven en e-mails Binnen termijn gemiddeld: 95,8% E-mails: 1.153 Brieven: 35 Telefoon: 2.497 Meldingen CMI: 3.307 | Totaal 501.818 burgercontacten Eerstelijns helpdesk afgehandeld Calls DigiD: 392.664 E-mail DigiD: 50.960 Calls MijnOverheid: 28.652 E-mail MijnOverheid: 12.321 SBA Intrekken Machtigingen 17.221 E-mail DigiD binnen termijn (< 2 dagen): 86% Tweedelijns klantcontactcentrum Logius Aantal ontvangen brieven: 1.609 Meldingen DigiD: 11.040 Meldingen MijnOverheid: 2.575 Tweede lijn brieven < 2 dagen 93% | Totaal: 574 publieksvragen per e-mail & social media ontvangen. Afhandeling binnen termijn: 510 (=89%) | Totaal: 33.556 Telefoontjes: 32.790 E-mails: 766 Brieven: 0 Binnen termijn: 100% | Totaal: 1904 E-mails: 1857 Binnen termijn: 1369 (74%) Telefonisch: 47 Binnen termijn: 44 (90%) Brieven: 0 |
| Gemiddelde behandeltime 2018 | Brieven en e-mails binnen 3 weken | Verzoeken: 7 dagen Overige brieven: 6 weken | E-mails: 3 dagen Brieven: 15 dagen | Brieven en e-mails: zie vorige kolom | E-mails: binnen 1 á 3 weken Social media: binnen 1 á 2 werkdagen | E-mails: binnen 5 dagen Telefonisch: direct | E-mails: binnen 5 dagen Telefonisch: Direct |

Toelichting op de tabel Maatschappelijke Correspondentie

BZK Kerndepartement

In 2018 zijn er toch minder e-mails en brieven ontvangen dan in 2017. De komst van de directie Ruimtelijke Ordening naar het ministerie van BZK in oktober 2018 heeft hierin geen verandering gebracht. 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 (79%) 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 overheids personeel, burenoverlast in de wijk en over de woningmarkt, met name de huur- en koopwoningmarkt, woningbehoefte en klachten over woningcorporaties.

Informatie Rijksoverheid

In 2018 handelde Informatie Rijksoverheid voor het ministerie 8.863 e-mailberichten, 38.034 telefoongesprekken en 2.484 Social Media berichten (2.044 WhatsApp-, 105 twitter- en 335 facebookberichten) af. In 2017 waren dat 9.197 e-mailberichten, 39.929 telefoongesprekken en 3.458 Social Media berichten (3.206 WhatsApp- en 252 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 betrof afstoot, herbesteding, leegstand en de verkoop van vastgoed. Het merendeel van de vragen in 2018 gingen over pacht- en huurcontracten en grondzaken.

Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (RvIG)

Burgers namen contact op met RvIG over onderwerpen als reisdocumenten, de Basisregistratie Personen (BRP)/Gemeentelijke Basisadministratie (GBA) of het Burger Service Nummer (BSN).

Daarnaast is bij RvIG het Centraal Meldpunt Identiteitsfraude en -fouten (CMI) gevestigd. Hier kunnen burgers melding doen van identiteitsfraude of een fout in hun persoonsgegevens. In 2018 ontving het CMI 3.307 meldingen van slachtoffers van identiteitsfraude en/of -fouten, opnieuw een stijging alhoewel deze minder groot was dan voorgaande jaren (2017: 2.965; 2016: 1.724). Een toename is te zien in social engineering, waarbij een fraudeur via social media gegevens ontfutselt en/of misbruikt (WhatsApp en Facebook). De meldingen komen binnen via een webformulier dat men invult op 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 en MijnOverheid 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 in veel gevallen binnen twee dagen geweest. De klanttevredenheid van burgers bij de helpdesk DigiD en MijnOverheid wordt sinds april 2018 continu gemeten door een kort cyclisch klanttevredenheidsonderzoek. Voor telefonie is de score over de periode april t/m december 2018 gemiddeld uitgekomen op een 8 en voor e-mail op een 6,2.

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 een inkomend verzoek volledig heeft afgehandeld. De termijn is 5 dagen. KOOP verzorgt namens een groot aantal centrale- en decentrale overheden de officiële publicatie van bekendmakingen van wet- en regelgeving. De maatschappelijke correspondentie die KOOP ontvangt van burgers (1904 in 2018) 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. Ook komt het voor dat burgers een verzoek indienen om websites aan te passen (lees: te verduidelijken). Voor deze aanpassingen is KOOP ook afhankelijk van derde partijen. Dit verklaart waarom een deel van de verzoeken niet binnen de termijn volledig afgehandeld is.

