

Vergaderjaar 2012–2013

**29 362**

**Modernisering van de overheid**

**Nr. 207**

**BRIEF VAN DE MINISTER VAN BINNENLANDSE ZAKEN EN  
KONINKRIJKSRELATIES**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 19 november 2012

In de Kabinetsreactie op het rapport van de Nationale ombudsman «Behandeling burgerbrieven kan behoorlijker»<sup>1</sup> uit 2008 is toegezegd dat er jaarlijks door ieder afzonderlijk departement gerapporteerd zal worden over de afhandeling van burgerbrieven.

Hierbij bied ik u de jaarrapportage burgerbrieven voor 2011 van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties aan.

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

---

<sup>1</sup> [http://www.nationaleombudsman.nl/rapporten/grote\\_onderzoeken/behandeling\\_burgerbrieven/documents/Rapport2008250.pdf](http://www.nationaleombudsman.nl/rapporten/grote_onderzoeken/behandeling_burgerbrieven/documents/Rapport2008250.pdf)

# Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) Jaarrapportage burgerbrieven 2011

## Inleiding

Op 4 november 2008 heeft de Nationale Ombudsman zijn rapport «Behandeling burgerbrieven kan behoorlijker» gepubliceerd. In de kabinetsreactie op dit rapport is toegezegd dat jaarlijks door elk departement afzonderlijk zal worden gerapporteerd over de behandeling van burgerbrieven.

## Algemeen beeld

Het overzicht laat zien dat BZK over 2011 iets minder scoort qua afhandeling van burgercorrespondentie en de juridische processen ten opzichte van het voorgaande jaar. De cijfers zijn nog steeds binnen de servicenormen van de Nationale Ombudsman.

## Inhoud rapportage

In deze jaarrapportage worden de tijdigheid en kwaliteit van de beantwoording van burgerbrieven over 2011 vergeleken met die in 2010. 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 Awb)
- Wob-verzoeken.

## Reikwijdte rapportage

De rapportage heeft betrekking op de volgende BZK-onderdelen:

- Dienst Concernstaf en Bedrijfsvoering (DCB)
- Directoraat-generaal Bestuur en Koninkrijksrelaties (DGBK)
- Directoraat-generaal Organisatie en Bedrijfsvoering Rijk (DGOBR)
- Directoraat-generaal Wonen, Bouwen en Integratie (DGWBI)
- Directoraat-generaal Vreemdelingen Zaken (DGVZ)
- Directie Migratiebeleid (DMB)<sup>1</sup>
- Algemene Bestuursdienst (ABD)
- Werkmaatschappij (WM)
- Algemene Inlichtingen- en Veiligheidsdienst (AIVD)
- Agentschap Basisadministratie Persoonsgegevens en Reisdocumenten (BPR)
- Rijksgebouwendienst (RGD)
- Immigratie en Naturalisatiedienst (IND)
- Logius
- Huurcommissie

## Ontbrekende gegevens

De werkwijze van bepaalde onderdelen verschilt op het punt van afhandeling van burgercorrespondentie met die van het kerndepartement. Vanaf januari 2011 hanteert BZK een uniforme werkwijze bij de afhandeling van burgercorrespondentie. Echter in 2012 zijn nog niet alle systemen van de BZK-onderdelen die onder het ministerie vallen hier volledig op ingesteld. De verwachting is dat dit binnen 2012/2013 gaat plaatsvinden.

<sup>1</sup> Andere onderdelen van DGVZ dan DMB behandelen geen burgerbrieven.

## Afhandeling van burgercorrespondentie bij het kerndepartement

Inkomende brieven en e-mails van burgers of derden die betrekking hebben op BZK-onderwerpen worden geregistreerd en in behandeling genomen. Het kerndepartement hanteert voor brieven en e-mails van burgers (en derden) een servicenorm van 90% binnen termijn afhandeling. De norm is gebaseerd op de servicenormen van de Nationale ombudsman. Naast de servicenormen blijven kwaliteit en klanttevredenheid belangrijke aandachtspunten bij het beantwoorden van burgervragen.

