Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK)
Jaarrapportage Maatschappelijke en Juridische Correspondentie 2019

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 burgerbrieven[1]. Voor u ligt de jaarrapportage behandeling Maatschappelijke en Juridische Correspondentie van BZK over 2019. Maatschappelijke Correspondentie omvat telefoontjes, e-mails, brieven en social media 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 Wob-verzoeken.

Inhoud rapportage
In deze jaarrapportage wordt de *tijdigheid (*van de beantwoording) van de Maatschappelijke en Juridische Correspondentie over 2019 vergeleken met die in 2018. 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 en Wob-verzoeken.

Reikwijdte rapportage[2]
De rapportage gaat uit van de organisatie van BZK zoals deze er in 2019 uitzag. Er wordt onderscheid gemaakt tussen het kerndepartement en andere onderdelen, op grond van geografische ligging of op afstand geplaatst.

Het BZK-kerndepartement omvat in deze rapportage:
- SG-cluster (o.a. FEZ, CZW);
- Directoraat-generaal Bestuur, Ruimte en Wonen (DGBRW);
- Directoraat-generaal Overheidsorganisaties (DGOO);
- Directoraat-generaal Koninkrijksrelaties;
- Directoraat Algemene Bestuursdienst (DGABD).

De aparte BZK-(dienst)onderdelen in deze rapportage zijn:
- Directoraat-generaal Algemene Inlichtingen- en Veiligheidsdienst (AIVD);
- Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (RvIG);
- Dienst Huurcommissie;
- Logius;
- Rijksvastgoedbedrijf (RVB) en Uitvoeringsorganisatie Bedrijfsvoering Rijk (UBR), onderdelen van het Directoraat-generaal Vastgoed en Bedrijfsvoering Rijk (DGVBR).

Behandeltermijnen Maatschappelijke Correspondentie[3]
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 voor 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 klachtadviesprocedure[4] 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.
- Wob-verzoeken: voor de behandeling van Wob-verzoeken geldt als termijn: zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van het verzoek. De termijn kan met vier weken worden verdaagd en verder uitstel is mogelijk voor zover de verzoeker daarmee (schriftelijk) instemt.

1 Kamerstuk 29362, nr. 184
2 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.
3 Naast de behandeltermijnen blijven kwaliteit en klanttevredenheid belangrijke aandachtspunten bij het beantwoorden van de correspondentie.
4 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.

Jaaroverzicht 2019

1. Maatschappelijke Correspondentie

Enkele algemene opmerkingen vooraf:

- In de tabel zit de Maatschappelijk Correspondentie die door het ministerie is afgehandeld.
  De Maatschappelijke Correspondentie die binnenkomt en is afgehandeld bij Informatie Rijksoverheid, wordt hieronder apart toegelicht onder de kop Informatie Rijksoverheid.
- Maatschappelijke Correspondentie binnengekomen in 2018 en afgehandeld in 2019 wordt in 2019 meegenomen.

