



Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) Ministerie van Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening (VRO) Jaarrapportage Maatschappelijke en Juridische Correspondentie 2024

Inleiding

Op 4 november 2008 publiceerde de Nationale Ombudsman zijn rapport ‘Behandeling burgerbrieven kan behoorlijker’. In de kabinetsreactie hierop is toegezegd dat voortaan jaarlijks ieder afzonderlijk departement rapporteert over de behandeling van burgerbrieven¹. Voor u ligt de jaarrapportage behandeling Maatschappelijke en Juridische Correspondentie van BZK/VRO over 2024. *Maatschappelijke Correspondentie* omvat telefoontjes, e-mails, brieven en social media² van burgers, bedrijven, andere overheden en maatschappelijke organisaties met vragen of opmerkingen over het beleid of de uitvoering hiervan. Onder *Juridische Correspondentie* vallen bezwaarschriften, aanvragen en klaagschriften in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en Woo-verzoeken³.

Inhoud rapportage

In deze jaarrapportage wordt de *tijdigheid* (van de beantwoording) van de Maatschappelijke en Juridische Correspondentie over 2024⁴ vergeleken met die in 2023. Daarnaast wordt ingegaan op de onderwerpen waar de correspondentie over ging. Behalve de afhandeling van brieven, e-mails en telefoontjes van burgers bevat deze rapportage ook de afhandeling van de volgende juridische processen: aanvragen, bezwaarschriften, klaagschriften en Woo-verzoeken.

Reikwijdte rapportage⁵

De rapportage gaat uit van de organisatie van BZK en VRO zoals deze er in 2024 uitzag. Er wordt onderscheid gemaakt tussen het kerndepartement en andere onderdelen, op grond van geografische ligging of op afstand geplaatst.

Het kerndepartement BZK en VRO omvat in deze rapportage:

- Directoraat-generaal Digitalisering en Overheidsorganisatie (DGDOO);
- Directoraat-generaal Openbaar Bestuur en Democratische Rechtsstaat (DGOBDR);
- Directoraat-generaal Koninkrijksrelaties (DGKR);
- Directoraat-generaal Algemene Bestuursdienst (DGABD);
- Directoraat-generaal Volkshuisvesting en Bouwen (DGVB);
- Directoraat-generaal Ruimtelijke Ordening (DGRO);
- Cluster Mensen en Middelen en cluster Bestuursondersteuning.

De aparte (dienst)onderdelen van BZK/VRO in deze rapportage zijn:

- Directoraat-generaal Algemene Inlichtingen- en Veiligheidsdienst (AIVD);
- Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (RvIG);
- Dienst Huurcommissie;
- Logius;
- Directoraat-generaal Vastgoed en Bedrijfsvoering Rijk (DGVBR), de onderdelen Rijksvastgoedbedrijf (RVB) en Rijksorganisatie Beveiliging en Logistiek (RBL)**

Behandeltermijnen Maatschappelijke Correspondentie⁶

¹ Kamerstuk 29362, nr. 184.

² Betreft vragen via sociale media die zijn afgehandeld door Informatie Rijksoverheid.

³ De Wet open overheid (Woo), de vervanger van de Wet openbaarheid van bestuur, is op 1 mei 2022 in werking getreden.

⁴ Onderwerpen die momenteel vallen onder het ministerie van VRO, vielen in 2023 nog onder BZK en zijn daarom meegenomen in deze rapportage.

⁵ Niet elk BZK-onderdeel behandelt maatschappelijke of juridische correspondentie. Er is daarom gekozen voor rapportage aan de Tweede Kamer over de onderdelen waarvoor dit wel het geval is.

⁶ Naast de behandeltermijnen blijven kwaliteit en klanttevredenheid belangrijke aandachtspunten bij het beantwoorden van de correspondentie.

De behandeltermijnen voor Maatschappelijke Correspondentie verschillen per organisatieonderdeel. De termijnen per onderdeel zijn:

- Voor het kerndepartement 3 weken voor brieven en e-mails;
- RvIG, Logius en het RVB: 3 weken voor brieven en 5 werkdagen voor e-mails;
- AIVD: 6 weken voor brieven en e-mails.

