

**Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties (BZK)
Bijlage 1 Jaarrapportage burgerbrieven 2010 nieuw BZK**

Deze bijlage hoort bij de BZK jaarrapportage burgerbrieven.

Inhoud rapportage

In deze jaarrapportage worden de tijdigheid en kwaliteit van de beantwoording van burgerbrieven over 2010 vergeleken met die in 2009. Naast de afhandeling van burgerbrieven en aanvragen van burgers bevat deze rapportage ook de afhandeling van de volgende juridische processen:

- Aanvragen
- Wob-verzoeken
- Bezwaarschriften
- Klaagschriften (als bedoeld in Hoofdstuk 9 Awb)

Reorganisatie rijksoverheid

In 2010 hebben binnen de Rijksoverheid grote wijzigingen plaatsgevonden, naar aanleiding van de vorming van het kabinet Rutte-Verhagen. Deze wijzigingen hebben als gevolg gehad dat er onderdelen zijn overgekomen van het voormalig ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (VROM) en van het toenmalig ministerie van Justitie. Dit betreft de Directoraten-generaal Wonen Wijken en Integratie (WWI), en Vreemdelingenzaken (VZ).

Reikwijdte rapportage

De rapportage heeft betrekking op de volgende nieuwe BZK-onderdelen:

- Directoraat-generaal Vreemdelingenzaken (DGVZ)
 - Directie Migratiebeleid (DMB)
 - Dienst Terugkeer en Vertrek (DTV)
 - De Immigratie- en naturalisatiedienst (IND)

Buiten de reikwijdte van de rapportage

Niet elk BZK-onderdeel behandelt burgerbrieven of juridische correspondentie. Er is daarom gekozen voor het maken van een selectie van onderdelen dat daarover aan de Tweede Kamer rapporteert.

DGVZ

Bepaalde gegevens van DGVZ zijn niet voorhanden. Ook verschilt de werkwijze van DGVZ op het punt van afhandeling van burger-correspondentie met die van de overige DG-en van het kerndepartement. Vanaf januari 2011 hanteert BZK een uniforme werkwijze bij de afhandeling van burgercorrespondentie.

DGWWI, RGD en de Huurcommissie

DGWWI, de Rijksgebouwendienst (RGD) en de Huurcommissie zijn niet in deze jaarrapportage opgenomen. Deze gegevens worden apart in de jaarrapportage van het voormalige VROM behandeld.

Jaaroverzicht DGVZ 2009/2010

Brieven en e-mails: 'Burgerbrieven'

Burgerbrieven	Afhandeling van vragen binnen termijn 2009	Afhandeling van vragen binnen termijn 2010	Gemiddelde behandeltime 2009	Gemiddelde behandeltime 2010
DGVZ DMB ¹ DTV ² IND	Onbekend Onbekend 228.345	Onbekend Onbekend 112.725	Onbekend Onbekend Onbekend	Onbekend Onbekend Onbekend

Aanvragen van burgers

Organisatie	2009	2010	Afgehandeld binnen de basis wettelijke termijn (zonder opschorting) 2010	Afgehandeld binnen wettelijke verdaagde termijn (met toestemming) 2010	Aantal ontvangen ingebrekestellingen 2010	Aantal betaalde dwangsommen 2010
DGVZ DMB DTV IND	381 Onbekend 276.488	281 Onbekend 266.914	Onbekend Onbekend 7%	Onbekend Onbekend 94%	Onbekend Onbekend 1052	Onbekend Onbekend 0

1 DMB staat voor Directie Migratiebeleid, Gegevens over de afhandeling van burgercorrespondentie werden in 2010 niet systematisch geregistreerd. Dit is voor 2011 wel het geval.

2 DTV staat voor Dienst Terugkeer en Vertrek. Gegevens over de afhandeling van burgercorrespondentie werden in 2010 niet systematisch geregistreerd. Dit is voor 2011 wel het geval.

Bezwaarschriften

Organisatie	2009	2010	Afgehandeld binnen de basis wettelijke termijn 2010	Afgehandeld binnen wettelijke verdaagde termijn 2010 (met toestemming)	Aantal ontvangen ingebrekestellingen 2010	Aantal betaalde dwangsommen 2010
DGVZ DMB DTV IND	Onbekend Onbekend 23.481	Onbekend Onbekend 16.898	Onbekend Onbekend 22%	Onbekend Onbekend 94%	Onbekend Onbekend 265	0

Wob-verzoeken

	2009	2010	Afgehandeld binnen de basis wettelijke termijn 2010	Afgehandeld binnen wettelijke verdaagde termijn 2010	Aantal ontvangen ingebrekestellingen 2010	Aantal betaalde dwangsommen 2010
DGVZ DMB DTV IND	Onbekend Onbekend 1824	16 Onbekend 279	Onbekend Onbekend Onbekend	Onbekend Onbekend Onbekend	1 0 0	1 0 0

Klaagschriften

	2009	2010	Afgehandeld binnen de basis wettelijke termijn 2010	Afgehandeld binnen wettelijke verdaagde termijn 2010 (met toestemming)
DGVZ DMB DTV IND ³	Onbekend Onbekend 3027	Onbekend Onbekend 2793	Onbekend Onbekend 9,1%	Onbekend Onbekend 2%

3,7% staat nog open of is buiten termijn afgehandeld