### Kwaliteit- en klanttevredenheidsonderzoek kerndepartement

Het BZK-kerndepartement heeft onder burgers die contact hebben gehad met het kerndepartement, een kwaliteits- en klanttevredenheidsonderzoek laten uitvoeren door een extern bureau. Het kerndepartement scoorde voor zijn dienstverlening richting de burgers een acht. Uit dit onderzoek is ook een aantal verbeterpunten gekomen, dat naast het rapport intern met de beleidsdirecties is besproken en waar mogelijk specifieke verbeteracties uit voortkomen.

### Jaaroverzicht 2010/2011

#### Brieven en e-mails: «Burgerbrieven»

Burgerbrieven	Percentage afhandeling van vragen binnen termijn 2010	Percentage afhandeling van vragen binnen termijn 2011	Gemiddelde behandeltdtijd 2011
<b>BZK</b> DGBK DGOBR DCB ABD WM DGWBI <sup>1</sup>	Totaal 3 396 e-mails en brieven Binnen termijn gemiddeld: 96,5 % E-mails totaal: 2 647 Brieven totaal: 749	Totaal 2 286 e-mails en brieven Binnen termijn gemiddeld: 96,2% E-mails totaal: 841 Brieven totaal: 1 445	E-mails: 8 dagen Brieven: 13 dagen
<b>DGVZ/DMB</b>	Totaal: 3 667 e-mails en brieven Binnen termijn gemiddeld: 73% E-mails: 2924 Brieven: 743 Niet beschikbaar <sup>2</sup>	Totaal 1 590 e-mails en brieven Binnen termijn gemiddeld: 77,3% E-mails: 1 151 Brieven: 439	Niet beschikbaar
<b>AIVD</b>	Circa 500 verzoeken om toezending publicaties en 200 overige brieven per jaar	Totaal 1 078 e-mails en brieven Binnen termijn gemiddeld: onbekend	4 weken
<b>BPR</b>	Niet beschikbaar <sup>3</sup>	Circa 500 verzoeken om toezending publicaties en 200 overige brieven per jaar	3 weken
<b>RGD</b>	Totaal 858 e-mails en brieven	Totaal 122 e-mails en brieven Binnen termijn gemiddeld: 80%	3 weken
<b>IND</b>	Totaal 112 725 e-mails en brieven	Totaal 936 e-mails en brieven Binnen termijn gemiddeld: 98,3%	5 werkdagen
<b>Logius</b>	Totaal 425 786 e-mails en brieven	Totaal 39 985 e-mails en brieven Binnen termijn gemiddeld: onbekend	Niet beschikbaar <sup>4</sup>
<b>Huurcommissie</b>	Klein aantal, alle binnen termijn	Totaal 461 613 telefoongesprekken, e-mails en brieven 427 698 telefoongesprekken 33 669 e-mails 246 brieven Binnen termijn gemiddeld: onbekend	<3 dagen (callcenter DigiD)
		Totaal 2 e-mails en brieven Binnen termijn gemiddeld: 100%	Binnen de norm van 6 weken

<sup>1</sup> Er zijn in 2011 in totaal 86 brieven/e-mails doorgestuurd naar de VROM-Inspectie (VI).

<sup>2</sup> Gegevens over de afhandeling van de burgercorrespondentie werd in 2010 niet systematisch geregistreerd. In 2011 wel.

<sup>3</sup> BPR heeft een eigen servicedesk en handelt meer vragen van zakelijke klanten af dan van burgers, deze gegevens zijn niet in dit overzicht opgenomen

<sup>4</sup> Door het systeem en werkwijze van de IND kunnen deze gegevens voor 2011 niet aangeleverd worden.

## Postbus 51

In 2011 heeft Postbus 51 11908 e-mailberichten (en directe email) en 28 874 telefoongesprekken voor BZK afgehandeld. Hiervan zijn 2 420 e-mailberichten en telefoongesprekken ter behandeling doorgestuurd naar het kerndepartement.