Behandeltermijnen Juridische Correspondentie

De behandeltermijnen van de juridische correspondentie verschillen van elkaar.

- Aanvragen: verschillen 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 van de Awb): de beslistermijn voor een klacht is (in het algemeen) 6 weken voor het bestuursorgaan. Indien de klachtadviesprocedure⁷ 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.
- Woo-verzoeken: voor de behandeling van Woo-verzoeken geldt als termijn: zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van het verzoek. De termijn van de Woo kan met twee weken worden verdaagd. Verder uitstel is mogelijk voor zover de verzoeker daarmee (schriftelijk) instemt.

Jaaroverzicht 2024

1. Maatschappelijke Correspondentie

Enkele algemene opmerkingen vooraf:

- In de tabel staat de Maatschappelijk Correspondentie die door het ministerie is afgehandeld.
De Maatschappelijke Correspondentie voor BZK en VRO die binnenkomt en is afgehandeld bij Informatie Rijksoverheid, wordt hieronder apart toegelicht onder de kop Informatie Rijksoverheid.
- Maatschappelijke Correspondentie binnengekomen in 2023 en afgehandeld in 2024, wordt in 2024 meegenomen.

⁷ 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.

	Organisatie						
	<i>BZK/VRO Kerndepartement</i>	<i>AIVD</i>	<i>RvIG</i>	<i>Logius</i>	<i>Rijksvastgoedbedrijf</i>	<i>RODI/RBL/ RIS/OBF/O&P Rijk</i>	<i>KOOP/LOGIUS</i>
Percentage afhandeling binnen termijn 2023	Totaal 2.738 brieven, e-mails en social media Binnen termijn gemiddeld: 94% E-mails: 2.321 Brieven: 182 Social media: 235	Totaal 182 brieven en e-mails. De beantwoording ervan is voor 94% binnen de termijn afgehandeld.	Totaal 5.570 brieven en e-mails Binnen termijn gemiddeld: 98,5 % E-mails: 5.512 Brieven: 58 Telefoon: 7.302 Meldingen CMI: 7.115 Meldingen MFO: 1.115	Totaal 658.515 burgercontacten	Totaal: 437 publieksvragen per e-mail ontvangen. Afhandeling binnen termijn: 373 (=85,35%)	RBL 10 klaagschriften binnen de termijn afgehandeld	Totaal: 10.762 (e-mails, telefoon, contactformulieren) Totaal binnen de termijn: 8.728 (81%) E-mails: 8.159 Telefonisch: 2.556 Contactformulier: 47 Brieven: 0
				Eerstelijns helpdesk afgehandeld Eerste lijn calls DigiD 510.805 Eerste lijn e-mail DigiD 74.656 Eerste lijn calls MijnOverheid(MO) 39.336 Eerste lijn e-mail Mijnoverheid 18.783 Eerste lijn SBA Intrekken Machtigingen 14.935 Eerste lijn e-mail DigiD < 2 dagen 69,2% Eerste lijn e-mail MO < 2 dagen 64,9%			
				Tweedelijns klantcontactcentrum Logius Aantal ontvangen brieven 604 Doorgezette meldingen DigiD 13.115 Doorgezette meldingen MijnOverheid 1.729 Tweede lijn brieven < 2 dagen 37% *reactietijd wordt gemeten vanaf het moment dat de brief in het systeem wordt geregistreerd.			
Percentage afhandeling binnen termijn 2024	Totaal 2.179 brieven, e-mails en social media Binnen termijn gemiddeld: 94% E-mails: 1.920 Brieven: 158 Social media: 101	Totaal 240 brieven en e-mails. De beantwoording is voor 81% binnen de gestelde termijn afgehandeld	Totaal 6.277 brieven en e-mails Binnen termijn gemiddeld: 95,3. % E-mails: 6.226 Brieven: 51. Telefoon: 6.049 Meldingen CMI: 6.774 Meldingen MFO: 1.152	Totaal 555.747 burgercontacten	Totaal: 500 publieksvragen per e-mail ontvangen. Afhandeling binnen termijn: 454 (=90,8%)	RBL 9 klaagschriften binnen de termijn afgehandeld RODI 3 klaagschriften buiten de termijn	Totaal: 12.015 (e-mails, telefoon, contactformulieren) Totaal binnen de termijn: 11.640 (96,88%) E-mails: 10.362 Telefonisch: 1.617 Contactformulier: 36 Brieven: 0
				Eerstelijns helpdesk afgehandeld Eerste lijn calls DigiD 429.845 Eerste lijn e-mail DigiD 60.280 Eerste lijn calls MijnOverheid(MO) 38.928 Eerste lijn e-mail Mijnoverheid 14.413 Eerste lijn SBA Intrekken Machtigingen 12.281 Eerste lijn e-mail DigiD < 2 dagen 99,0% Eerste lijn e-mail MO < 2 dagen 99,0%			
Gemiddelde behandeltijd 2024	Brieven, e-mails en social media: binnen 3 weken afgehandeld	N.B. (niet bekend)	E-mails: 14 uur Brieven: 6 dagen	Brieven : 3 weken e-mails: 5 werkdagen	Brieven : 3 weken e-mails: 5 werkdagen	Zie toelichting	E-mails, contactformulier: Telefonisch: direct

