

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK)

Jaarrapportage burgerbrieven 2012

Inleiding

Jaarlijks leveren de departementen een jaarrapportage over de behandeling van de maatschappelijke correspondentie aan de Tweede Kamer. Voor u ligt de jaarrapportage van BZK over 2012.

Inhoud rapportage

In deze jaarrapportage wordt de tijdigheid van burgerbrieven over 2012 vergeleken met die in 2011. 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

In dit verslag wordt gerapporteerd over de organisatie zoals deze er tot 5 november 2012 uitzag. Wat betreft de aantallen juridische producten wordt voor Directoraat-generaal Vreemdelingen Zaken (DGVZ) geteld tot het aantreden van het nieuwe kabinet. Er wordt voor 2012 niet gerapporteerd over het Rijks vastgoed- en ontwikkelingsbedrijf (RVOB). In de jaarrapportage wordt er onderscheid gemaakt tussen het kerndepartement en andere onderdelen. Deze indeling heeft te maken met de verschillende archief- en opslagsystemen, die de desbetreffende organisatieonderdelen gezamenlijk of zelfstandig gebruiken.

Onder het BZK-kerndepartement wordt in de rapportage verstaan:

- Dienst Concernstaf en Bedrijfsvoering (DCB)
- Directoraat-generaal Bestuur en Koninkrijksrelaties (DGBK)
- Directoraat-generaal Organisatie en Bedrijfsvoering Rijk (DGOBR)
- Directoraat-generaal Wonen en Bouwen (DGWB)
- Directoraat-generaal Vreemdelingen Zaken (DGVZ)
- Algemene Bestuursdienst (ABD)
- Werkmaatschappij (WM)
- Huurcommissie

De aparte BZK-onderdelen in de rapportage zijn:

- Algemene Inlichtingen- en Veiligheidsdienst (AIVD)
- Agentschap Basisadministratie Persoonsgegevens en Reisdocumenten (BPR)
- Rijksgebouwendienst (RGD)
- Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND)
- Logius

Met het aantreden van het Kabinet Rutte II heeft er op 5 november 2012 een departementale herindeling plaatsgevonden. De onderdelen DGVZ en de IND zijn uit BZK geplaatst. Aan BZK zijn toegevoegd: het Rijksvastgoed- en ontwikkelingsbedrijf (RVOB) en de directie Rijksvastgoed (dRV).

Behandeltermijnen burgerbrieven

De behandeltermijnen van de burgerbrieven kunnen verschillen per organisatiedeel. De termijnen per onderdeel zijn:

- Voor het kerndepartement, de RGD, het Agentschap BPR en Logius 3 weken voor brieven en 5 werkdagen voor e-mails.
- AIVD en IND: 6 weken voor brieven en voor e-mails

Behandeltermijnen juridische processen

- Aanvragen: dit verschilt per type verzoek van documenten en per organisatieonderdeel
- Bezwaarschriften: in de meeste gevallen is de beslistermijn 6 weken en bij inschakeling van een bezwaarschriftenadviescommissie 12 weken. De beslistermijn kan voor maximaal 6 weken worden verdaagd (tenzij de wet dit uitsluit). Verdere verlenging van de beslistermijn is mogelijk als de verzoeker daarmee instemt.
- Klaagschriften (als bedoeld in Hoofdstuk 9 Awb) : de beslistermijn voor een klacht is 6 weken. Wanneer de klachtadviesprocedure wordt gevolgd bedraagt de beslistermijn 10 weken. In beide gevallen kan de beslistermijn voor 4 weken worden verdaagd. Verdere verlenging van de beslistermijn is mogelijk als de verzoeker daarmee instemt.
- Wob-verzoeken: Voor de afhandeling van Wob-verzoeken geldt als termijn: zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van het verzoek. Deze termijn kan één keer met vier weken worden verdaagd. Verdere verlenging van de beslistermijn is mogelijk als de verzoeker daarmee instemt.

