

**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)¹

- 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

¹ Andere onderdelen van DGVZ dan DMB behandelen geen burgerbrieven.

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.

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 burgersvragen.

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 behandeltijd 2011
BZK DGBK DGOBR DCB ABD WM	Totaal 3.396 e-mails en brieven Binnen termijn gemiddeld: 96,5% E-mails totaal: 2647 Brieven totaal: 749	Totaal 2.286 e-mails en brieven Binnen termijn gemiddeld: 96,2% E-mails totaal: 841 Brieven totaal: 1445	E-mails: 8 dagen Brieven: 13 dagen
DGWBF	Totaal: 3.667 e-mails en brieven Binnen termijn gemiddeld: 73% E-mails: 2924 Brieven: 743	Totaal 1.590 e-mails en brieven Binnen termijn gemiddeld: 77,3% E-mails: 1151 Brieven: 439	Niet beschikbaar
DGVZ/DMB	Niet beschikbaar ³	Totaal 1.078 e-mails en brieven Binnen termijn gemiddeld: onbekend	4 weken
AIVD	Circa 500 verzoeken om toezending publicaties en 200 overige brieven per jaar	Circa 500 verzoeken om toezending publicaties en 200 overige brieven per jaar	3 weken
BPR	Niet beschikbaar ⁴	Totaal 122 e-mails en brieven Binnen termijn gemiddeld: 80%	3 weken
RGD	Totaal 858 e-mails en brieven	Totaal 936 e-mails en brieven Binnen termijn gemiddeld: 98,3%	5 werkdagen
IND	Totaal 112.725 e-mails en brieven	Totaal 39.985 e-mails en brieven Binnen termijn gemiddeld: onbekend	Niet beschikbaar ⁵
Logius	Totaal 425.786 e-mails en brieven	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)
Huurcommissie	Klein aantal, alle binnen termijn	Totaal 2 e-mails en brieven Binnen termijn gemiddeld: 100%	Binnen de norm van 6 weken

Postbus 51

In 2011 heeft Postbus 51 11908 e-mailberichten (en directe email) en 28874 telefoongesprekken voor BZK afgehandeld. Hiervan zijn 2420 e-mailberichten en telefoongesprekken ter behandeling doorgestuurd naar het kerndepartement.

² Er zijn in 2011 in totaal 86 brieven/e-mails doorgestuurd naar de VROM-inspectie (VI).

³ Gegevens over de afhandeling van de burgercorrespondentie werd in 2010 niet systematisch geregistreerd. In 2011 wel.

⁴ BPR heeft een eigen servicedesk en handelt meer vragen van zakelijke klanten af dan van burgers, deze gegevens zijn niet in dit overzicht opgenomen

⁵ Door het systeem en werkwijze van de IND kunnen deze gegevens voor 2011 niet aangeleverd worden.

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
BZK DGBK DGOBR DCB ABD WM	2	1	n.v.t.	100%	Zie de bezwaarschriften	Zie de bezwaarschriften
DGWBI	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
DGVZ/DMB	281	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar
AIVD	Zie de toelichting					
BPR	35	1.114 aanvragen voor besluiten	95%	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar
RGD	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar
IND	266.914	307.131	Niet beschikbaar ⁶	88%	Zie de bezwaarschriften	Zie de bezwaarschriften
Logius	0	0	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Huurcommissie	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.

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).

⁶ Door het systeem en werkwijze van de IND kunnen deze gegevens voor 2011 niet aangeleverd worden.

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	Aantal betaalde dwangsommen 2011
BZK DGBK DGOBR DCB ABD WM	7	11	18%	64%	2	1
DGWBI	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar
DGVZ/DMB	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar
AIVD	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 0%	10 m.b.t. inzageverzoeken Percentage: 53% 42 m.b.t. verklaring van geen bezwaar 98%	0 m.b.t. inzageverzoeken 0 m.b.t. verklaring van geen bezwaar	0
BPR	41	15	Percentage: 95%	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar
RGD	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar
IND	16.898	17.511	Niet beschikbaar	55%	2878	23
Logius	0	0	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Huurcommissie	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.

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)
BZK DGBK DGOBR DCB ABD WM	4	2	50%	50%
DGWBI	13	6	100%	N.v.t.
DGVZ/DMB	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar
AIVD	23	24	66%(aantal 16)	21%(aantal 5)
BPR	18	6	100%	N.v.t.
RGD	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar
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

Deklaagschriften (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
BZK DGBK DGOBR DCB ABD WM	38	51	25,5%	66,7%	Zie de bezwaarschriften	Zie de bezwaarschriften
DGWBI	66	23	63,6%	36,4%	0	0
DGVZ/DMB	Niet beschikbaar	11	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar
AIVD	177	177	66%(aantal is 117)	34%(aantal is 59)	0	0
BPR	3	4	80%	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar
RGD	6	5	100%	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
IND	279	149	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Zie de bezwaarschriften	Zie de bezwaarschriften
Logius	1	2	100%	N.v.t.	0	0
Huurcommissie	2	2	100%	N.v.t.	0	0

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.