Toelichting op de tabel Maatschappelijke Correspondentie

BZK en VRO Kerndepartement

In 2024 is er een daling van 20,42% van het aantal e-mails en brieven ten opzichte van het jaar 2023. Ondanks een daling van 20,42 % is het gemiddeld afgehandelde percentage binnen termijn gelijk aan 2023. Van alle correspondentie wordt 93,71% binnen drie weken afgehandeld.

Het grootste deel van de Maatschappelijke Correspondentie (83%) is afkomstig van burgers. De rest komt van bedrijven, maatschappelijke organisaties en andere overheden. De meeste reacties betreffen vragen, gevolgd door meningen/klachten en ideeën/initiatieven. De inzet is om de Maatschappelijke Correspondentie, behalve via e-mail, sociale media en brief, ook zoveel mogelijk per telefoon af te doen. Telefonische beantwoording verschilt echter per directie en is afhankelijk van het onderwerp.

Burgers schrijven met name over het huurbeleid en over identiteit (m.n. BSN en paspoorten). De meest gestelde vragen waren over het domein Volkshuisvesting: de hoogte van de huren, jaarlijkse huurverhoging, eenmalige huurverlaging, sociale huur in de particuliere sector, tekorten op de woningmarkt (voor starters, senioren, middeninkomens en kopers), woningzoekenden, daklozen, spoedzoekers, opvang en huisvesting van asielzoekers/statushouders, woonruimteverdeling, permanent mogen wonen in een recreatiewoning en het functioneren van corporaties.

Daarnaast waren er ook vragen over eigen woningbezit/-koop, burenoverlast in de wijk (leefbaarheid en veiligheid), energiebeleid (verduurzaming van koop- en huurwoningen, energiebeleid en energielabel), bouwregelgeving en bouwkwaliteit, Wet Kwaliteitsborging Bouwen (WKB), Gasketelwet, VVE's, regels ruimtelijke ordening, bestemmingsplannen, omgevingsvergunningen, de nieuwe Omgevingswet, Geo informatie (Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG)). Basisregistratie Ondergrond (BRO) en het Kadaster.

Ook zijn er vragen over gemeentelijke heffingen en vrijstellingen (kwijtschelding), WOZ, gemeentelijke financiën (gemeentefonds/Sisa), Wet gemeenschappelijke regelingen (Wgr) klachten over gemeenten (bestuurlijke integriteit) en gemeentelijk beleid, democratie, nepnieuws, klachten functioneren politieke ambtsdragers, Wet op de Lijkbezorging, afschaffen van zomertijd/wintertijd, decoraties, goed bestuur overzeese gebieden, arbeidsvoorwaarden overheidspersoneel/indexering pensioenen en digitale overheid (DigiD, Wet Digitale Overheid).

Tot slot waren er veel vragen en meningen over het slavernijverleden (voor- en tegenstanders verdeling fonds van 200 mln.).