	Organisatie						
	BZK Kerndepartement	*AIVD*	*RvIG*	*Logius*	*Rijksvastgoedbedrijf*	*UBR (IPKD)*	*UBR (KOOP)*
Percentage afhandeling binnen termijn 2018	Totaal 3.171 brieven, e-mails en social media Binnen termijn gemiddeld: 90% E-mails: 2.568 Brieven: 512 Social media: 91	Er zijn 66 verzoeken om toezending publicaties en 855 overige brieven in 2018. Deze zijn voor respectievelijk 100% en 68% binnen de termijn afgehandeld.	Totaal 1.188 brieven en e-mails Binnen termijn gemiddeld: 95,8% E-mails: 1.153 Brieven: 35 Telefoon: 2.497 Meldingen CMI: 3.307	Totaal 501.818 burgercontacten **Eerstelijn helpdesk afgehandeld** Calls DigiD: 392.664 E-mail DigiD: 50.960 Calls MijnOverheid: 28.652 E-mail MijnOverheid: 12.321 SBA Intrekken Machtigingen 17.221 E-mail DigiD binnen termijn (< 2 dagen): 86% **Tweedelijn klantcontactcentrum Logius** Aantal ontvangen brieven: 1.609 Meldingen DigiD: 11.040 Meldingen MijnOverheid: 2.575 Tweede lijn brieven < 2 dagen 93%	Totaal: 574 publieksvragen per e-mail & social media ontvangen. Afhandeling binnen termijn: 510 (=89%)	Totaal: 33.556 Telefoontjes: 32.790 E-mails: 766 Brieven: 0 Binnen termijn: 100%	Totaal: 1904 E-mails: 1857 Binnen termijn:1369 (74%) Telefonisch: 47 Binnen termijn: 44 (90%) Brieven: 0
Percentage afhandeling binnen termijn 2019	Totaal 3.230 brieven, e-mails en social media. Binnen termijn gemiddeld: 90% E-mails: 2.704 Brieven: 453 Social media: 73	Er zijn 70 verzoeken om toezending publicaties en 770 overige brieven in 2019. Deze zijn voor respectievelijk 100% en 81% binnen de termijn afgehandeld.	Totaal 752 brieven en e-mails. Binnen termijn gemiddeld: 94,3% E-mails: 721 Brieven: 31 Telefoon: 2.141 Meldingen CMI: 4.192	Totaal: 576.000 burgercontacten **Eerstelijn helpdesk afgehandeld** Eerste lijn calls DigiD 444.010 Eerste lijn e-mail DigiD 71.672 Eerste lijn calls MO 29.086 Eerste lijn e-mail MO 13.709 Eerste lijn SBA Intrekken Machtigingen 17.523 Eerste lijn e-mail DigiD < 2 dagen 75% **Tweedelijn klantcontactcentrum Logius** Aantal ontvangen brieven 1.227 Meldingen DigiD 16.986 Meldingen MO 4.646 Tweede lijn brieven < 2 dagen 75%	Totaal: 508 publieksvragen per e-mail & social media ontvangen. Afhandeling binnen termijn: 401 (=78.9%)	N.V.T.	N.V.T.
Gemiddelde behandeltijd 2019	Brieven, e-mails en social media: binnen 3 weken	Verzoeken: 7 dagen Overige brieven en e-mails: 6 weken	E-mails: 2 dagen Brieven: 14 dagen	Brieven en e-mails: zie vorige kolom	E-mails: binnen drie weken Social media: binnen 72 uur	N.V.T.	N.V.T.

Toelichting op de tabel Maatschappelijke Correspondentie

BZK Kerndepartement
In 2019 is er een lichte stijging van het aantal e-mails en brieven ten opzichte van 2018, gedeeltelijk veroorzaakt door vragen op het gebied van ruimtelijke ordening. In oktober 2018 is de directie Ruimtelijke Ordening overgekomen naar het ministerie van BZK. In de jaren tot en met 2018 is er een geleidelijke daling, met name door het duidelijk, overzichtelijk en up-to-date houden van de informatievoorziening op de website van Informatie Rijksoverheid. Hierdoor kunnen meer vragen worden beantwoord door Informatie Rijksoverheid.
Het grootste deel van de Maatschappelijke Correspondentie (78%) is afkomstig van burgers. De rest komt van bedrijven, maatschappelijke organisaties en andere overheden. De meeste reacties zijn vragen, gevolgd door meningen/klachten en ideeën/initiatieven. De inzet is om de Maatschappelijke Correspondentie, behalve via e-mail en brief, zoveel mogelijk per telefoon af te doen. Telefonische beantwoording verschilt echter per directie en is afhankelijk van het onderwerp.

Van alle correspondentie wordt 90% binnen drie weken afgehandeld. Burgers schrijven over de woningmarkt, waarvan de meeste reacties betrekking hebben op de huurwoningenmarkt en over Identiteit (m.n. BSN en paspoorten). De meest gestelde vragen gedurende 2019 over de huurwoningenmarkt waren over huurbeleid, jaarlijkse huurverhoging, tekorten op de woningmarkt (van starters en senioren), woningzoekenden, daklozen, huisuitzettingen en niet permanent mogen wonen in een recreatiewoning terwijl sprake is van woningnood.

Daarnaast waren er vragen over de koopwoningenmarkt (eigen woningbezit), energiebeleid (subsidieregeling energiebesparing eigen huis), energielabel, energiebesparing, regels ruimtelijke ordening, programma aanpak stikstof (PAS), Geo informatie (Basisregistratie Adressen en Gebouwen, Basisregistratie Ondergrond, omgevingsloket en Kadaster), verkiezingen (campagne elke stem telt, toegankelijkheid stembureaus, stempassen, voorzieningen voor visueel gehandicapten en online stemmen), alternatieve vormen van lijkbezorging en as-verstrooiing (het resomeren), zomertijd en/of wintertijd, gemeentelijke financiën (gemeentefonds/Sisa), Jongerenparlement, demonstratierecht, gelaatsbedekking, wederopbouw St. Maarten, arbeidsvoorwaarden overheidspersoneel en digitale overheid.
Er zijn ook reacties gericht aan de minister waarin burgers klagen over onder andere het lokaal bestuur (klachten over gemeenten, politieke ambtsdragers (benoeming, integriteit van burgemeesters, wethouders en raadsleden), gemeentelijke belastingen, burenoverlast in de wijk (leefbaarheid), woningmarkt (huur- en koopwoningmarkt) en woningcorporaties.

