

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK)

Jaarrapportage Maatschappelijke en Juridische Correspondentie 2022

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 2022. *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/Woo-verzoeken².

Inhoud rapportage

In deze jaarrapportage wordt de *tijdigheid* (van de beantwoording) van de Maatschappelijke en Juridische Correspondentie over 2022 vergeleken met die in 2021. Daarnaast wordt ingegaan op de onderwerpen waar de correspondentie over ging. Behalve 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/Woo-verzoeken.

Reikwijdte rapportage³

De rapportage gaat uit van de organisatie van BZK zoals deze er in 2022 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 Digitalisering en Overheidsorganisatie (DGDOO);
- Directoraat-generaal Koninkrijksrelaties (DGKR);
- 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 Correspondentie⁴

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 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 klachtadviesprocedure⁵ 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/Woo-verzoeken: voor de behandeling van Wob/Woo-verzoeken geldt als termijn: zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van het verzoek. De termijn van de Wob kan met vier weken worden verdaagd en de Woo met twee weken. Verder uitstel is mogelijk voor zover de verzoeker daarmee (schriftelijk) instemt.

¹ Kamerstuk 29362, nr. 184.

² De Wet open overheid (Woo), de vervanger van de Wet openbaarheid van bestuur, is op 1 mei 2022 in werking getreden.

³ 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.

⁴ Naast de behandeltermijnen blijven kwaliteit en klanttevredenheid belangrijke aandachtspunten bij het beantwoorden van de correspondentie.

⁵ 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 2022

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 2021 en afgehandeld in 2022 wordt in 2022 meegenomen.

	Organisatie						
	BZK Kerndepartement	AIVD	RvIG	Logius	Rijksvastgoedbedrijf	UBR (IPKD)	UBR (KOOP)
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
Percentage afhandeling binnen termijn 2022	Totaal 2.728 brieven, e-mails en social media Binnen termijn gemiddeld: 93% E-mails: 2.463 Brieven: 253 Social media: 11	Er kwamen 28 verzoeken om publicaties op te sturen en 283 overige brieven en e-mails. Ze zijn voor respectievelijk 100% en 93% binnen de termijn afgehandeld.	Totaal 4.604 brieven en e-mails Binnen termijn gemiddeld: 97% E-mails: 4.577 Brieven: 27 Telefoon: 6.517 Meldingen CMI: 6.151 Meldingen MFO: 749	Totaal 707.560 burgercontacten Eerstelijns helpdesk afgehandeld Eerste lijn calls DigiD 563.601 Eerste lijn e-mail DigiD 60.489 Eerste lijn calls MijnOverheid(MO) 42.577 Eerste lijn e-mail Mijnoverheid 22.038 Eerste lijn SBA Intrekken Machtigingen 18.855 Eerste lijn e-mail DigiD < 2 dagen 76,8% Eerste lijn e-mail MO < 2 dagen 80,5% Tweedelijns klantcontactcentrum Logius Aantal ontvangen brieven 288 Doorgezette meldingen DigiD 8.992 Doorgezette meldingen MijnOverheid 1.199 Tweede lijn brieven < 2 dagen 78,5% *reactietijd wordt gemeten vanaf het moment dat de brief in het systeem wordt geregistreerd.	Totaal: 476 publieksvragen per e-mail & social media ontvangen. Afhandeling binnen termijn: 436 (=91.59%)		Totaal: 10.158 (e-mail, telefoon, contactformulieren) Totaal binnen termijn: 9.178 (90%) E-mails: 7.044 Binnen termijn: 6.111 (87%) Telefonisch: 3.091 Binnen termijn: 3.059 (99%) Contactformulier: 23 Binnen termijn: 8 (35%) Brieven: 0
Gemiddelde behandeltijd 2022	Brieven, e-mails en social media: binnen 3 weken afgehandeld	N.B. (niet bekend)	E-mails: 1 dag Brieven: 15 dagen	Brieven en e-mails: binnen 2 dagen	E-mails: binnen 3 weken Social media: binnen 72 uur.	n.v.t.	E-mails, contactformulier: 5 werkdagen Telefonisch: direct

Toelichting op de tabel Maatschappelijke Correspondentie

BZK Kerndepartement

In 2022 is er een afname van het aantal e-mails en brieven ten opzichte van voorgaande jaren. Dit komt met name door de verbeterde informatie op de website van Rijksoverheid.nl. Van alle correspondentie wordt 93% binnen drie weken afgehandeld.

Het grootste deel van de Maatschappelijke Correspondentie (85%) 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, sociale media en brief, ook zoveel mogelijk per telefoon af te doen. Telefonische beantwoording verschilt echter per directie en is afhankelijk van het onderwerp.

