



TER ONDERTEKENING

Nota actief openbaar
Ja

Onze referentie
2023-0000554980

Datum
25 september 2023

Aan Minister en Staatssecretaris van BZK
Van Directeur Communicatie

nota

Nota BZK Jaarrapportage Maatschappelijke en Juridische
Correspondentie 2022 TK

Samengewerkt met

Bijlage(n)
2

Aanleiding

Op 4 november 2008 verscheen het rapport 'Behandeling burgerbrieven kan behoorlijker' van de Nationale ombudsman. In de kabinetsreactie op dit rapport is toegezegd dat de afzonderlijke departementen jaarlijks rapporteren over de behandeling van maatschappelijke en juridische correspondentie. In deze nota vindt u een toelichting op de BZK-jaarrapportage Maatschappelijke en Juridische Correspondentie 2022.

Geadviseerd besluit

U wordt gevraagd:

- Kennis te nemen van de voornaamste conclusies van de BZK-jaarrapportage 2022.
- De begeleidende brief aan de Tweede Kamer te ondertekenen.

Kern

In de jaarrapportage wordt de tijdigheid van de beantwoording van de maatschappelijke en juridische correspondentie vergeleken met die van het voorgaande jaar. Daarnaast wordt ingegaan op de onderwerpen waarover de meeste vragen zijn gesteld.

Maatschappelijke correspondentie betreft vragen of opmerkingen per telefoon, e-mail, brief en sociale media van burgers, maatschappelijke organisaties en andere overheden. Bij juridische correspondentie gaat het om Wob/Woo-verzoeken, bezwaar- en klaagschriften, aanvragen en recht op dwangsom bij niet tijdig beslissen.

Conclusie jaarrapportage

Het kerndepartement en de andere BZK-onderdelen scoren in 2022 beter in de afhandeling van de maatschappelijke correspondentie. Dit geldt ook voor de juridische correspondentie.

Toelichting maatschappelijke correspondentie 2022

Het kerndepartement doet het in 2022 goed met 93% binnen de termijn afgehandelde correspondentie, een toename ten opzichte van 2021 (89%). De gemiddelde behandeltijd voor brieven en e-mails is 3 weken. In 2022 zijn er minder e-mails en brieven (2.728) ontvangen dan in 2021 (3.014).

Bij de andere BZK-onderdelen is in 2022 sprake van een toename van de hoeveelheid correspondentie ten opzichte van 2021. Het percentage afhandeling

binnen de termijn is iets verbeterd in 2022, n.l. 78% tot 100% tegenover 64% tot 100% in 2021.

Onze referentie
2023-0000554980

Datum
25 september 2023

Het grootste deel van de maatschappelijke correspondentie (85%) is afkomstig van burgers. De meeste berichten betreffen vragen, gevolgd door meningen/klachten en ideeën/initiatieven.

Burgers schrijven over de woningmarkt en over identiteit. De meest gestelde vragen waren over de hoogte van de huren, tekorten op de woningmarkt (voor starters, senioren, middeninkomens en kopers), opvang en huisvesting van asielzoekers/statushouders en permanent wonen in een recreatiewoning en burenoverlast in de wijk (leefbaarheid en veiligheid). Bij identiteit gaat het vooral om BSN en paspoorten.

Daarnaast waren er vragen over het energiebeleid (verduurzaming en energielabel), bouwregelgeving en bouwkwaliteit, 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 (o.a. bestuurlijke integriteit) en gemeentelijk beleid, democratie, nepnieuws, klachten over functioneren politieke ambtsdragers, Wet op de lijkbezorging, afschaffen van zomertijd/wintertijd, goed bestuur overzeese gebieden, arbeidsvoorwaarden overheidspersoneel en DigiD/e-Herkenning.

Tot slot waren er veel vragen en meningen over de gemeenteraadsverkiezingen (stemmen vanuit het buitenland, geen stempas ontvangen, stemmen na verhuizing, stemmen met een volmacht) en het slavernijverleden (m.n. meningen excuses).

Toelichting Juridische correspondentie 2022

Het kerndepartement scoort voor de afhandeling van de juridische correspondentie 100% op de *aanvragen en klaagschriften*. De afhandeling van *Wob/Woo-verzoeken* is met 54% lager dan de 67% van vorig jaar. De score van de *bezwaarschriften* is evenals vorig jaar 100%; het aantal bezwaarschriften is gestegen (+12).

Bij de andere BZK-onderdelen is het aantal *aanvragen* gestegen bij de AIVD (+249) en RvIG (+40). De score van afhandeling is voor RvIG 100%, Logius 87,5% en AIVD 72%. De score van afhandeling van de *bezwaarschriften* is bij de RvIG 100% en de AIVD 68%. Bij de *klaagschriften* is de score voor de Huurcommissie 73%, Logius 100%, RVB 100% en AIVD 46%.

Het aantal *Wob/Woo-verzoeken* is gedaald bij de Huurcommissie (-2) en gestegen bij het RVB (+15) en Logius (+1). De score van afhandeling voor het RVB is 14% en voor de RvIG is 100%.

Het aantal ontvangen ingebrekestellingen voor het kerndepartement is 9 en bij de andere BZK-onderdelen 31. Betaalde dwangsommen waren er in 2022 niet bij het kerndepartement en 11 bij andere BZK-onderdelen.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Onze referentie
2023-0000554980

Datum
25 september 2023

Motivering

In de openbaar gemaakte versie van deze nota zijn alle persoonsgegevens van ambtenaren geanonimiseerd.

Bijlagen

Volgnummer	Naam	Informatie
1	Brief BZK Jaarrapportage Maatschappelijke en Juridische Correspondentie 2022	
2	BZK Jaarrapportage Maatschappelijke en Juridische Correspondentie 2022	