



## Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) Jaarrapportage Maatschappelijke en Juridische Correspondentie 2023

### 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 burgerbrieven<sup>1</sup>. Voor u ligt de jaarrapportage behandeling Maatschappelijke en Juridische Correspondentie van BZK over 2023. *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 Woo-verzoeken<sup>2</sup>.

### Inhoud rapportage

In deze jaarrapportage wordt de *tijdigheid* (van de beantwoording) van de Maatschappelijke en Juridische Correspondentie over 2023<sup>3</sup> vergeleken met die in 2022. 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, klaagschriften en Woo-verzoeken.

### Reikwijdte rapportage<sup>4</sup>

De rapportage gaat uit van de organisatie van BZK zoals deze er in 2023 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 Openbaar Bestuur en Democratische Rechtsstaat (DGOBDR);
- 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\*;
- Directoraat-generaal Vastgoed en Bedrijfsvoering Rijk (DGVBR), de onderdelen Rijksvastgoedbedrijf (RVB) en Rijksorganisatie Beveiliging en Logistiek (RBL)\*\*

\* Het Kennis- en Exploitatiecentrum Officiële Overheidspublicaties (KOOP) is sinds 1 januari 2023 onderdeel van Logius.

\*\*Per 1 januari 2023 is UBR opgegaan in vijf nieuwe organisaties (Shared Service Organisaties),

- Rijksorganisatie voor Ontwikkeling Digitalisering en Innovatie (RODI),
- Rijksorganisatie Beveiliging en Logistiek (RBL)
- Rijksinkoop samenwerking (RIS)
- Organisatie Bedrijfsvoering en Financiën (OBF)
- Organisatie en Personeel Rijk (O&P Rijk)

### Behandeltermijnen Maatschappelijke Correspondentie<sup>5</sup>

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.

<sup>1</sup> Kamerstuk 29362, nr. 184.

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

<sup>3</sup> Onderwerpen die momenteel vallen onder het ministerie van VRO, vielen in 2023 nog onder BZK en zijn daarom meegenomen in deze rapportage.

<sup>4</sup> 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.

<sup>5</sup> Naast de behandeltermijnen blijven kwaliteit en klanttevredenheid belangrijke aandachtspunten bij het beantwoorden van de correspondentie.

- 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 klachtadviesprocedure<sup>6</sup> 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.
- Woo-verzoeken: voor de behandeling van Woo-verzoeken geldt als termijn: zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van het verzoek. De termijn van de Woo kan met twee weken worden verdaagd. Verder uitstel is mogelijk voor zover de verzoeker daarmee (schriftelijk) instemt.

## Jaaroverzicht 2023

### 1. *Maatschappelijke Correspondentie*

#### **Enkele algemene opmerkingen vooraf:**

- In de tabel staat de Maatschappelijk Correspondentie die door het ministerie is afgehandeld.  
De Maatschappelijke Correspondentie voor BZK die binnenkomt en is afgehandeld bij Informatie Rijksoverheid, wordt hieronder apart toegelicht onder de kop Informatie Rijksoverheid.
- Maatschappelijke Correspondentie binnengekomen in 2022 en afgehandeld in 2023, wordt in 2023 meegenomen.

---

<sup>6</sup> 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.

