


Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag



Geachte 

Naar aanleiding van uw bezwaarschrift van 28 september 2022, bericht ik u als volgt.

### **Verloop van de procedure**

Bij bericht van 21 juli 2022 heeft u verzocht om de openbaarmaking van diverse documenten, in de zin van artikel 4.1 van de Wet open overheid (hierna te noemen: 'Woo').

Uw verzoek zag toe op de volgende onderdelen:

1. Beleid inzake welke zaken door de Nationale ombudsman in behandeling worden genomen.
2. Beleid inzake klachten die tegen de Nationale ombudsman zelf zijn ingediend.
3. Beleid inzake de toepassing van artikel 9:35 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna te noemen: 'Awb').
4. Beleid inzake herzieningsverzoeken.
5. Beleid inzake de Woo.

Bij besluit van 18 augustus 2022 heb ik beslist op het verzoek, waarbij zeven documenten aan u zijn toegezonden. In vier van deze documenten is een voorbehoud gemaakt voor wat betreft informatie die valt onder de uitzonderingsgrond zoals genoemd in artikel 5.1, tweede lid, aanhef en onder e van de Woo, te weten de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen.

Tegen mijn besluit (hierna te noemen: 'het bestreden besluit') heeft u bij bericht van 28 september 2022 bezwaar gemaakt. Bij bericht van 12 oktober 2022 heeft u aangegeven geen gebruik te willen maken van de mogelijkheid om uw bezwaarschrift mondeling toe te lichten.

### **Ontvankelijkheid**

Uw bezwaarschrift is ingediend binnen zes weken na bekendmaking van het bestreden besluit en het voldoet ook aan de overige door de Awb gestelde eisen, zodat het bezwaarschrift ontvankelijk is.

### **Wettelijk kader**

Uw verzoek is beoordeeld aan de hand van de Woo. Uitgangspunt van de Woo is dat een ieder recht heeft op toegang tot publieke informatie en dat alle overheidsinformatie in beginsel openbaar is, al dan niet met gebruikmaking van een bijzonder informatieverzoek, zoals bedoeld in de artikelen 5.5, 5.6 en 5.7 van de Woo. Openbaarmaking van de gevraagde informatie kan achterwege blijven wanneer zich een of meer van de in

Pagina 1

**Datum**

**23 NOV. 2022**

**Onderwerp**

Uw bezwaarschrift

**Ons nummer**



**Uw kenmerk**

**Bijlage(n)**

**Contactpersoon**

Leon Scheppink

T 70 356 35 76 LSK/gn

**Nationale ombudsman**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63  
post@nationaleombudsman.nl  
www.nationaleombudsman.nl



hoofdstuk 5 genoemde uitzonderingsgronden of beperkingen voordoen. Openbaarmaking kan eveneens achterwege blijven, indien sprake is van de omstandigheden zoals gesteld in de artikelen 9:36, vijfde lid of 9:36a van de Awb.



### **Gronden en beoordeling van het bezwaar**

In uw bezwaarschrift voert u aan waarom u zich niet kunt vinden in het bestreden besluit. Hierna zal ik uw bezwaargronden bespreken.

1. Met betrekking tot de informatie die toeziet op onderdeel 1 van uw verzoek, te weten beleid inzake welke zaken door de Nationale ombudsman in behandeling worden genomen, geeft u aan dat de verstrekte informatie niet de informatie is waar u om heeft verzocht. In de verstrekte informatie is aangegeven welke klachten de Nationale ombudsman wel en niet kan behandelen. U geeft aan te hebben verzocht om informatie waaruit blijkt welke klachten in de praktijk daadwerkelijk in onderzoek worden genomen en waarom bij klachten die niet worden behandeld, onduidelijk is op welke grondslag dit niet gebeurt. U geeft aan wel bepaalde informatie uit het jaarverslag te kunnen achterhalen, maar dit geeft geen volledig beeld. U vraagt om gedetailleerde informatie inzake klachten die wel of niet in behandeling zijn genomen, waarbij tevens zou kunnen zijn aangegeven welke klachten zijn afgewezen op een bepaalde grondslag, in hoeveel gevallen er sprake was van een doorverwijzing of informatieverstrekking en hoe vaak er naar welke instantie is verwezen.

In het kader van uw verzoek is u een overzicht toegezonden ten aanzien van kennisitems met betrekking tot de bevoegdheid van de Nationale ombudsman en ontvankelijkheid van klachten, evenals beleid met betrekking tot een eenduidige werkwijze en standaardbrieven voor het doorzenden van verzoeken.