Informatie Rijksoverheid

In 2024 handelde Informatie Rijksoverheid voor het ministerie 4.529 e-mailberichten, 21.710 telefoongesprekken en 3.818 Sociale Mediaberichten (3.743 WhatsApp-, 22 X- en 53 Facebookberichten) af. In 2023 handelde Informatie Rijksoverheid voor het ministerie 4.864 e-mailberichten, 21.115 telefoongesprekken en 4.442 Sociale Mediaberichten (4.310 WhatsApp-, 52 X- en 80 Facebookberichten) af. E-mails en telefoongesprekken die niet beantwoord konden worden zijn doorgestuurd naar het kerndepartement ter afhandeling. Brieven komen rechtstreeks bij het ministerie binnen.

AIVD

Burgers schrijven aan de AIVD met vragen over het werk van de AIVD en de aandachtsgebieden van de AIVD, zoals spionage en terrorisme. Deze vragen hebben vaak een persoonlijke component, bijvoorbeeld een verzoek om hulp of advies.

Rijksvastgoedbedrijf (RVB)

Een steeds groter deel van de gestelde vragen aan het Rijksvastgoedbedrijf (RVB) in 2024 betreffen de mogelijkheden voor het aankopen van rijkslanden en rijksgronden. Ook aanbiedingen van particulier vastgoed komen geregeld binnen bij het RVB. Net als vorige jaren maken vragen en/of meldingen omtrent (agrarische) (erf)pacht eveneens een groot deel uit van de ontvangen publieksvragen. Acquisitie vanuit marktpartijen is schaars en komt weinig voor maar is ook een trend die elk jaar terug te zien is. Daarnaast schakelt het RVB steeds vaker met Rijkswaterstaat voor de beantwoording van publieksvragen. De hoofreden hiervoor is dat de vragen het materieelbeheer van percelen betreft en niet het privaatrechtelijke gedeelte. Dat laatste is de verantwoordelijkheid van het RVB. Om de vragen toch goed terecht te laten komen, voelt het RVB zich alsnog betrokken bij de beantwoording. Tot slot ontvangt het RVB ook vragen en/of meldingen over ontvangen of uitgezette rekeningen (debiteuren/crediteuren). Ditmaal eveneens specifieke aandacht voor Programma Binnenhofrenovatie. De postbus ontving over heel 2024 in totaal 47 publieksvragen. Deze zijn allemaal binnen de wettelijke beantwoordingstermijn afgehandeld. De aantallen zijn niet meegenomen in bovenstaand overzicht. Deze betreffen alleen wat is binnengekomen via het centrale punt van publieksvoorlichting.

Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (RvIG)

Burgers nemen contact op met RvIG over onderwerpen als reisdocumenten, de Basisregistratie Personen (BRP), Registratie Niet-ingezetenen (RNI) of het Burger Service Nummer (BSN).

Daarnaast is bij RvIG het Centraal Meldpunt Identiteitsfraude (CMI) en het Meldpunt Fouten in Overheidsregistraties (MFO) gevestigd. Hier kunnen burgers melding doen van identiteitsfraude of een fout in hun gegevens bij een overheidsregistratie. In 2024 ontving het CMI 0 meldingen van slachtoffers van identiteitsfraude. Het MFO ontving 1.152 meldingen in 2024. Hiervan waren 17 van een overheidsorganisatie, 13 van een bedrijf en 1.122 van burgers.

De meldingen van het CMI en MFO komen binnen via een webformulier op www.rvig.nl/CMI en www.rvig.nl/MFO. De doorlooptijd voor het oplossen en afhandelen van meldingen door het CMI en MFO is afhankelijk van de complexiteit en aard van de melding en daarom niet vermeld bij de gemiddelde behandeltijd in deze rapportage. Sommige meldingen zijn na één telefoontje of bericht afgehandeld. Met andere melder is veel contact en loopt het traject langer. Bij een langere doorlooptijd is er tussentijds altijd contact met de melder.