Informatie Rijksoverheid
In 2019 handelde Informatie Rijksoverheid voor het ministerie 8.169 e-mailberichten, 32.484 telefoongesprekken en 2.273 Social Media berichten (1.960 WhatsApp-, 111 twitter- en 202 facebookberichten) af. In 2018 waren dat er meer: 8.863 e-mailberichten, 38.034 telefoongesprekken en 2.484 Social Media berichten (2.044 WhatsApp-, 105 twitter- en 335 facebookberichten). E-mails en telefoongesprekken die niet beantwoord konden worden zijn doorgestuurd naar het kerndepartement ter afhandeling. Brieven komen rechtstreeks bij het ministerie binnen.

Rijksvastgoedbedrijf
Een groot deel van de vragen aan het Rijksvastgoedbedrijf betrof afstoot, herbestemming, leegstand en de verkoop van vastgoed. Daarnaast kwamen vragen voor die gingen over specifieke projecten van het Rijksvastgoedbedrijf. Bijvoorbeeld de renovatie van het Binnenhof, de renovatie van Huis ten Bosch of met betrekking tot onbeheerde nalatenschappen. Het merendeel van de vragen in 2019 had wederom betrekking op pacht- en huurcontracten en grondzaken. Naast vragen die ons bereiken via IR weten burgers ons ook steeds meer te vinden via onze social mediakanalen. Voor deze kanalen proberen wij vragen sneller af te handelen. Streven is binnen 72 uur een vraag af te ronden.

Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (RvIG)
Burgers namen contact op met RvIG over onderwerpen als reisdocumenten, de Basisregistratie Personen (BRP)/Gemeentelijke Basisadministratie (GBA) of het Burger Service Nummer (BSN).
Daarnaast is bij RvIG het Centraal Meldpunt Identiteitsfraude en –fouten (CMI) gevestigd. Hier kunnen burgers melding doen van identiteitsfraude of een fout in hun persoonsgegevens. In 2019 ontving het CMI 4.192 meldingen van slachtoffers van identiteitsfraude en/of –fouten, opnieuw een stijging ten opzichte van voorgaande jaren (2018: 3.307, 2017: 2.965; 2016: 1.724).
De meldingen komen binnen via een webformulier dat men invult op www.rijksoverheid.nl/identiteitsfraude, meestal dus digitaal, sporadisch per post. De doorlooptijd voor het oplossen en afhandelen van meldingen 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 en met andere melders is veel contact en loopt het traject langer. Bij een langere doorlooptijd is er tussentijds altijd contact met de melder.

Logius
Afhandeling van DigiD en MijnOverheid burgercorrespondentie gebeurt door Logius: het externe callcentrum (de helpdesk DigiD en MijnOverheid als 1ste lijn) en interne klantcontactcentrum (als 2de lijn) samen. Het kan voorkomen dat de burger vervolgens zelf nog informatie moet aanleveren waardoor de gehele afhandeling langer kan duren. Evengoed is de reactietijd van Logius in veel gevallen korter dan twee dagen. De klanttevredenheid van burgers bij de eerstelijns helpdesk is voor telefonie over 2019 gemiddeld uitgekomen op een 8,3 en voor e-mail op een 6,1. Het afhandelen van de meldingen door de tweedelijns is in 2019 gewaardeerd met een 7,7.

Uitvoeringsorganistie Bedrijfsvoering Rijk (UBR)
Het is UBR niet gelukt om de gegevens over het jaar 2019 aan te leveren.

2. Juridische Correspondentie

2.1. Aanvragen van burgers

	Organisatie		
	BZK kerndepartement	*AIVD*	*RvIG*
Aantal aanvragen 2018	11	237	349 RPS overeenstemmings-verzoeken, adviesvragen en informatieverzoeken
Aantal aanvragen 2019	6	133	452 RPS overeenstemmings-verzoeken, adviesvragen en informatieverzoeken
Percentage afgehandeld binnen de wettelijke termijn 2019	100%	83%	100%
Percentage afgehandeld binnen de wettelijke termijn 2019 **(dankzij verdaging c.q. opschorting c.q. instemming)**	n.v.t.	17%	n.v.t.
Aantal ontvangen ingebrekestellingen 2019	n.v.t.	2	n.v.t.
Aantal betaalde dwangsommen 2019	n.v.t.	1	n.v.t.