Organisatie							
	BZK Kerndepartement	AIVD	RvIG	Logius	Rijksvastgoedbedrijf	UBR (IPKD)	UBR (KOOP)=Logius (KOOP) in 2024
<b>Percentage afhandeling binnen termijn 2022</b>	Totaal 2.727 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  <b>Eerstelijns helpdesk afgehandeld</b> 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%  <b>Tweedelijns klantcontactcentrum Logius</b> 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
<b>Percentage afhandeling binnen termijn 2023</b>	Totaal 2.738 brieven, e-mails en social media Binnen termijn gemiddeld: 94%  E-mails: 2.321 Brieven: 182 Social media: 235	Totaal 182 brieven en e-mails. De beantwoording ervan is voor 94% binnen de termijn afgehandeld.	Totaal 5.570 brieven en e-mails Binnen termijn gemiddeld: 98,5 %  E-mails: 5.512 Brieven: 58 Telefoon: 7.302  Meldingen CMI: 7.115 Meldingen MFO: 1.115	Totaal 658.515 burgercontacten  <b>Eerstelijns helpdesk afgehandeld</b> Eerste lijn calls DigiD 510.805 Eerste lijn e-mail DigiD 74.656 Eerste lijn calls MijnOverheid(MO) 39.336 Eerste lijn e-mail Mijnoverheid 18.783 Eerste lijn SBA Intrekken Machtigingen 14.935 Eerste lijn e-mail DigiD < 2 dagen 69,2% Eerste lijn e-mail MO < 2 dagen 64,9%  <b>Tweedelijns klantcontactcentrum Logius</b> Aantal ontvangen brieven 604 Doorgezette meldingen DigiD 13.115 Doorgezette meldingen MijnOverheid 1.729 Tweede lijn brieven < 2 dagen 37% *reactietijd wordt gemeten vanaf het moment dat de brief in het systeem wordt geregistreerd.	Totaal: 437 publieksvragen per e-mail ontvangen. Afhandeling binnen termijn: 373 (=85,35%)	RBL 10 klaagschriften binnen de termijn afgehandeld	TtTotaal 658.515 burgercontacten  Totaal: 10.762 (e-mails, telefoon, contactformulieren) Totaal binnen de termijn: 8728 (81%)  E-mails: 8159 Telefonisch: 2556  Contactformulier: 47  Brieven: 0
<b>Gemiddelde behandeltime 2023</b>	Brieven, e-mails en social media: binnen 3 weken afgehandeld	N.B. (niet bekend)	E-mails: 1 dag Brieven: 9 dagen	Brieven en e-mails: binnen 2 dagen	E-mails: binnen 3 weken	n.v.t.	E-mails, contactformulier: 5 werkdagen Telefonisch: direct

*Toelichting op de tabel Maatschappelijke Correspondentie*

### **BZK Kerndepartement**

In 2023 is er een stabilisatie van het aantal e-mails en brieven ten opzichte van voorgaande jaren. Van alle correspondentie wordt 94% binnen drie weken afgehandeld.

Het grootste deel van de Maatschappelijke Correspondentie (83%) 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 waren over het domein Volkshuisvesting: 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, spoedzoekers, opvang en huisvesting van asielzoekers/statushouders, woonruimteverdeling, permanent mogen wonen in een recreatiewoning en het functioneren van corporaties.

Daarnaast waren er ook vragen over eigen woningbezit/-koop, burenoverlast in de wijk (leefbaarheid en veiligheid), energiebeleid (verduurzaming van koop- en huurwoningen, energiebeleid en energielabel), bouwregelgeving en bouwkwaliteit, Wet Kwaliteitsborging Bouwen (WKB), Gasketelwet, VVE's, regels ruimtelijke ordening, bestemmingsplannen, omgevingsvergunningen, de nieuwe Omgevingswet, Geo informatie (Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG)). Basisregistratie Ondergrond (BRO) en het Kadaster.

Ook zijn er vragen over gemeentelijke heffingen en vrijstellingen (kwijschelding), WOZ, gemeentelijke financiën (gemeentefonds/Sisa), Wet gemeenschappelijke regelingen (Wgr) klachten over gemeenten (bestuurlijke integriteit) en gemeentelijk beleid, democratie, nepnieuws, klachten functioneren politieke ambtsdragers, Wet op de Lijkbezorging, afschaffen van zomertijd/wintertijd, decoraties, goed bestuur overzeese gebieden, arbeidsvoorwaarden overheidspersoneel/indexering pensioenen en digitale overheid (DigiD, Wet Digitale Overheid).