Logius

De afhandeling van DigiD en MijnOverheid burgercorrespondentie gebeurt door Logius: het externe contactcentrum (de helpdesk DigiD en MijnOverheid) als 1ste lijn en het interne klantcontactcentrum (als 2de lijn). De reactietijd van Logius is heel kort: 1e lijns telefonie heeft een wachttijd van gemiddeld minder dan een minuut. Voor complexe meldingen die worden doorgezet naar de tweede lijn is de doorlooptijd gemiddeld 3,5 werkdagen. E-mails worden door de eerste lijn binnen 2 werkdagen beantwoord. Voor brieven, die altijd op de 2e lijn binnen komen kennen een wat langere doorlooptijd, omdat daar nog een logistiek proces aan vooraf gaat en er soms nog extra informatie aan de burger moet worden gevraagd. De klanttevredenheid van burgers bij de eerstelijns helpdesk over 2024 is voor telefonie gemiddeld uitgekomen op een 7,9 en voor e-mail op een 6,8. Het afhandelen van de meldingen door de tweedelijns is in 2024 gewaardeerd met een 7,6.

Logius/KOOP

KOOP ontvangt vragen van burgers over de website overheid.nl. Deze gaan o.a. over vindbaarheid van informatie op wetten.nl, officiële bekendmakingen.nl en berichten over uw buurt en over de bijbehorende e-mailservice. KOOP verzorgt voor veel centrale en decentrale overheden de officiële publicatie van bekendmakingen van wet- en regelgeving op deze websites. KOOP kan inhoudelijke vragen hierover niet beantwoorden en verwijst de burger door naar de afzender-organisatie, bijvoorbeeld naar de gemeente of Informatie Rijksoverheid bij inhoudelijke vragen over wet- en regelgeving van de centrale overheid. Ook bij algemene vragen of opmerkingen over de overheid (bijvoorbeeld over coronamaatregelen of klachten over het regeringsbeleid) verwijst KOOP de burger door naar Informatie Rijksoverheid. In 2024 heeft KOOP 3.562 vragen van burgers ontvangen.

RBL

Rijkslogistiek ontvangt de meeste klachten over het (niet) bezorgen zoals het achterlaten van een niet thuis bericht of over rij- of parkeergedrag bij het bezorgen van Rijksdocumenten. In één geval is door de burger een klacht ingediend bij de nationale ombudsman over het niet bezorgen van een gerechtelijke brief op een vakantiepark. Bij de Rijksbeveiliging is één klacht ingediend over het weigeren van toegang van een burger tot een locatie. De klacht is afgehandeld samen met de afnemer omdat niet helemaal duidelijk was aan wie de klacht gericht was. Rijkslogistiek probeert de afhandelingstermijn zo kort en informeel mogelijk te houden. Negen van de twaalf klachten zijn binnen tweeëneenhalve week afgehandeld. Eén klacht was binnen zeseneenhalve week afgerond. De andere twee klachten duurden langer omdat deze formeler van aard waren of dat het kunnen horen van betrokkene langere tijd in beslag nam.

2. Juridische Correspondentie

2.1. Aanvragen van burgers:

	Organisatie				RODI/RBL/RIS/OBF/O&P Rijk
	BZK/VRO kerndepartement	AIVD	RvIG	Logius	
Aantal aanvragen 2023	0	598	353 RPS overeenstemmings- verzoeken, adviesvragen en informatieverzoeken	17 AVG verzoeken	0
Aantal aanvragen 2024	7	517	83 RPS overeenstemmings- verzoeken, adviesvragen, informatieverzoeken en AVG-verzoeken	72 AVG verzoeken KOOP 13 AVG verzoeken Logius	RODI 1 persvraag, 1 WOO verzoek
Percentage afgehandeld binnen de wettelijke termijn 2024	43%	30%	100%	46,15%	50%
Percentage afgehandeld binnen de wettelijke termijn 2024 (na verdaging, opschorting of instemming)	43%	2%	n.v.t.	53,85%	50%
Aantal ontvangen ingebrekestellingen 2024	0	58	n.v.t.	0	0
Aantal betaalde dwangsommen 2024	0	25	n.v.t.	0	0