Toelichting op de tabel

BZK 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. Alle drie verzoeken om daartoe over te gaan waren afkomstig van burgers; bij één daarvan werd aangegeven te handelen als raadslid.
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. Indien acht weken niet haalbaar is, wordt een andere 'redelijke termijn' gesteld door het bestuursorgaan. In de praktijk rond afhandeling van verzoek inzake 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 over de termijn van beantwoording. Daarom is aangegeven dat 100% is afgehandeld binnen de wettelijke termijn en is aangegeven dat van verdaging, opschorting of instemming dan wel het verbeuren van dwangsommen geen sprake is geweest. In veel gevallen vindt beantwoording overigens binnen acht weken plaats. Van de ingediende verzoeken is er na telefonische uitleg een ingetrokken.

AIVD
Bij de AIVD kan inzage worden gevraagd in de dossiers over personen/zaken op grond van de Wet op de Inlichtingen- en Veiligheidsdiensten 2002. Daarnaast ontvangt de AIVD verzoeken tot het afgeven van een Verklaring van Geen Bezwaar (VGB) voor personen, die een vertrouwensfunctie willen gaan vervullen. Deze aanvragen vallen echter niet onder de categorie Maatschappelijke Correspondentie, omdat de aanvragen worden gedaan door de werkgever. Bezwaarschriften tegen de intrekking of weigering van een VGB worden ingediend door de kandidaat-vertrouwensfunctionaris zelf en vallen daarom wel onder de categorie Maatschappelijke Correspondentie (zie overzicht bezwaarschriften).

RvIG
In het Register paspoortsignaleringen (RPS) zijn de gegevens opgenomen van personen van wie het recht op een paspoort wordt beperkt. 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. Tegen een opname van gegevens in het RPS is geen bezwaar of beroep mogelijk. Dit kan pas op het moment dat een nieuw paspoort wordt geweigerd of een huidig paspoort vervallen verklaard wordt. Bij Informatieverzoeken gaat het om vragen van burgers/advocaten, gemeenten en Buitenlandse Zaken (BuZa) om informatie uit de RPS-dossiers. Bij Adviesvragen gaat het om adviseren van gemeenten of BuZa.

Logius en Rijksvastgoedbedrijf hebben geen aanvragen ontvangen in 2019.

2.2. Bezwaarschriften

	Organisatie		
	BZK Kerndepartement	*AIVD*	*RvIG*
Aantal (ingediende) bezwaarschriften 2018	11	103	8 RPS (niet-ontvankelijk) 9 BRP
Aantal (ingediende) bezwaarschriften 2019	7	76	3 RPS (niet-ontvankelijk) 5 BRP
Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2019	100%	10%	100% 100%
Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2019 (dankzij verdaging c.q. opschorting c.q. instemming)	n.v.t.	22%	n.v.t. n.v.t.
Aantal ontvangen ingebrekestellingen 2019[5]	0	4	0
Aantal betaalde dwangsommen 2019	0	0	0

Toelichting op de tabel

BZK Kerndepartement
De bezwaarschriften worden in beginsel decentraal door de beleidsonderdelen behandeld. De directie Constitutionele Zaken en Wetgeving (CZW) van BZK coördineert dit proces en verleent procedurele en juridische ondersteuning. Het gaat hier om bezwaren tegen het kerndepartement of waarbij het kerndepartement is betrokken. Hieronder vallen dus niet bezwaren inzake de AIVD en EC O&P (arbeids-juridisch). Er zijn 7 bezwaarschriften ingediend. In alle zaken is in overleg met bezwaarmaker de termijn ex artikel 7:10, vierde lid Algemene wet bestuursrecht de termijn verder uitgesteld.

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).

RvIG
Alle bezwaren zijn binnen de wettelijke termijn afgehandeld. De RPS-bezwaren zijn niet-ontvankelijk en zijn meestal als overeenstemmingsverzoek afgehandeld.

Logius en **Rijksvastgoedbedrijf** hebben geen bezwaarschriften ontvangen in 2019.

