

Vergaderjaar 2013–2014

29 362

Modernisering van de overheid

Nr. 229

BRIEF VAN DE MINISTER VAN BINNENLANDSE ZAKEN EN KONINKRIJKSRELATIES

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 22 april 2014

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 de maatschappelijke en de juridische correspondentie.

Bij deze bied ik u de jaarrapportage 2013 van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties aan.

De Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,
R.H.A. Plasterk

¹ Zie hiervoor: http://www.nationaleombudsman.nl/sites/default/files/rapport_2008250.pdf.

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK)

Jaarrapportage Maatschappelijke en Juridische Correspondentie 2013

Inleiding

Jaarlijks leveren de departementen een jaarrapportage over de behandeling van de Maatschappelijke en Juridische correspondentie aan de Tweede Kamer. Voor u ligt de jaarrapportage van BZK over 2013.

Inhoud rapportage

In deze jaarrapportage wordt de *tijdigheid* (van de beantwoording) van de Maatschappelijke en Juridische Correspondentie over 2013 vergeleken met die in 2012. 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 (als bedoeld in Hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht(Awb))
- Wob-verzoeken.

Reikwijdte rapportage

In dit verslag wordt gerapporteerd over de organisatie van BZK zoals deze er in 2013 uitzag. Er wordt onderscheid gemaakt tussen het kerndepartement en andere onderdelen. De indeling heeft te maken met de verschillende archief- en opslagsystemen, die de betreffende organisatie-onderdelen gezamenlijk of individueel gebruiken.

Onder het BZK-kerndepartement wordt in de rapportage verstaan:

- De Dienst Concernstaf en Bedrijfsvoering (DCB)
- De Directoraat-generaal Bestuur en Koninkrijksrelaties (DGBK)
- De Directoraat-generaal Organisatie en Bedrijfsvoering Rijk (DGOBR)
- De Directoraat-generaal Wonen en Bouwen (DGWB)
- De Algemene Bestuursdienst (ABD)

De aparte BZK-(dienst)onderdelen in de rapportage zijn:

- De Algemene Inlichtingen- en Veiligheidsdienst (AIVD)
- Het Agentschap Basisadministratie Persoonsgegevens en Reisdocumenten (BPR)
- De Huurcommissie
- Logius
- De Rijksgebouwendienst (RGD)
- Het Rijksvastgoed- en Ontwikkelingsbedrijf(RVOB)
- De Werkmaatschappij (WM)

Behandeltermijnen Maatschappelijke Correspondentie

- Voor het kerndepartement, de AIVD, de Huurcommissie, het Agentschap BPR, Logius, de RGD, RVOB en de Werkmaatschappij, 3 weken voor brieven en 5 werkdagen voor e-mails. Voor het kerndepartement geldt dat per 1 oktober 2013 de termijn voor e-mails is gelijkgetrokken met die van de brieven, namelijk 3 weken. Reden is dat de complexiteit hetzelfde is.

Behandeltermijnen Juridische Correspondentie

De behandeltermijn van de juridische correspondentie verschillen van elkaar:

- Aanvragen: dit verschilt 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 (Awb)): de beslistermijn voor een klacht is (in het algemeen) 6 weken voor het bestuursorgaan. Indien de klachtadviesprocedure² 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.

Enkele algemene opmerkingen vooraf:

- In de gegevens zit de Maatschappelijk Correspondentie van het ministerie verwerkt. De Maatschappelijke Correspondentie die binnenkomt bij Informatie Rijksoverheid is meegenomen in de voetnoot.
- Maatschappelijke Correspondentie binnengekomen in 2012 en afgehandeld in 2013 wordt in 2013 meegenomen. Datzelfde geldt voor 2013–2014.