Toelichting op de tabel

BZK en VRO Kerndepartement

De aanvragen die bij het kerndepartement binnenkomen hebben betrekking op verzoeken om vernietiging van beslissingen van decentrale overheden wegens strijd met het recht of het algemeen belang. Er zijn in 2024 vijf vernietigingsverzoeken binnengekomen en twee herhaalde vernietigingsverzoeken die verder niet inhoudelijk zijn behandeld omdat er geen sprake was van nieuwe feiten en/of omstandigheden. Met betrekking tot de afhandeling van verzoeken van schorsing en vernietiging moet het volgende worden opgemerkt. Voor het beantwoorden van een verzoek tot schorsing of vernietiging is in de Gemeentewet of Provinciewet geen wettelijke termijn gesteld. Gelet op artikel 4:14 van de Algemene wet bestuursrecht wordt daarom als uitgangpunt een termijn van acht weken gehanteerd. Als acht weken niet haalbaar is, wordt een andere ‘redelijke termijn’ gesteld door het bestuursorgaan. In de praktijk rond afhandeling van verzoek over schorsing of vernietiging geldt dat indien blijkt dat niet binnen acht weken gereageerd kan worden, of als verzoeker met aanvullende documenten komt, contact wordt opgenomen met de indiener van het verzoek en kan de termijn van beantwoording nogmaals worden verlengd met acht weken.

AIVD

Bij de AIVD kan inzage worden gevraagd in eventueel aanwezige gegevens over personen/onderwerpen op grond van de Wet op de inlichtingen- en veiligheidsdiensten 2017. Het aantal door de AIVD ontvangen inzageverzoeken is de afgelopen jaren sterk gestegen. In 2024 is deze lijn doorgezet. Deze toename heeft impact gehad op de tijdigheid van de afhandeling van het aantal verzoeken.

Logius/KOOP

Logius behandelt verzoeken die door burgers worden ingediend op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), zoals het verzoek om verwijdering van persoonsgegevens of het verzoek om inzage in persoonsgegevens. In 2024 heeft Logius in totaal 13 AVG-verzoeken ontvangen, dit betrof 8 verzoeken om inzage en 5 verzoeken om verwijdering. In 2024 heeft KOOP 72 verwijder verzoeken ontvangen.

RvIG

In het Register paspoortsignaleringen (RPS) zijn de gegevens opgenomen van personen van wie het recht op een paspoort wordt beperkt. De staatssecretaris van Koninkrijksrelaties en Digitalisering heeft op 13 juli 2023 besloten het beleid ten aanzien van signalering van veelvermissers in het RPS te beëindigen. RvIG beheert het RPS. De overeenstemmingsprocedure houdt in dat iemand die is opgenomen in het RPS, in overeenstemming komt met de signalerende instantie met als doel een (tijdelijk en/of territoriaal beperkt) paspoort te verkrijgen. Een verzoek tot opname van gegevens in het RPS door een signalerende is een besluit in de zin van de Awb. Hiertegen kan de betrokkene bezwaar maken. Daarnaast kan bezwaar worden gemaakt tegen het besluit van een paspoort uitgevende instantie dat een nieuw paspoort wordt geweigerd of een huidig paspoort vervallen verklaard. Bij Informatieverzoeken gaat het om vragen van burgers/advocaten, gemeenten, de Koninklijke Marechaussee (KMar) en Buitenlandse Zaken (BuZa) om informatie uit de RPS-dossiers. Het streven is om deze verzoeken binnen twee weken af te handelen. Bij Adviesvragen gaat het om het adviseren van gemeenten, KMar of BuZa. Ook hier is het streven om deze verzoeken binnen twee weken af te handelen.

Rijksvastgoedbedrijf heeft geen aanvragen ontvangen in 2024.

2.2. Bezwaarschriften:

	Organisatie					RODI/RBL/RIS/OBF/O&P Rijk
	BZK/VRO Kerndepartement	AIVD	RvIG	RVB	Logius	
Aantal (ingediende) bezwaarschriften 2023	38	146	0 RPS 0 BRP 14 RNI 1 BSN	7	1	0
Aantal (ingediende) bezwaarschriften 2024	62	203	8 RPS 0 BRP 25 RNI 0 BSN	0	0	0
Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2024	onbekend	28%	100%	0%	n.v.t.	0%
Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2024 (na verdaging, opschorting of instemming)	100%	8%	n.v.t.	0%	n.v.t.	0%
Aantal ontvangen ingebrekestellingen 2024	0	8	n.v.t.	0	n.v.t.	0
Aantal betaalde dwangsommen 2024	0	2	n.v.t.	0	n.v.t.	0

Toelichting op de tabel

BZK en VRO Kerndepartement

De bezwaarschriften worden door de Directie Constitutionele Zaken en Wetgeving (CZW) van BZK gecoördineerd en behandeld. Dat geldt ook voor de zaken t.a.v. de Woo die bij het RVB lopen. Het gaat hier om bezwaren tegen het kerndepartement of waarbij het kerndepartement is betrokken. Hieronder vallen dus niet bezwaren over besluiten van de RvIG, de AIVD en EC O&P (arbeids-juridisch).