2.3. Klaagschriften

	Organisatie				
	BZK kerndepartement	*Huurcommissie*	*AIVD*	*RvIG*	*Rijksvastgoedbedrijf*
Aantal (ingediende) klaagschriften 2018	8	239	18	1	1
Aantal (ingediende) klaagschriften 2019	9	357	30	0	6
Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2019	33%	38% (binnen 6 weken)	63%	n.v.t.	33,33%
Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2019 (dankzij verdaging c.q. opschorting c.q. instemming)	44%	52% (binnen 10 weken)	15%	n.v.t.	66,67%

Toelichting op de tabel

BZK 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. Twee klachten zijn in 2019 ingediend, maar niet in 2019 afgerond. De afhandeling en planning wordt in die zaken met klager afgestemd.

Huurcommissie
De Huurcommissie ontving in 2019 ongeveer 50 procent meer klachten dan in 2018. De meeste klachten gingen over de behandelduur van verzoeken. Daarnaast komen klachten voort uit administratieve processen, zoals de juiste verzending van correspondentie. Een andere veel voorkomende klacht gaat over onvoldoende begrijpelijke informatie over de verschillende procedures. Minder dan een op de 10 klachten gingen over bejegening, bijvoorbeeld bij een zitting of tijdens een onderzoek in de woning. De Huurcommissie zette dit jaar meer personeel in voor het afhandelen van klachten. Waar dit wenselijk en mogelijk is hanteren klachtbehandelaars een informele aanpak om klachten sneller en naar tevredenheid af te handelen. In één geval vroeg de Huurcommissie advies aan de landsadvocaat.

Rijksvastgoedbedrijf
Er zijn in 2019 drie klachten binnengekomen die betrekking hebben op een aanbesteding. Daarvan waren er twee ongegrond en één klacht gegrond. Daarnaast is één klacht ontvangen welke betrekking had op een aanbesteding van UBR. Deze is daar ook afgehandeld. Verder is een tweetal klachten via de Nationale Ombudsman binnengekomen. Deze zijn binnen de termijn afgehandeld

RvIG en Logius hebben geen klaagschriften ontvangen in 2019.

[5] Deze ingebrekestellingen gelden ook voor de Wob-verzoeken.

2.4. Wob-verzoeken

	Organisatie		
	BZK kerndepartement	*Huurcommissie*	*Rijksvastgoedbedrijf*
Aantal Wob- verzoeken 2018	72 Toename van 50%	2	23 (waarvan 4 naderhand ingetrokken) = 19 Toename van 73%
Aantal Wob-verzoeken 2019	119	1	29 (waarvan 3 naderhand ingetrokken) = 26 Toename van 36,8%
Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2019	Onbekend	100%	2 (7,7%)
Percentage afhandeling binnen de wettelijke termijn 2019 (dankzij verdaging c.q. opschorting c.q. instemming)	Onbekend	n.v.t.	18 (69,2%)
Aantal ontvangen ingebrekestellingen 2019	3 maal beroep ingesteld tegen niet tijdig beslissen	n.v.t.	Er zijn 5 ingebrekestellingen ontvangen

Toelichting op de tabel

BZK Kerndepartement
CZW coördineert de afhandeling van Wob-verzoeken (binnen BZK) en verleent procedurele en juridische ondersteuning. Net als bij de bezwaar- en klaagschriften worden de Wob-verzoeken decentraal door de beleidsafdelingen inhoudelijk behandeld. Er is een aanzienlijke stijging zichtbaar van het aantal Wob-verzoeken. Ook worden de Wob-verzoeken steeds complexer en omvangrijker.
De WOB- verzoeken zijn in geen enkel geval binnen de wettelijke termijn van 4 weken afgehandeld, maar de termijn is in het merendeel van de gevallen met instemming van verzoeker verlengd. In drie zaken is door belanghebbende een beroep ingesteld tegen het niet tijdig beslissen. In 2019 zijn 9 bezwaarschriften ingediend tegen besluiten op Wob-verzoeken.

Rijksvastgoedbedrijf
Het Rijksvastgoedbedrijf heeft in 2019 29 Wob-verzoeken ontvangen, met als resultaat:
1 afgewezen
3 ingetrokken
1 aangehouden
2 binnen termijn afgehandeld
16 na termijn afgehandeld
6 nog niet afgehandeld (en dus over termijn)
Er zijn 5 ingebrekestellingen ontvangen (voor niet-tijdige besluiten).
Tegen 5 Wob-besluiten is bezwaar aangetekend; bij 3 daarvan is inmiddels een beslissing op bezwaar genomen, bij de andere 2 nog niet.
Ten slotte waren er twee rechtszaken: van een derde-betrokkene bij een Wob-besluit die niet wilde dat wij bepaalde documenten openbaar zouden maken en het niet tijdig beslissen op een bezwaar door ons.

Logius en RvIG hebben geen Wob-verzoeken ontvangen in 2019.