### Aanvragen van burgers

Organisatie	Aantal aanvragen 2010	Aantal aanvragen 2011	Percentage afgehandeld binnen de wettelijke termijn (zonder opschorting) 2011	Percentage afgehandeld binnen de wettelijke verdaagde termijn (met toestemming) 2011	Aantal ontvangen ingebrekestellingen 2011	Aantal betaalde dwangsommen 2011
<b>BZK</b> DGBK DGOBR DCB ABD WM	2	1	n.v.t.	100%	Zie de bezwaarschriften	Zie de bezwaarschriften
<b>DGWBI</b> <b>DGVZ/DMB</b>	N.v.t. 281	N.v.t. Niet beschikbaar	N.v.t. Niet beschikbaar	N.v.t. Niet beschikbaar	N.v.t. Niet beschikbaar	N.v.t. Niet beschikbaar
<b>AIVD</b> <b>BPR</b>	Zie de toelichting 35	1 114 aanvragen voor besluiten	95%	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar
<b>RGD</b>	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar
<b>IND</b>	266 914	307 131	Niet beschikbaar <sup>1</sup>	88%	Zie de bezwaarschriften	Zie de bezwaarschriften
<b>Logius</b> <b>Huurcommissie</b>	0 N.v.t.	0 N.v.t.	N.v.t. N.v.t.	N.v.t. N.v.t.	N.v.t. N.v.t.	N.v.t. N.v.t.

<sup>1</sup> Door het systeem en werkwijze van de IND kunnen deze gegevens voor 2011 niet aangeleverd worden.

### Kerndepartement

Onder aanvraag moet worden verstaan een verzoek tot schorsing en vernietiging (van besluiten van medeoverheden ingediend bij BZK).

### AIVD

Bij de AIVD kan inzage worden gevraagd in de dossiers over personen/zaken (zie overzicht Wobverzoeken). Verder ontvangt de AIVD verzoeken tot het afgeven van een verklaring van geen bezwaar (VGB) voor personen die een vertrouwensfunctie willen gaan vervullen. Deze laatste aanvragen vallen echter niet onder de categorie burgerbrieven, omdat de aanvragen worden gedaan door de werkgever. De bezwaarschriften tegen de intrekking of weigering van een VGB worden daarentegen ingediend door de kandidaat-vertrouwensfunctionaris zelf en vallen daarom wel onder de categorie burgerbrieven (zie het overzicht bezwaarschriften).

## Bezwaarschriften

Organisatie	Aantal bezwaarschriften 2010	Aantal bezwaarschriften 2011	Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2011	Percentage afhandeling binnen de wettelijke verdaagde termijn 2011 (met toestemming)	Aantal ontvangen ingebrekestellingen 2011 <sup>1</sup>	Aantal betaalde dwangsommen 2011
<b>BZK</b> DGBK DGOBR DCB ABD WM	7	11	18%	64%	2	1
<b>DGWBI</b>	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar
<b>DGVZ/DMB</b>	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar
<b>AIVD</b>	21 m.b.t. inzageverzoeken 43 m.b.t. Verklaring van geen bezwaar	22 m.b.t. inzageverzoeken 43 m.b.t. verklaring van geen bezwaar	7 m.b.t. inzageverzoeken Percentage: 37% 0 m.b.t. verklaring van geen bezwaar	10 m.b.t. inzageverzoeken Percentage: 53% 42 m.b.t. verklaring van geen bezwaar	0 m.b.t. inzageverzoeken 0 m.b.t. verklaring van geen bezwaar	0
<b>BPR</b>	41	15	Percentage: 95%	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar
<b>RGD</b>	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar
<b>IND</b>	16 898	17 511	Niet beschikbaar <sup>2</sup>	55%	2 878	23
<b>Logius</b>	0	0	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
<b>Huurcommissie</b>	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.

<sup>1</sup> Deze ingebrekestellingen en dwangsommen gelden ook voor de Wob-verzoeken en klachten.