AIVD

Het aantal door de AIVD ontvangen bezwaarschriften is toegenomen. Dit geldt zowel voor bezwaarschriften die zijn gericht tegen beslissingen op inzageverzoeken als om bezwaarschriften die zijn gericht tegen de uitkomst van een door de AIVD verricht veiligheidsonderzoek. Met name de toename van het aantal door de AIVD verrichte veiligheidsonderzoeken heeft geleid tot een toename van het aantal bezwaarschriften. De AIVD vergroot de capaciteit om deze toename op te kunnen vangen.

Huurcommissie

Sinds een wetswijziging per 1 juli 2014 kunnen door de Huurcommissie geen bezwaarschriften meer in behandeling worden genomen tegen de legesveroordeling (ex art. 7.1 Awb).

Logius

Logius behandelt zelf geen bezwaarschriften, maar deze worden afgehandeld door de directie CZW van BZK. KOOP heeft geen bezwaarschriften ontvangen.

RvIG
We hebben 8 RPS-bezwaarschriften en 25 RNI-bezwaarschriften ontvangen. Al deze bezwaarschriften zijn binnen de wettelijke termijn afgehandeld. Er staan nog 2 RPS en 4 RNI-bezwaarschriften open die in oktober/november/december (2024) zijn ontvangen en nog niet zijn afgehandeld, de wettelijke termijn bij deze bezwaarschriften loopt nog.

Rijksvastgoedbedrijf
RVB behandelt zelf geen bezwaarschriften, maar deze worden afgehandeld door de directie CZW van BZK. CZW heeft van RVB zeven bezwaarschriften ontvangen in 2024.

2.3. Klaagschriften:

	Organisatie							RODI/RBL/RIS/OBF/O&P Rijk
	BZK/VRO kerndepartement	Huurcommissie	AIVD	Logius	Rijksvastgoedbedrijf	UBR	RviG	
Aantal (ingediende) klaagschriften 2023	1	306	26	8	7	0	0	0
Aantal (ingediende) klaagschriften 2024	0	474	21	3	5	0	0	0
Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2024	0%	42 %	10%	50%	100 %	0%	n.v.t.	0%
Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2024 (na verdaging, opschorting of instemming)	0%	51 %	0%	50%	0%	0%	n.v.t.	0%

Toelichting op de tabel

BZK en VRO Kerndepartement
De klaagschriften (klachten, als bedoeld in Hoofdstuk 9 van de Awb) worden decentraal door de beleidsafdelingen inhoudelijk behandeld. CZW coördineert dit proces en verleent procedurele en juridische ondersteuning. De klaagschriften worden schriftelijk afgehandeld.

Huurcommissie
De Huurcommissie ontving in 2024 in totaal 474 klachten. Deze klachten worden door klachtbehandelaars behandeld. De meerderheid van de klachten is ingediend door huurders. Verhuurders zijn slechts verantwoordelijk voor een derde van de ingediende klachten. In totaal zijn in 2024 395 klachten afgehandeld. Daarvan zijn 201 klachten (51%) binnen de wettelijke termijn (maximaal 10 weken) afgehandeld. Van deze 201 klachten die binnen de wettelijke termijn zijn afgehandeld, zijn 166 klachten (42%) binnen 6 weken na ontvangst afgehandeld. Dit betekent dat in 2024 van alle binnen de wettelijke termijn afgehandelde klachten, 83% binnen 6 weken wordt afgedaan. Ongeveer 13% van alle klachten wordt in 2024 afgerond met een formele antwoordbrief van het bestuur. De overige klachten worden informeel schriftelijk of telefonisch behandeld.