Burgers schrijven met name over het huurbeleid en over Identiteit (m.n. BSN en paspoorten). De meest gestelde vragen gedurende 2022 waren over de hoogte van de huren, jaarlijkse huurverhoging, eenmalige huurverlaging, sociale huur in de particuliere sector, 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), 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 (kwijschelding), WOZ, gemeentelijke financiën (gemeentefonds/Sisa), klachten over gemeenten (bestuurlijke integriteit) en gemeentelijk beleid, democratie, nepnieuws, klachten functioneren politieke ambtsdragers, Wet op de Lijkbezorging, afschaffen van zomertijd/wintertijd, goed bestuur overzeese gebieden, arbeidsvoorwaarden overheids personeel/indexering pensioenen en digitale overheid (DigiD/e-Herkenning).

In 2022 waren er veel vragen en meningen over de gemeenteraadsverkiezingen (stemmen vanuit het buitenland, geen stempas ontvangen, stemmen na verhuizing, stemmen met een volmacht) en over het slavernijverleden (voor- en tegenstanders van aanbieden excuses).

Informatie Rijksoverheid

In 2022 handelde Informatie Rijksoverheid voor het ministerie 6.350 e-mailberichten, 23.539 telefoongesprekken en 3.414 Sociale Media berichten (3.211 WhatsApp-, 98 twitter- en 105 facebookberichten) af. In 2021 waren dat er meer: 8.344 e-mailberichten, 20.108 telefoongesprekken en 2.369 Sociale Media berichten (1.817 WhatsApp-, 170 twitter- en 382 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 met de dienst gemaild 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 2022 aan het Rijksvastgoedbedrijf zijn gesteld hadden betrekking op pacht- en huurcontracten en grondzaken. Bovendien kwamen er veel opmerkingen en vragen binnen over de mogelijkheid tot koop of huur van een object van het Rijksvastgoedbedrijf. Dit gaat over objecten op onder andere Vliegkamp Valkenburg en bijvoorbeeld leegstandboerderijen/leegstandpanden. Gedurende de zomerperiode stond de berichtgeving over Park Doorn centraal. Via publieksvoorlichting kwamen hierover veel kritische signalen binnen. Ook vragen over het bezoekersbeleid van Park Sorghvliet trok in 2022 geregeld de aandacht net als het beleid omtrent gas- en elektriciteitsverbruik van het Rijksvastgoed. Via de sociale mediakanalen wist het publiek het Rijksvastgoedbedrijf nauwelijks te vinden het afgelopen jaar.

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 2022 ontving het CMI 6.151 meldingen van slachtoffers van identiteitsfraude. Het MFO ontving 749 meldingen in 2022. Hiervan waren 22 van een overheidsorganisatie, 3 van een bedrijf en 724 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. 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. 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 over 2022 is voor telefonie gemiddeld uitgekomen op een 8,0 en voor e-mail op een 5,9. Het afhandelen van de meldingen door de tweedelijns is in 2022 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, officiële bekendmakingen.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 2022 heeft KOOP 1.479 vragen van burgers ontvangen waarvan 15% door KOOP is doorverwezen.

2. Juridische Correspondentie

2.1. Aanvragen van burgers

	Organisatie			
	BZK kerndepartement	AIVD	RvIG	Logius
Aantal aanvragen 2021	9	182	510 RPS overeenstemmings- verzoeken, adviesvragen en informatieverzoeken	8 AVG verzoeken
Aantal aanvragen 2022	13	431	550 RPS overeenstemmings- verzoeken, adviesvragen en informatieverzoeken	8 AVG verzoeken
Percentage afgehandeld binnen de wettelijke termijn 2022	69%	61%	100%	87,50%
Percentage afgehandeld binnen de wettelijke termijn 2022 (na verdaging, opschorting of instemming)	31%	11%	n.v.t.	0%
Aantal ontvangen ingebrekestellingen 2022	0	25	n.v.t.	1
Aantal betaalde dwangsommen 2022	0	11	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. Als acht weken niet haalbaar is, wordt een andere 'redelijke termijn' gesteld door het bestuursorgaan. In de praktijk rond afhandeling van verzoek over 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 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 2022 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. Die 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 niet onder de categorie Juridische Correspondentie omdat de meldingen worden gedaan door de werkgever.