² 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 2013

Maatschappelijke Correspondentie (brieven en e-mails)

| Organisatie | Percentage afhandeling binnen termijn 2012 | Percentage afhandeling binnen termijn 2013 | Gemiddelde behandeltijd 2013 |
|--|---|--|---|
| BZK Kerndepartement¹ | Totaal 4690 e-mails en brieven Binnen termijn gemiddeld: 82% E-mails totaal: 3503 Brieven totaal: 1187 | Totaal 5849 brieven en e-mails Binnen termijn gemiddeld: 72% E-mails: 4687 Brieven: 1162 | Brieven: 16 dagen E-mails: 8 dagen |
| AIVD | Circa 500 verzoeken om toezending publicaties en 200 overige brieven per jaar Binnen termijn gemiddeld: 90% | Circa 500 verzoeken om toezending publicaties en 200 overige brieven per jaar Binnen termijn: verzoeken 100%, overige brieven 50% | Verzoeken: enkele dagen Overige brieven: 4 weken |
| BPR | Zie de toelichting | Totaal 1072 (1.056 e-mails en 16 brieven) Binnen termijn gemiddeld: 96% | Brieven: 7 dagen E-mails: 5 dagen |
| Logius | Totaal 53317 (53.159 e-mails en 158 brieven) | Totaal 78.176 (ontvangen 76.775 e-mails en 1.401 brieven) | Brieven en e-mails: 3 dagen |
| RGD | Totaal 559 Binnen termijn gemiddeld: 98% | Totaal 577 Binnen termijn gemiddeld: 98% | Brieven en e-mails: 4 dagen |

¹ Informatie Rijksoverheid (voorheen Postbus 51)

In 2013 heeft Informatie Rijksoverheid 11997 e-mailberichten en 36411 telefoongesprekken voor het ministerie afgehandeld. E-mails en telefoongesprekken die niet beantwoord konden worden zijn doorgestuurd naar het kerndepartement ter afhandeling. Brieven komen rechtstreeks bij het ministerie binnen.

Toelichting op de tabel

BZK Kerndepartement

De maatregelen in het woonakkoord ten aanzien van de hypotheekrenteaftrek, inkomensafhankelijke huurverhoging, de verhuurderheffing en energiebesparing hebben ervoor gezorgd dat het aantal vragen in 2013 met meer dan 1000 is toegenomen.

Het Agentschap Basisadministratie Persoonsgegevens en Reisdocumenten

Ten aanzien van de beantwoording van burgervragen (burgerbrieven en -mails) gebruikt BPR twee systemen (Topdesk en Digidoc). De 1e-lijns burgervragen worden in Topdesk behandeld en 2e/3e-lijns vragen in Digidoc. De cijfers zijn gegenereerd uit Topdesk en Webfocus (waarin de gegevens uit Digidoc worden geregistreerd).

Rijksgebouwendienst

59 van de 577 vragen waren klagbrieven van burgers over fluittonen rond de nieuwbouw van Justitie/BZK. De klachten zijn 100% afgehandeld binnen de termijn, met een gemiddelde behandeltijd van 3 dagen.

Logius

Van de 76.775 mails zijn 71.604 direct beantwoord door het eigen Callcentrum van Logius en 5.171 doorgestuurd naar het Servicecentrum Logius waar deze voor zover de burger bereikbaar was binnen 3 dagen is beantwoord. Er zijn door het Callcentrum 679.199 telefoonoproepen beantwoord, waarvan 2.818 als mail zijn doorgestuurd naar het Servicecentrum Logius en waar deze voor zover de burger bereikbaar was, binnen 3 dagen zijn beantwoord. Er zijn fysiek 991 Burgerbrieven

binnengekomen. De vragen gaan over de e-overheid, met name over DigiD en MijnOverheid.

Werkmaatschappij

De Werkmaatschappij heeft een eigen servicedesk, die veel vragen binnenkrijgt van gebruikers (in het algemeen van ambtenaren) over functionele en technische vragen over hun producten. Deze vragen zijn buiten beschouwing gelaten.