Tot slot waren er veel vragen en meningen over de Tweede Kamerverkiezingen (stemmen vanuit het buitenland, geen stempas ontvangen) en het slavernijverleden (voor- en tegenstanders verdeling fonds van 200 mln.).

### **Informatie Rijksoverheid**

In 2023 handelde Informatie Rijksoverheid voor het ministerie 4.864 e-mailberichten, 21.115 telefoongesprekken en 4.442 Sociale Mediaberichten (4.310 WhatsApp-, 52 twitter/X- en 80 Facebookberichten) af. 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. 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.

### **Rijksvastgoedbedrijf (RVB)**

Het gros van de gestelde vragen aan het Rijksvastgoedbedrijf in 2023 heeft betrekking op pacht- en huurcontracten. Dit omhelst met name het verlengen van pacht en inhoudelijke vragen ten aanzien van contracten die door het Rijksvastgoedbedrijf zijn uitgegeven in het algemeen. Ook stelt de burger veel vragen aan het Rijksvastgoedbedrijf over huidige of toekomstige bestemmingen van Rijksvastgoed en specifiek van leegstaand Rijksvastgoed (zoals gevangenissen die niet meer in gebruik zijn). Daarnaast weten burgers het Rijksvastgoedbedrijf goed te vinden wanneer het gaat over het groenonderhoud van onze natuurlijke percelen. Studenten stellen het Rijksvastgoedbedrijf vragen over de basiswerkzaamheden en innovaties/acties op het vlak van verduurzaming van de bouwsector, voor onder andere scriptieonderzoeken. Tot slot ontvangt het Rijksvastgoedbedrijf veel vragen over onbeheerde nalatenschappen.

### **Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (RvIG)**

Burgers nemen 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 2023 ontving het CMI 7.115 meldingen van slachtoffers van identiteitsfraude. Het MFO ontving 1.115 meldingen in 2023. Hiervan waren 27 van een overheidsorganisatie, 10 van een bedrijf en 1.078 van burgers.

De meldingen van het CMI en MFO komen binnen via een webformulier op [www.rvig.nl/CMI](http://www.rvig.nl/CMI) en [www.rvig.nl/MFO](http://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<sup>ste</sup> lijn) en interne klantcontactcentrum (als 2<sup>de</sup> lijn) 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 korter dan twee dagen. De klanttevredenheid van burgers bij de eerstelijns helpdesk over 2023 is voor telefonie gemiddeld uitgekomen op een 8,0 en voor e-mail op een 6,5. Het afhandelen van de meldingen door de tweedelijns is in 2023 gewaardeerd met een 7,5.

## Logius/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 2023 heeft KOOP 1.093 vragen van burgers ontvangen.

## 2. Juridische Correspondentie

### 2.1. Aanvragen van burgers:

	Organisatie			
	BZK kerndepartement	AIVD	RvIG	Logius
<b>Aantal aanvragen 2022</b>	13	431	550 RPS overeenstemmings- verzoeken, adviesvragen en informatieverzoeken	8 AVG verzoeken
<b>Aantal aanvragen 2023</b>	0	598	353	17 AVG verzoeken
<b>Percentage afgehandeld binnen de wettelijke termijn 2023</b>	0%	40%	100%	100%
<b>Percentage afgehandeld binnen de wettelijke termijn 2023 (na verdaging, opschorting of instemming)</b>	0%	7%	n.v.t.	0%
<b>Aantal ontvangen ingebrekestellingen 2023</b>	0	50	n.v.t.	1
<b>Aantal betaalde dwangsommen 2023</b>	0	40	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. Er zijn geen verzoeken binnen gekomen. 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.