Zowel bezwaarschriften gericht tegen een besluit over een inzageverzoek als bezwaarschriften gericht tegen de intrekking of weigering van een VGB vallen onder de categorie Juridische Correspondentie (zie overzicht bezwaarschriften). Bezwaarschriften gericht tegen een intrekking of weigering van een VGB vallen wel onder de categorie Juridische Correspondentie omdat deze bezwaarschriften hoofdzakelijk worden ingediend door de (kandidaat-)vertrouwensfunctionaris. Na een oproep in de media eind augustus 2022 om inzageverzoeken in te dienen bij de AIVD zijn in de laatste maanden van het jaar 291 extra verzoeken binnengekomen. In vergelijking met het jaar ervoor is het aantal verzoeken meer dan verdubbeld, van 182 inzageverzoeken in 2021 naar 431 in 2022. Er is veel tijd en energie gestoken in het tijdig versturen van ontvangstbevestigingen, zodat de indiener weet dat het inzageverzoek ontvangen is en hoe het traject verloopt. Daarnaast is een start gemaakt met het aanpassen van de inhoud van de communicatie zodat die meer aansluit bij de ontvanger. Hiermee zal in 2023 verder worden gegaan.

De uitvoering van het verbeterplan heeft in de eerste helft van het jaar zichtbare verbeteringen opgeleverd, maar deze zijn deels teniet gedaan door de enorme groei van het aantal verzoeken in het najaar. Ook heeft deze groei geleid tot verschuiving van de capaciteit naar het inzageproces, wat de andere processen beïnvloedde, waaronder de afhandeling van bezwaarschriften. Desondanks is een hoger percentage van de bezwaarschriften op tijd afgehandeld. In 2022 lag het percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn (inclusief verdaging/opschorting/instemming) in totaal op 72%. In 2021 lag het percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn (inclusief verdaging/opschorting/instemming) op 41,67%.

De maatregelen met resultaat op korte termijn uit het verbeterplan zijn inmiddels doorgevoerd. De maatregelen waarbij het resultaat op langere termijn zichtbaar is, zoals de ontwikkelingen van een dossier-volgsysteem, zijn nog in ontwikkeling. Daarvan zijn de resultaten nog niet zichtbaar in de cijfers over 2022.

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. In 2022 heeft Logius in totaal 8 AVG-verzoeken ontvangen, dit betrof 5 verzoeken om inzage en 3 verzoeken om verwijdering. 7 verzoeken zijn binnen de termijn formeel afgehandeld, 1 (inzage) verzoek is buiten behandeling gesteld en 1 (verwijder) verzoek is informeel afgehandeld door input te leveren aan de KCC.

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 2022.

2.2. Bezwaarschriften

	Organisatie				
	BZK Kerndepartement	AIVD	RvIG	RVB	Logius
Aantal (ingediende) bezwaarschriften 2021	27*	36	5 RPS (niet-ontvankelijk) 3 BRP 1 RNI 1 BSN	1	1 **
Aantal (ingediende) bezwaarschriften 2022	39***	51	2 RPS (niet-ontvankelijk) 2 BRP 12 RNI 1 BSN	7****	1***
Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2022	20%	28%	100% 100% 100% 100%	0%	
Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2022 (na verdaging, opschorting of instemming)	80%	40%	n.v.t. n.v.t. n.v.t. n.v.t.	100%	
Aantal ontvangen ingebrekestellingen 2022	1	2	0	Geen	
Aantal betaalde dwangsommen 2022	1	0	0	Geen	

*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. Op datum opmaak rapportage 2023 loopt er nog één bezwaarprocedure.

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

*** 2 ingekomen bezwaarschriften zijn ingetrokken en niet meegenomen in dit aantal. Op datum rapportage lopen er nog 9 bezwaarschriften uit 2022 die niet zijn meegenomen voor de berekening van de percentages die zien op de wettelijke termijnen. 1 bezwaarschrift van Logius is door het kerndepartement in behandeling genomen en daar meegeteld, zie de toelichting hieronder.

**** Van de 7 RVB bezwaarschriften uit 2022 lopen er op datum rapportage nog 2 die niet zijn meegenomen voor de berekening van de percentages die zien op de wettelijke termijnen.

Er zijn in 2022 bij BZK Kern 32 bezwaarzaken afgerond (8 uit 2021 en 24 uit 2022). Er zijn begin 2023 6 bezwaarschriften uit 2022 afgerond. Hiervan is 1 bezwaarschrift binnen de wettelijke termijn afgerond en 5 afgehandeld binnen de wettelijke termijn dankzij verdaging c.q. opschorting c.q. instemming.

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 over de RvIG, de AIVD en EC O&P (arbeids-juridisch). Er zijn in 2022 39 bezwaarschriften ingediend.

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).

Logius

Logius behandelt zelf geen bezwaarschriften, maar deze worden afgehandeld door de directie CZW van BZK. CZW heeft van Logius één bezwaarschrift ontvangen in 2022.

RvIG

Van de 17 ontvangen bezwaarschriften zijn er 15 binnen de wettelijke termijn afgehandeld. 2 bezwaarschriften (RNI) zijn eind december ontvangen en zijn nog niet afgehandeld, de wettelijke termijn bij deze bezwaarschriften loopt nog.