Elke ingediende klacht wordt ten aanzien van deze onderdelen beoordeeld om te bezien of een klacht in behandeling kan worden genomen. Zodra een klacht in behandeling wordt genomen, is de wijze van behandeling sterk afhankelijk van de omstandigheden van het specifieke geval. Elke klacht wordt dan ook op zijn eigen merites beoordeeld en er is dan ook geen sprake van enig beleid, behalve de reeds toegezonden informatie met betrekking tot bevoegdheid en ontvankelijkheid, waarin is neergelegd hoe wordt omgegaan met klachten die in behandeling zijn genomen. De gewenste overzichten die u noemt in uw bezwaarschrift zijn een aanvulling op uw eerder gedane verzoek. Indien u dergelijke informatie wenst, kunt u de Woo-coördinator benaderen en eventueel uw verzoek preciseren, om te bezien of de betreffende informatie voorhanden is.

2. Met betrekking tot de informatie die toeziet op onderdeel 2 van uw verzoek, te weten beleid inzake klachten die tegen de Nationale ombudsman zelf zijn ingediend, geeft u eveneens aan dat de verstrekte informatie onvolledig is. U geeft aan informatie te missen hoe daadwerkelijk in de praktijk met deze klachten wordt omgegaan. In de informatie die u heeft ontvangen, komt u de term 'specialist complex klaggedrag' tegen. U geeft aan dat er richtlijnen zouden



moeten zijn ten behoeve van deze specialist en u zou deze alsnog willen ontvangen. U geeft aan dat het uw verwachting is dat de specialist complex klaaggedrag beslist in welke gevallen er niet (meer) op een klacht wordt gereageerd. U geeft aan hier ook cijfers van de afgelopen jaren over te willen ontvangen.

Ten aanzien van dit onderdeel van uw verzoek heeft u informatie ontvangen over hoe wordt omgegaan met klachten over de Nationale ombudsman. In uw bezwaarschrift noemt u de functie 'specialist complex klaaggedrag'. De wijze waarop wordt omgegaan met complex of aanhoudend klaaggedrag, staat in beginsel los van de behandeling van klachten over de Nationale ombudsman zelf. Onderdeel van de wijze waarop met aanhoudend klaaggedrag wordt omgegaan, kan zijn het beëindigen van het contact met een klager ten aanzien van een specifieke klacht. Deze beoordeling staat echter los van de behandeling van klachten over de Nationale ombudsman zelf. Het overzicht waar u in uw bezwaarschrift om vraagt, namelijk cijfers over de gevallen waarin wordt besloten om in bepaalde gevallen niet meer te reageren, is eveneens een aanvulling op uw Woo-verzoek. Ook hierover kunt u contact opnemen met de Woo-coördinator om te bezien of dergelijke documenten aanwezig zijn.

3. Tot slot geeft u met betrekking tot de informatie die toeziet op onderdeel 3 van uw verzoek, te weten beleid inzake de toepassing van artikel 9:35 van de Awb, aan dat ook hier sprake is van een onvolledige verstrekking van informatie. U vraagt om informatie over welk beleid in werkelijkheid hieromtrent wordt gevoerd en verzoekt om richtlijnen op grond waarvan individuele medewerkers besluiten toepassing te geven aan artikel 9:35 van de Awb.

Naar aanleiding van dit onderdeel van uw verzoek heeft u informatie ontvangen die betrekking heeft op het toepassen van hoor- en wederhoor. Met betrekking tot een nadere invulling van de wijze waarop toepassing wordt gegeven aan artikel 9:35 van de Awb, zijn geen nadere documenten beschikbaar. De informatie die u heeft ontvangen is de enige informatie die een zoekslag – ook een nadere zoekslag naar aanleiding van uw bezwaar – heeft opgeleverd.



**Beslissing**

Gezien het voorgaande bestaat er geen aanleiding het bestreden besluit te herroepen en zal dit besluit dan ook in stand blijven.

Pagina 3

**Ons nummer**



Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman.



Reinier van Zutphen

*Binnen zes weken na verzending van dit besluit kunnen belanghebbenden beroep instellen bij de rechtbank te Den Haag, sector bestuursrecht, postbus 20302, 2500 EH, Den Haag. Voor mogelijkheden rondom digitale correspondentie kijkt u op <https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Rechtbanken/Rechtbank-Den-Haag>.*