Logius/KOOP
De klachten die Logius ontvangt, worden in bijna alle gevallen informeel door het KCC afgehandeld. In 2024 waren dit er 71. In 2024 zijn 3 (formele) klaagschriften als bedoeld in hoofdstuk 9 Awb ontvangen. Van de 3 klachten hadden 2 klachten betrekking op de voorziening DigiD, 1 klacht op de voorziening MijnOverheid. KOOP heeft geen klaagschriften ontvangen.

Rijksvastgoedbedrijf
In 2024 zijn er 5 klaagschriften ontvangen door het Rijksvastgoedbedrijf (RVB0. Net als vorige jaren betreffen de meeste klachten de afdeling Nalatenschappen (5 klaagschriften in 2024). De vaakst voorkomende klacht betreft de hoogte van de in rekening gebrachte tarieven en de doorlooptijden en het dus niet tijdig reageren van medewerkers van het RVB op bepaalde aanvragen.

RvIG RvIG heeft geen klaagschriften ontvangen in 2024.

2.4. Woo-verzoeken:

	Organisatie						RODI/RBL/RIS/OBF/O&P Rijk
	BZK/VRO kerndepartement	Huurcommissie	Rijksvastgoedbedrijf	Logius	KOOP	RvIG	
Aantal Wob/Woo-verzoeken 2023	165	0	52	1	1	0	0
Aantal Woo-verzoeken 2024	202	4	63	2	0	4	1
Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2024	24,3% (49)	0%	6,4% (4)	0%	0%	100% (4)	0%
Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2024 (na verdaging, opschorting of instemming)	3,5% (7)	100%	1,6% (1)	100%	0%	0%	0%
Aantal ontvangen ingebrekestellingen 2024	21***	0	0	0	0	0	0

*** dit betreft meer specifiek de beroepen vanwege niet tijdig beslissen, die in 2023 zijn gestart

Toelichting op de tabel

* De afspraken met verzoekers zijn niet regelmatig geregistreerd. Dit cijfer betreft alleen de geregistreerde afspraken. De werkelijke aantallen liggen (veel) hoger. Voor de wel geregistreerde afspraken geldt dat in 20 procent van de gevallen de gemaakte afspraak ook daadwerkelijk gehaald is.

** Het aantal van 21 is inclusief de ingebrekestellingen van Woo verzoeken die bij het RVB zijn ingediend.

Opmerking vooraf

Bovenstaande cijfers zijn gebaseerd op de aangeleverde gegevens van het Rijksbrede Woo-dashboard [Woo in cijfers](#). De aantallen van BZK-kern omvatten ook de Woo-verzoeken die sinds 2 juli onder het Ministerie van Volkshuisvesting en Ruimtelijke ordening vallen.

BZK/VRO Kerndepartement

Zowel CZW als het Woo-team van programma Transparant hebben Woo-verzoeken afgehandeld. Bij verzoeken waar het Woo-team betrokken was, deed CZW de juridische ondersteuning. Vanaf december 2024 is het Woo-team bij alle binnengekomen verzoeken betrokken. Het Woo-team heeft hierbij een faciliterende rol. De eindverantwoordelijkheid voor het goed afhandelen van een verzoek ligt bij de verantwoordelijke beleidsdirectie.

Rijksvastgoedbedrijf

De Woo-verzoeken die bij het RVB worden ingediend, handelt het RVB zelf af. Dit gebeurt echter wel in nauwe samenwerking met CZW, zoals dat bij de andere dienstonderdelen binnen het Kerndepartement gebeurt. Het Woo-team van de RVB heeft regelmatig overleg met het Woo-team van BZK/VRO.

Logius/KOOP

CZW heeft van Logius in 2024 2 Woo-verzoek ontvangen. KOOP heeft 1 Woo-verzoek ontvangen. KOOP is in 2024 opgenomen in Logius

RVIG heeft in 2024 ontvangen 4 Woo-verzoeken ontvangen die na contact met de indiener als informatieverzoeken zijn afgehandeld. Woo-verzoeken worden in nauwe samenwerking met CZW behandeld, ook wanneer een verzoek bij nader contact met de verzoeker als informatieverzoek wordt beantwoord.

UBR KOOP is onderdeel van Logius, zie de beschrijving bij Logius.