<sup>2</sup> Door het systeem en werkwijze van de IND kunnen deze gegevens voor 2011 niet aangeleverd worden.

### IND

Het aantal ontvangen ingebrekestellingen 2010 was 1052. Het aantal dwangsommen is gedaald ten opzichte van 2010. Totaal van het bedrag aan betaalde dwangsommen: € 55 254.

### DGWBI, DGVZ, BPR en de RGD

Gegevens over de afhandeling van de bezwaarschriften werden voor de BZK-onderdelen in 2010 niet systematisch geregistreerd. In 2011 wel.

### Klaagschriften

	Aantal klaagschriften 2010	Aantal klaagschriften 2011	Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2011	Percentage afhandeling binnen de wettelijke verdaagde termijn 2011 (met toestemming)
<b>BZK</b> DGBK DGOBR DCB ABD WM	4	2	50%	50%
<b>DGWBI</b>	13	6	100%	N.v.t.
<b>DGVZ/DMB</b>	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar
<b>AIVD</b>	23	24	66% (aantal 16)	21% (aantal 5)
<b>BPR</b>	18	6	100%	N.v.t.
<b>RGD</b>	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar

	Aantal klaagschriften 2010	Aantal klaagschriften 2011	Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2011	Percentage afhandeling binnen de wettelijke verdaagde termijn 2011 (met toestemming)
IND	2 793	4 440	91%	0,5%
Logius	0	0	N.v.t.	N.v.t.
Huurcommissie	54	72	100%	N.v.t.

### Kerndepartement

De klaagschriften (klachten, als bedoeld in Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht) worden decentraal door de beleidsafdelingen inhoudelijk behandeld. De directie Constitutionele Zaken en Wetgeving (eenheid Juridisch Advies) coördineert dit proces en verleent procedurele en juridische ondersteuning. Er wordt naar gestreefd om klachten zoveel mogelijk telefonisch af te handelen.

### Wob-verzoeken

	Aantal Wob- verzoeken 2010	Aantal Wob-verzoeken 2011	Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2011	Percentage afhandeling binnen de wettelijke verdaagde termijn 2011	Aantal ontvangen ingebrekestellingen 2011	Aantal betaalde dwangsommen 2011
<b>BZK</b> DGBK DGOBR DCB ABD WM	38	51	25,5%	66,7%	Zie de bezwaarschriften	Zie de bezwaarschriften
<b>DGWBI</b> <b>DGVZ/DMB</b> <sup>1</sup>	66 Niet beschikbaar	23 11	63,6% Niet beschikbaar	36,4% Niet beschikbaar	0 Niet beschikbaar	0 Niet beschikbaar
<b>AIVD</b>	177	177	66% (aantal is 117)	34% (aantal is 59)	0	0
<b>BPR</b>	3	4	80%	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar
<b>RGD</b> <b>IND</b>	6 279	5 149	100% Niet beschikbaar <sup>2</sup>	N.v.t. Niet beschikbaar	N.v.t. Zie de bezwaarschriften	N.v.t. Zie de bezwaarschriften
<b>Logius</b> <b>Huurcommissie</b>	1 2	2 2	100% 100%	N.v.t. N.v.t.	0 0	0 0

<sup>1</sup> Door de reorganisatie van DGVZ bij het ministerie van Justitie naar het ministerie van I&A, is een overzicht van de Wob-verzoeken niet mogelijk.

<sup>2</sup> Door het systeem en werkwijze van de IND kunnen deze gegevens voor 2011 niet aangeleverd worden.

### Kerndepartement

De directie Constitutionele Zaken en Wetgeving (eenheid Juridisch Advies) coördineert de afhandeling van Wob-verzoeken binnen BZK en verleent procedurele en juridische ondersteuning. Net als bij klaagschriften worden de Wob-verzoeken decentraal door de beleidsafdelingen inhoudelijk behandeld.

### AIVD

AIVD behandelt inzageverzoeken op grond van de Wet op de inlichtingen- en veiligheidsdiensten 2002.