Jaaroverzicht 2012

Burgercorrespondentie (brieven en e-mails)

Organisatie	Aantal en percentage afhandeling van vragen binnen termijn 2011	Aantal en percentage afhandeling van vragen binnen termijn 2012	Gemiddelde behandeltime 2012
BZK kerndepartement (excl. DGWB en DGVZ)	Totaal 2.288 e-mails en brieven 1.446 e-mails en 842 brieven Binnen termijn gemiddeld: 96%	Totaal 3.452 e-mails en brieven 2.565 e-mails en 887 brieven Binnen termijn gemiddeld: 82%	Brieven: 16 dagen E-mails: 7 dagen
DGWB	Totaal 1.590 e-mails en brieven 1.151 e-mails en 439 brieven Binnen termijn gemiddeld: 77%	Totaal 1.238 e-mails en brieven 938 e-mails en 300 brieven Binnen termijn gemiddeld: 84%	Brieven 15 dagen E-mails: niet beschikbaar
DGVZ	Totaal 1.078 e-mails en brieven Binnen termijn : 100%	Totaal 488 e-mails en brieven 179 e-mails en 309 brieven Binnen termijn gemiddeld: 100%	Brieven en e-mails: 3 weken
IND	Totaal 39.985 e-mails en brieven	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar
AIVD	Circa 500 verzoeken om toezending publicaties en 200 overige brieven.	Circa 500 verzoeken om toezending publicaties en 200 overige brieven per jaar Binnen termijn gemiddeld: 90%	Brieven en e-mails: 3 weken
BPR	Totaal 122 e-mails en brieven.	Zie de toelichting.	Niet beschikbaar
RGD	Totaal 936 e-mails en brieven.	Totaal 559 Binnen termijn gemiddeld: 98%	Brieven en e-mails: 3 dagen
Logius	Totaal 33915 (33.669 e-mails en 246 brieven)	Totaal 53317 (53.159 e-mails en 158 brieven)	Brieven en e-mails: 2 werkdagen

Toelichting op de tabel

Informatie Rijksoverheid

In 2012 heeft Informatie Rijksoverheid 15.103 e-mailberichten en 29.537 telefoongesprekken voor BZK afgehandeld.

BPR

BPR is 2012 overgegaan op het digitale archiefsysteem van het kerndepartement en kan daarom voor 2012 geen accurate correspondentiegegevens voor deze jaarrapportage leveren.

Huurcommissie

Burgercorrespondentie met vragen over uitvoering huur(prijs)beleid worden afgehandeld door kerndepartement BZK.

Aanvragen van burgers

Organisatie	Aantal aanvragen 2011	Aantal aanvragen 2012	Percentage afgehandeld binnen de wettelijke termijn (zonder opschorting) 2012	Percentage afgehandeld binnen de wettelijke verdaagde termijn (met toestemming ¹) 2012	Aantal ontvangen ingebrekestellingen 2012	Aantal betaalde dwangsommen 2012
BZK kerndepartement	1	5	100%	0	0	0
IND	307.131	330.062	89%	Niet beschikbaar	3819	46

Toelichting op de tabel

BZK Kerndepartement

De aanvragen, die bij het kerndepartement binnenkomen hebben betrekking op de afwijzing op verzoek om spontane vernietiging op besluiten.

IND

Aanvraag voor een verblijfsvergunning (asiel dan wel regulier), om verlenging van de geldigheidsduur ervan, aanvraag de beperking te wijzigen (bijvoorbeeld van 'verblijf bij partner' naar 'arbeid in loondienst'), almede de aanvraag voor het Nederlanderschap. Voor de IND geldt dat het aantal ingebrekestellingen en dwangsommen een totaalcijfer betreft, waarbij ook de ingebrekestellingen en dwangsommen voor het te laat beslissen op Wob-verzoeken en bezwaarschriften is meegenomen.

BPR

BPR krijgt aanvragen voor de toegang tot een systeem of een aanvraag voor de toegang van gegevens. In 2012 had BPR geen gegevens over deze aanvragen.

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 burgercorrespondentie, 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 burgercorrespondentie (zie het overzicht bezwaarschriften). Gegevens over deze aanvragen zijn niet beschikbaar.

RGD en Logius

De RGD en Logius hebben in 2012 geen aanvragen binnengekregen.