## **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-) vertrouwens-functionaris.

Het aantal door de AIVD ontvangen inzageverzoeken is de afgelopen jaren sterk gestegen. In 2023 is deze stijgende lijn doorgezet wat heeft geresulteerd in de ontvangst van 598 inzageverzoeken in dit jaar. De AIVD vindt het belangrijk om inzageverzoeken zo goed mogelijk te behandelen omdat dit past bij onze doelstelling om transparant/open waar mogelijk te zijn. Hoewel uitvoering is gegeven en resultaten zijn bereikt bij de uitvoering van het in 2021 vastgestelde verbeterplan voor de doorlooptijden van de juridische correspondentie, heeft de aanzienlijke toename impact gehad op de tijdigheid van de afhandeling van het aantal inzageverzoeken en de daaruit voortvloeiende bezwaarschriften. Ook op het gebied van veiligheidsonderzoeken is het aantal bezwaarschriften toegenomen wat verband houdt met de toename van het aantal verrichte veiligheidsonderzoeken. De AIVD heeft capaciteit vrijgemaakt en is nog steeds bezig met het vergroten van de benodigde capaciteit om dit op te kunnen vangen.

## **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 2023 heeft Logius in totaal 17 AVG-verzoeken ontvangen, dit betrof 8 verzoeken om inzage en 9 verzoeken om verwijdering. 16 verzoeken zijn binnen de termijn afgehandeld en 1 verzoek om verwijdering is buiten behandeling gesteld, omdat de verzoeker verzuimd heeft gevraagde informatie over te leggen.

## **RvIG**

In het Register paspoortsignaleringen (RPS) zijn de gegevens opgenomen van personen van wie het recht op een paspoort wordt beperkt. De staatssecretaris van Koninkrijksrelaties en Digitalisering heeft op 13 juli 2023 besloten het beleid ten aanzien van signalering van veelvermissers in het RPS te beëindigen. 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, de Koninklijke Marechaussee (KMar) en Buitenlandse Zaken (BuZa) om informatie uit de RPS-dossiers. Deze verzoeken worden op basis van intern beleid binnen twee weken afgehandeld. Bij Adviesvragen gaat het om het adviseren van gemeenten, KMar of BuZa. Deze verzoeken worden eveneens op basis van intern beleid binnen twee weken afgehandeld.

**Rijksvastgoedbedrijf** heeft geen aanvragen ontvangen in 2023.

## 2.2. Bezwaarschriften:

	Organisatie				
	BZK Kerndepartement	AIVD	RvIG	RVB	Logius
Aantal (ingediende) bezwaarschriften 2022	39***	51	2 RPS (niet-ontvankelijk) 2 BRP 12 RNI 1 BSN	7****	1***
Aantal (ingediende) bezwaarschriften 2023	38***	146	0 RPS 0 BRP 14 RNI 1 BSN	7****	1***
Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2023	onbekend	26%	100% 100% 100% 100%	0%	0
Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2023 (na verdaging, opschorting of instemming)	100%	16%	n.v.t. n.v.t. n.v.t. n.v.t.	100%	0
Aantal ontvangen ingebrekestellingen 2023	0	6	0	Geen	0
Aantal betaalde dwangsommen 2023	0	6	0	Geen	0

*Toelichting op de tabel*

### BZK Kerndepartement

De bezwaarschriften worden door de Directie Constitutionele Zaken en Wetgeving (CZW) van BZK gecoördineerd en behandeld. Dat geldt ook voor de zaken t.a.v. de Woo 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 besluiten van de RvIG, de AIVD en EC O&P (arbeids-juridisch). Er zijn in 2023 38 bezwaarschriften ingediend, inclusief 22 gericht tegen Woo-besluiten.

### 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 2023.

## RvIG

Van de 14 ontvangen bezwaarschriften zijn er 13 binnen de wettelijke termijn afgehandeld. Eén bezwaarschrift (RNI) is eind november ontvangen en is nog niet afgehandeld, de wettelijke termijn bij dit bezwaarschrift 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 2023.