Rijksvastgoedbedrijf

RVB behandelt zelf geen bezwaarschriften, maar deze worden afgehandeld door de directie CZW van BZK. CZW heeft van RVB zeven bezwaarschriften ontvangen in 2022.

UBR heeft geen bezwaarschriften ontvangen in 2022.

2.3. Klaagschriften

	Organisatie					
	BZK kerndepartement	Huurcommissie	AIVD	Logius	Rijksvastgoedbedrijf	UBR
Aantal (ingediende) klaagschriften 2021	7*	400	19	2	3	1*
Aantal (ingediende) klaagschriften 2022	8	256	13	4	10	0
Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2022	0	56%	34%	0%	0%	0%
Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2022 (na verdaging, opschorting of instemming)	100%	17%	12%	100%	100% middels instemming	0%

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

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

De Huurcommissie ontving in 2022 in totaal 256 klachten. Deze worden door klachtbehandelaars behandeld. Ongeveer een derde wordt afgerond met een formele antwoordbrief van het bestuur. De overige klachten worden in gelijke verhouding informeel schriftelijk of telefonisch behandeld. Een derde is ingediend door verhuurders. De meerderheid door huurders. Er zijn 3 schadeclaims behandeld en afgewezen.

Logius

De klachten die Logius ontvangt, worden in bijna alle gevallen informeel door het KCC afgehandeld. In 2022 waren dit er 36. In 2022 zijn 4 (formele) klaagschriften als bedoeld in hoofdstuk 9 Awb ontvangen, 2 zijn schriftelijk afgehandeld, 1 is naar tevredenheid opgelost en 1 is telefonisch ingetrokken.

Rijksvastgoedbedrijf

In 2022 zijn 10 klachten binnengekomen. 7 Hiervan zijn klachten binnengekomen bij de sectie Onbeheerde Nalatenschappen en zijn allen opgelost alvorens de formele klachtenprocedure werd betreden. 2 Klachten betroffen een te lange doorlooptijd, 2 omtrent beloofde informatie die niet tijdig is toegezonden, 1 omtrent ontruiming van een verkeerde kelderbox, 1 omtrent een onbeleefde mail en 1 omtrent een sollicitant die zich niet serieus genoeg behandeld voelde. De overige 3 klachten liepen via het formele klachtenmeldpunt. Eveneens alleen klachten zijn inmiddels afgerond. Dit wil zeggen dat deze zijn voorzien van advies en dat dit advies door de verantwoordelijke directeur is overgenomen en gecommuniceerd naar klager. Alle 3 de klachten waren verschillend van aard. 1 Omtrent het tijdig digitaal indienen van stukken om deel te nemen, 1 klacht omtrent een aanbesteding van een PPS project en 1 klacht omtrent de gunning van wat wij 'een geheim project' noemen.

RvIG en UBR hebben geen klaagschriften ontvangen in 2022.

2.4. Wob/Woo-verzoeken

	Organisatie					
	BZK kerndepartement	Huurcommissie	Rijksvastgoedbedrijf	Logius	UBR/KOOP	RvIG
Aantal Wob-verzoeken 2021	116*	5	32	2	0	2
Aantal Wob/Woo-verzoeken 2022	180**	3	47	3**	0	2
Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2022	(19) 15%	0	(4) 3%	nvt	nvt	0
Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2022 (na verdaging, opschorting of instemming)	(39) 39%	0	(14) 11%	nvt	nvt	100%
Aantal ontvangen ingebrekestellingen 2022	8***	3	0	0	nvt	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.

**3 verzoeken van Logius is door het kerndepartement in behandeling genomen en meegeteld, zie de toelichting hieronder.

***Dit betreft meer specifiek 8 keer een beroep vanwege niet tijdig beslissen.

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/Woo-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/Woo-besluiten die in 2021 zijn genomen.

Rijksvastgoedbedrijf

De Wob/Woo-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.

Logius

CZW heeft van Logius in 2022 3 verzoeken (1 Wob en 2 Woo) ontvangen. Het Wob-verzoek is binnen de termijn (dankzij verdaging instemming van de Woo-verzoeker) afgehandeld. De overige 2 Woo-verzoeken zijn nog in behandeling en zijn de beslistermijnen met instemming van de verzoekers verdaagd.

RvIG

RvIG heeft geen Wob/Woo verzoeken ontvangen in 2022. Wel heeft RvIG informatie aangeleverd met betrekking tot enkele Wob/Woo verzoeken die elders binnen BZK behandeld zijn.

UBR heeft geen Wob/Woo-verzoeken ontvangen in 2022.