¹ Percentage afhandeling binnen de wettelijke verdaagde termijn met toestemming betekent dat er door de betrokken persoon toestemming is gegeven om de behandeltermijn te verlengen.

Bezwaarschriften

Organisatie	Aantal bezwaarschriften 2011	Aantal bezwaarschriften 2012	Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2012	Percentage afhandeling binnen de wettelijke verdaagde termijn 2012 (met toestemming)	Aantal ontvangen ingebrekestelling en 2012	Aantal betaalde dwangsommen 2012
BZK kerndepartement	11	17	29%	71%	0	0
Huurcommissie	N.v.t.	280 Bezwaarschriften tegen legesveroordeling, m.i.v. 1 jan. 2012	98%	98%	0	0
IND	17.511	18.848	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Zie totaalcijfer aanvragen.	Zie totaalcijfer aanvragen.
AIVD	22 m.b.t. inzageverzoeken 43 m.b.t. verklaring van geen bezwaar (vgb)	26 m.b.t. inzageverzoeken 59 m.b.t. verklaring van geen bezwaar	Percentage afhandeling binnen termijn inzageverzoeken 73% Percentage afhandeling binnen termijn vgb 83%	Percentage binnen verdaagde termijn inzageverzoeken 31% Percentage afhandeling binnen verdaagde termijn vgb 19%	0	0

Toelichting op de tabel

Algemeen

De aantallen hebben betrekking op de bezwaarschriften die in 2012 zijn ontvangen. De percentages hebben betrekking op de bezwaarschriften die in 2012 zijn afgehandeld.

AIVD

Voor de AIVD geldt dat als een bezwaarschrift is ontvangen in 2011 en in 2012 is afgehandeld, het is meegenomen in de percentages. Is het in 2012 ontvangen en in 2013 afgehandeld, dan is het niet meegenomen.

BPR, RGD en Logius

Er zijn geen gegevens over de bezwaarschriften beschikbaar voor BPR, de RGD. Logius behandelt geen bezwaarschriften.

Klaagschriften

Organisatie	Aantal klaagschriften 2011	Aantal klaagschriften 2012	Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2012	Percentage afhandeling binnen de wettelijke verdaagde termijn 2012 (met toestemming)
BZK kerndepartement	2	1	0	100% (de klacht is nog in behandeling)
Huurcommissie	72	109	98%	2%
IND	4.440	4.804	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar
AIVD	24	10	60%	10%
BPR	6	Zie de toelichting bij de burgerbrieven/e-mails paragraaf.	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar
RGD	Niet beschikbaar	15	53%	47%
Logius	0	2	100%	N.v.t.

Toelichting op de tabel

DGWB en DGVZ

Voor DGWB en DGVZ waren in 2012 geen gegevens over klaagschriften beschikbaar.

Wob-verzoeken

Organisatie	Aantal Wob-verzoeken 2011	Aantal Wob-verzoeken 2012	Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2012	Percentage afhandeling binnen de wettelijke verdaagde termijn 2012	Aantal ontvangen ingebrekestellingen 2012	Aantal betaalde dwangsommen 2012
BZK kerndepartement (excl. DGWB)	62	55	64%	36%	3	1
DGWB	23	22	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar
Huurcommissie	2	4	100%	0	0	0
Werkmaatschappij	0	1	100%	0	0	0
IND	149	43	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Zie totaalcijfer aanvragen.	Zie totaalcijfer aanvragen.
AIVD	177	208	66%	40%	0	0
BPR	4	Zie de toelichting bij de burgerbrieven/e-mails paragraaf.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
RGD	5	1	0	100%	0	0
Logius	2	3	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar

Toelichting op de tabel

AIVD

Het aantal heeft betrekking op de inzageverzoeken die in 2012 zijn ontvangen. De percentages hebben betrekking op de verzoeken die in 2012 zijn afgehandeld. Als een verzoek is ontvangen in 2011 en in 2012 is afgehandeld, is het meegenomen in de percentages. Is het in 2012 ontvangen en in 2013 afgehandeld, dan is het niet meegenomen.