### 2.3. Klaagschriften:

	Organisatie					
	BZK kerndepartement	Huurcommissie	AIVD	Logius	Rijksvastgoedbedrijf	UBR
Aantal (ingediende) klaagschriften 2022	8	256	13	4	10	0
Aantal (ingediende) klaagschriften 2023	1	306	26	8	7	0
Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2023	1	50%	32%	0%	0%	0%
Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2023 (na verdaging, opschorting of instemming)	100%	25%	10%	87,5%	90% middels instemming	0%

*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 ontvangt in 2023 in totaal 306 klachten. Deze worden door klachtbehandelaars behandeld. Ongeveer 12% wordt afgerond met een formele antwoordbrief van het bestuur. De overige klachten worden informeel schriftelijk of telefonisch behandeld. Een derde is ingediend door verhuurders. De meerderheid door huurders. Er zijn 5 schadeclaims ingediend, waarvan er 2 schadeclaims zijn behandeld en afgewezen. De andere 3 zijn nog in behandeling.

#### Logius

De klachten die Logius ontvangt, worden in bijna alle gevallen informeel door het KCC afgehandeld. In 2023 waren dit er 37. In 2023 zijn 8 (formele) klaagschriften als bedoeld in hoofdstuk 9 Awb ontvangen. Van de 8 klachten hadden 6 klachten betrekking op de voorziening DigiD, 1 klacht op de voorziening MijnOverheid en 1 klacht over de afhandeling van een AVG-inzageverzoek.

#### Rijksvastgoedbedrijf

Over heel 2023 zijn in totaal 7 klaagschriften binnengekomen bij het Rijksvastgoedbedrijf. Deze bestaan uit klachten gericht aan met name afdeling Nalatenschappen (7) vallend onder afdeling Transacties en Projecten en aan Organisatieontwikkeling en Strategie (1). Ten aanzien van Nalatenschappen betroffen de klaagschriften meldingen van het niet tijdig reageren van medewerkers van het Rijksvastgoedbedrijf. Een paar andere klachten omvatten het niet bijtijds informeren van de melder of vraagsteller die zich heeft gewend tot de afdeling. Het gros van deze klaagschriften zijn opgelost voor formele behandeling binnen termijn. Het klachtschrift ontvangen bij Organisatieontwikkeling en Strategie betrof een bezwaar van een aannemingsmaatschappij ten aanzien van de voorlopige gunningsbeslissing op 26 oktober 2023 betreffende de aanbesteding van het slopen van diverse loodsen op Vliegbasis Woensdrecht.

RvIG heeft geen klaagschriften ontvangen in 2023.



#### 2.4. Woo-verzoeken:

	Organisatie					
	BZK kerndepartement	Huurcommissie	Rijksvastgoedbedrijf	Logius	UBR/KOOP	RvIG
Aantal Wob/Woo-verzoeken 2022	180	3	47	3**	0	2
Aantal Woo-verzoeken 2023	165	0	52	1	1	0
Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2023	33%	n.v.t.	0%	0%	0%	n.v.t.
Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2023 (na verdaging, opschorting of instemming)	67%	n.v.t.	0	100%	100%	n.v.t.
Aantal ontvangen ingebrekestellingen 2023	2***	0	4***	0	n.v.t.	0

\*\*\* dit betreft meer specifiek de beroepen vanwege niet tijdig beslissen, die in 2023 zijn gestart

*Toelichting op de tabel*

#### **Opmerking vooraf**

Bovenstaande tabel betreft de bestaande manier van rapporteren over aantallen Woo-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 Woo-verzoeken (binnen BZK) en verleent procedurele en juridische ondersteuning. Net als bij de bezwaar- en klaagschriften worden de Woo-verzoeken decentraal door de beleidsafdelingen en de onderdelen inhoudelijk behandeld.

#### **Rijksvastgoedbedrijf**

De 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 2023 1 Woo-verzoek ontvangen.

**RVIG** heeft geen WOO-verzoeken ontvangen in 2023.

**UBR** heeft 1 Woo-verzoek ontvangen in 2023.