Juridische Correspondentie

Aanvragen van burgers

| Organisatie | Aantal aanvragen 2012 | Aantal aanvragen 2013 | Percentage afgehandeld binnen de wettelijke termijn (zonder opschorting) 2013 | Percentage afgehandeld binnen de wettelijke termijn 2013 (dankzij verdaging c.q. opschorting c.q. instemming) | Aantal ontvangen ingebrekestellingen 2013 | Aantal betaalde dwangsommen 2013 |
|---------------------|-----------------------|-----------------------|---|---|---|----------------------------------|
| BZK kerndepartement | 5 | 9 | 100% | 0 | 0 | 0 |

Toelichting op de tabel

BZK Kerndepartement

De aanvragen, die bij het kerndepartement binnenkomen hebben betrekking op verzoeken om spontane vernietiging van besluiten van decentrale overheden.

AIVD

Bij de AIVD kan inzage worden gevraagd in de dossiers over personen/zaken (zie overzicht Wob-verzoeken). 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 burgercorrespondentie, 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 burgercorrespondentie (zie overzicht bezwaarschriften). De gegevens over deze aanvragen zijn echter niet beschikbaar.

WM, BPR, Logius, RGD en RVOB hebben geen aanvragen ontvangen in 2013.

Bezwaarschriften

| Organisatie | Aantal bezwaarschriften 2012 | Aantal bezwaarschriften 2013 | Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2013 | Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2013 (dankzij verdaging c.q. opschorting c.q. instemming) | Aantal ontvangen ingebrekestellingen ¹ | Aantal betaalde dwangsommen 2013 |
|---------------------|---|--|--|---|---|----------------------------------|
| BZK Kerndepartement | 17 | 20 | 40% | 50% | 2 | 0 |
| Huurcommissie | 280 Bezwaarschriften tegen legesveroordeling, m.i.v. 1 januari 2012 | 287 Bezwaarschriften tegen legesveroordeling | 36% | 64% | 0 | 0 |
| AIVD ² | 26 m.b.t. inzageverzoeken 59 m.b.t. verklaring van geen bezwaar | 47 m.b.t. inzageverzoeken 58 m.b.t. verklaring van geen bezwaar | 23% 72% | 51% 28% | 0 1 | 0 0 |

¹ Deze ingebrekestellingen en dwangsommen gelden ook voor de Wob-verzoeken.

² Inzageverzoeken bij de AIVD worden behandeld op grond van de Wet op de inlichtingen- en veiligheidsdiensten.

Toelichting op de tabel

BPR, Logius, RGD, RVOB en WM hebben geen bezwaarschriften ontvangen in 2013.

Klaagschriften

| Organisatie | Aantal klaagschriften 2012 | Aantal klaagschriften 2013 | Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2013 | Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2013 (dankzij verdaging c.q. opschorting c.q. instemming) |
|---------------------|----------------------------|----------------------------|--|---|
| BZK kerndepartement | 1 | 4 | 100% | |
| Huurcommissie | 109 | 128 | 95% | 5% |
| AIVD | 10 | 26 | 50% | 23% |

Toelichting op de tabel

BPR, Logius, RGD, RVOB en WM hebben geen klaagschriften ontvangen in 2013.

Wob-verzoeken

| Organisatie | Aantal Wob-verzoeken 2012 | Aantal Wob-verzoeken 2013 | Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2013 | Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2013 (dankzij verdaging c.q. opschorting c.q. instemming) | Aantal ontvangen ingebrekestellingen 2013 | Aantal betaalde dwangsommen 2013 |
|---------------------|---------------------------|---------------------------|--|---|---|----------------------------------|
| BZK kerndepartement | 77 | 101 | 50% | 47% | 8 | 0 |
| Huurcommissie | 4 | 9 | 100% | | 0 | 0 |
| AIVD | 208 | 333 | 37% | 12% | 0 | 0 |
| RGD | 1 | 5 | 100% | | 0 | 0 |
| RVOB | N.v.t. | 8 | 12,5% | 75% | 1 | 1 |

Toelichting op tabel

BPR, Logius en WM hebben geen Wob-verzoeken ontvangen in 2013.