2. Juridische Correspondentie

2.1. Aanvragen van burgers

| | Organisatie | | |
|--|---------------------|------|---|
| | BZK kerndepartement | AIVD | RvIG |
| Aantal aanvragen 2017 | 14 | 334 | 265 RPS overeenstemmings-verzoeken |
| Aantal aanvragen 2018 | 11 | 237 | 349 RPS overeenstemmings-verzoeken en informatieverzoeken |
| Percentage afgehandeld binnen de wettelijke termijn 2018 | 100% | 51% | 100% |
| Percentage afgehandeld binnen de wettelijke termijn 2018 (dankzij verdaging c.q. opschorting c.q. instemming) | n.v.t. | 19% | n.v.t. |
| Aantal ontvangen ingebrekestellingen 2018 | n.v.t. | 0 | n.v.t. |
| Aantal betaalde dwangsommen 2018 | n.v.t. | 0 | 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. Alle tien verzoeken om daartoe over te gaan waren afkomstig van burgers; bij vijf daarvan werd aangegeven te handelen als raadslid, (burger)commissielid of lid van de Provinciale Staten. Een verzoek is gedaan in het kader van de Wet Naleving Europese regelgeving publieke entiteiten.

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.

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. Bij Informatieverzoeken gaat het om vragen van burgers/advocaten, gemeenten en Buitenlandse Zaken om informatie uit de RPS-dossiers.

Logius, Rijksvastgoedbedrijf en UBR.

Deze organisatieonderdelen hebben geen aanvragen ontvangen in 2018.

2.2. Bezwaarschriften

| | Organisatie | | |
|--|---------------------|---|-------------------------------------|
| | BZK Kerndepartement | AIVD | RvIG |
| Aantal (ingediende) bezwaarschriften 2017 | 19 | 247 m.b.t. inzage verzoeken 73 m.b.t. verklaring van geen bezwaar | 10 |
| Aantal (ingediende) bezwaarschriften 2018 | 11 | 126 m.b.t. inzage verzoeken 103 m.b.t. verklaring van geen bezwaar | 8 RPS (niet-ontvankelijk), 9 BRP |
| Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2018 | 85% | 1% 4% | 100% 78% |
| Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2018 (dankzij verdaging c.q. opschorting c.q. instemming) | 85% | 97% 48% | n.v.t. 22% |
| Aantal ontvangen ingebrekestellingen 2018 ⁵ | 2 | 0 | 0 |
| Aantal betaalde dwangsommen 2018 | 0 | 0 | 0 |

⁵ Deze ingebrekestellingen gelden ook voor de Wob-verzoeken.

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. Het gaat hier om bezwaren tegen het kerndepartement of waarbij het kerndepartement is betrokken. Hieronder vallen dus niet bezwaren inzake de AIVD en EC O&P (arbeidsjuridisch). Van de 11 ingediende bezwaarschriften was 1 niet-ontvankelijk in 2018. Tegen 1 besluit stond geen bezwaar open en het bezwaar is niet als zodanig in behandeling genomen. De zaak is afgedaan met een informerende brief.

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).

RvIG

Alle bezwaren zijn binnen de wettelijke termijn afgehandeld. Bij twee van de negen BRP-bezwaren is er verdaagd. De RPS bezwaren zijn niet-ontvankelijk en zijn meestal als overeenstemmingsverzoek afgehandeld.

Logius, Rijksvastgoedbedrijf en UBR

Deze organisatieonderdelen hebben geen bezwaarschriften ontvangen in 2018.

2.3. Klaagschriften

| | Organisatie | | | | | |
|--|---------------------|-------------------------|------|--------|--------|--------|
| | BZK kerndepartement | Huurcommissie | AIVD | Logius | RvIG | UBR |
| Aantal (ingediende) klaagschriften 2017 | 2 | 137 | 19 | 0 | 1 | 1 |
| Aantal (ingediende) klaagschriften 2018 | 8 | 239 | 18 | 2 | 1 | 0 |
| Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2018 | 50% | 5% (binnen 6 weken) | 44% | 100% | 100% | n.v.t. |
| Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2018 (dankzij verdaging c.q. opschorting c.q. instemming) | 66% | 0% (binnen 10 weken) | 17% | n.v.t. | n.v.t. | 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. Van de 8 klachten zijn 2 klachten door gezet naar Logius. Van de 6 overige klachten loopt voor 1 klacht de procedure nog. Bij een klacht is gebruik gemaakt van de mogelijkheid de termijn met vier weken te verdagen. Deze mogelijkheid staat in artikel 9:11, tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht

Huurcommissie

De Huurcommissie ontving in 2018 fors meer klachten. De meeste klachten, van zowel huurder als verhuurder, gingen over de lange behandelduur van procedures bij de Huurcommissie. Dit raakt aan de vertraging in de behandeling van verzoeken waarmee de Huurcommissie als gevolg van de hoge instroom in 2018 kampte. Huurders en verhuurders klaagden bijvoorbeeld dat zij na een ontvangstbevestiging in een zaak 'niets meer horen' met een toenemend gevoel van frustratie en onbegrip tot gevolg. De Huurcommissie erkent deze klachten. Daarom heeft de Huurcommissie haar communicatie over doorlooptijden verbeterd en gewerkt aan het terugdringen van de achterstanden.

Een andere veelgehoorde klacht betrof een onjuiste registratie van partijen in een procedure. Het ging vooral mis met de juiste identificatie en registratie van de verhuurder. De gevolgen van zo'n fout kunnen groot zijn. Als zaakcorrespondentie niet bij de goede partij aankomt, heeft dat gevolgen voor het toepassen van hoor en wederhoor en voor de uitspraak. De Huurcommissie heeft daarom de werkwijze rond de registratie van procespartijen verbeterd, waardoor de kans op fouten kleiner wordt.

De Huurcommissie ontving ook klachten over de behandelduur van de klachtbehandeling. Deze is in 2018 aanzienlijk verslechterd vergeleken met 2017 als gevolg van de forse instroom van klachten. Daarom heeft de Huurcommissie in de tweede helft van 2018 extra capaciteit ingezet bij de klachtbehandeling. Gemiddeld bedroeg de behandeltermijn van klachten in 2018 68,5 dagen

UBR|IPKD en Rijksvastgoedbedrijf

Deze organisatieonderdelen hebben geen klaagschriften ontvangen in 2018.

2.4. Wob-verzoeken

| | Organisatie | | | | | |
|--|---|----------------------|---------------|--|-------------|---|
| | <i>BZK kerndepartement</i> | <i>Huurcommissie</i> | <i>Logius</i> | <i>Inspectie Leefomgeving en Transport</i> | <i>RvIG</i> | <i>Rijksvastgoedbedrijf</i> |
| Aantal Wob- verzoeken 2017 | 48 | 0 | 3 | 4 | 1 | 11 |
| Aantal Wob-verzoeken 2018 | 72 Toename van 50% | 2 | 0 | 6 Toename van 50% | 0 | 23 (waarvan 4 naderhand ingetrokken) = 19 Toename van 73% |
| Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2018 | 97%: 2 ingebrekestellingen ontvangen* | 100% | n.v.t. | 1 ingebrekestelling ontvangen* | n.v.t. | geen ingebrekestelling ontvangen* |
| Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2018 (dankzij verdaging c.q. opschorting c.q. instemming) | 97%: 2 ingebrekestellingen ontvangen* | n.v.t. | n.v.t. | 84% d.w.z. 1 ingebrekestelling ontvangen* | n.v.t. | 100 % d.w.z. geen ingebrekestelling ontvangen* |
| Aantal ontvangen ingebrekestellingen 2018 | 2 | n.v.t. | n.v.t. | 0 | n.v.t. | 0 |

Toelichting op de tabel

BZK Kerndepartement

CZW coördineert de afhandeling van Wob-verzoeken (binnen BZK) en verleent procedurele en juridische ondersteuning. Net als bij de bezwaar- en klagschriften worden de Wob-verzoeken decentraal door de beleidsafdelingen inhoudelijk behandeld. Er is een stijging zichtbaar van het aantal Wob-verzoeken. Ook worden de Wob-verzoeken steeds complexer en omvangrijker.

*Bij het percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn is gebruik gemaakt van het criterium of er een ingebrekestelling ontvangen is. Zo ja, dan was verzoeker ontevreden over de behandelingstermijn. Daar waar mogelijk wordt contact gezocht met verzoeker om hem op de hoogte te houden van de afhandeling van het verzoek. Zo is er meer begrip voor de omvang van het betreffende verzoek en de behandeltermijn die ermee gemoeid is. Als er louter gekeken wordt naar de behandeltermijn dan moet helaas geconstateerd worden dat nagenoeg alle verzoeken niet binnen de gestelde termijn afgehandeld worden. Dat heeft enerzijds te maken met de enorme toename van het aantal verzoeken en anderzijds neemt de omvang van de verzoeken enorm toe. Dat laatste is niet of nauwelijks meetbaar.

Logius, RvIG en UBR

Deze organisatieonderdelen hebben geen Wob-verzoeken ontvangen in 2018.