

Dit is een Woo-verzoek Hierbij een deel van een interview wat de [REDACTED] (februari 2022)

"De laatste jaren is volgens Jan de focus van zijn werk verschoven van klagers naar de klachtbehandelaars in gemeenten. 'Nee, die schieten niet in de stress als ik hen bezoek. Ze waarderen het dat wij de moeite nemen om naar hen toe te komen en niet 'vanuit Den Haag' wel even vertellen hoe het moet. Jan wil graag ter plaatse zijn, mensen in de ogen kijken. Hij wil kunnen proeven wat er speelt. 'In zo'n gesprek kun je de reacties beter peilen en beter tonen hoe je zelf bent en wat wij kunnen betekenen.

Ons grote doel is om te laten zien dat wij partner zijn in het oplossen van een probleem. **Een partnerschap gaat uit van gelijkwaardigheid.** We moeten allemaal kunnen zeggen wat we willen.

Jan constateert dat de aanwezigheid ter plekke zeer goed in de smaak valt bij lokale klachtbehandelaars. 'Wij zijn geen adviesbureau, **maar we geven wel veel antwoorden.** Ik zie dat daar veel behoefte aan is. Klachtbehandelaars bij gemeenten zijn meestal eenpitters, ze doen het werk erbij. Dat is logisch, zeker bij kleine gemeenten waar niet veel klachten binnenkomen. Deze mensen vinden het prettig om met ons te kunnen sparren. Helaas weten gemeenten nog onvoldoende dat dat kan.'

[REDACTED] schrijft: "we geven wel veel antwoorden". Aan de gemeente zeker. Ik heb geen enkel antwoord van hem gehad! Terwijl ik daar heel veel behoefte aan had. Maar ja, betalende partners gaan voor.)

Volgens [REDACTED] mogen lokale klachtbehandelaars verwachten dat de Nationale ombudsman hen benadert en dat er een proces gaat lopen om de klacht op te lossen. 'Maar ook: als een klacht bij de gemeente binnenkomt, moeten ze weten dat ze ons om advies kunnen vragen, bijvoorbeeld als ze geen ervaring hebben met de klacht of de aanpak. Dit beeld van gelijkwaardigheid is nog niet in balans. **Bij velen heerst nog het idee dat wij alleen de belangenvertegenwoordiger zijn van de klager.**'"

Hier blijkt dat het een vastgesteld feit is: [REDACTED] komt (persoonlijk) op voor de belangen van gemeenten. Hij is partner van de gemeente op basis van gelijkwaardigheid. Door dit zo te stellen is er geen sprake meer van onafhankelijkheid van de ombudsman. Dat was dan ook goed te merken bij de behandeling van de klachten (die niet onderzocht zijn).

Gemeenten krijgen, in tegenstelling tot mij, "wel veel antwoorden" van [REDACTED]. Ik heb geen enkel antwoord van [REDACTED] of van de organisatie gekregen. Het is overduidelijk waar de prioriteit van de ombudsman naar uitgaat. De 'focus is verschoven naar de klachtbehandelaars', het gaat niet meer om de klagers, het gaat om de klachtbehandelaars, volgens [REDACTED].

Dit is schokkend; de Nationale ombudsman beweert op te komen (en dat hoort ook het uitgangspunt te zijn) "voor de belangen van de burgers".

Het is in mijn zaak eenvoudig vast te stellen dat [REDACTED] op geen enkele wijze onpartijdig, onafhankelijk en integer mijn klachten heeft behandeld. Er is gesproken met de gemeente, heb ik achteraf gehoord. Een sneaky en niet transparante werkwijze.

De No heeft een behoorlijkheidswijzer samengesteld met behoorlijkheidsnormen. Ik herken bij de No zelf (tot mei 2023) geen enkele behoorlijkheidsnorm. De vier kernwaarden: "• Open en duidelijk • Respectvol • Betrokken en oplossingsgericht • Eerlijk en betrouwbaar", heb ik niet ervaren. De normen in deze folder, die aan duidelijkheid niets te wensen overlaten, ben ik bij de No niet tegengekomen (tot mei 2023). Ik voeg deze brochure toe.

Hoe komt het dat de Nationale ombudsman op zijn website, in de folders en in de media tot in den treure herhaalt dat de Nationale ombudsman er is voor de burgers? Dit is pure misleiding. Dit staat o.a. op jullie website:

---"**Als het misgaat tussen u en de overheid, helpt de Nationale ombudsman u op weg. We komen op voor de belangen van burgers**"

---"**Onze missie en visie:** Wij geloven dat het perspectief van burgers geborgd moet worden in alles wat de overheid doet".

---"**De Nationale ombudsman helpt als burgers vastlopen bij de overheid**".

Het is iedere keer weer bizar om te lezen hoe de organisatie stelt dat zij er is voor burgers die een probleem hebben met de overheid. Terwijl [REDACTED] tegelijkertijd aangeeft dat de No partner is van gemeenten op basis van gelijkwaardigheid. De ombudsman heeft een controlerende functie naar de overheid. Hij moet toetsen of de overheid zich behoorlijk heeft gedragen in haar contacten met de burger! Het is onmogelijk om onafhankelijk een oordeel over je 'gelijkwaardige partner' te vellen.

Niet voor niets zegt het spreekwoord: "*Niemand kan twee heren dienen*". Het is onmogelijk om betrouwbaar en onpartijdig, onbevooroordeeld en onafhankelijk een klacht te beoordelen als je aangeeft de belangen van de gemeente (ook) te behartigen.

Zelfs voor de No is dat onmogelijk. Bovendien geeft de No expliciet aan dat hij "opkomt vóór de belangen van de burger". Per definitie kun je dan niet opkomen voor de andere partij.

Dit staat ook de website van de No:

*"Burgers (op weg) helpen als het misgaat tussen hen en de overheid: door hen de weg te wijzen naar het juiste loket. **En door op een effectieve manier onderzoek te doen**".*

Laten we elkaar niets wijsmaken. Er wordt nauwelijks onderzoek gedaan door de No.

Uit onderzoek van Rijksuniversiteit Groningen (2021) over toepassing van de behoorlijkheidsnormen door de No bij zijn onderzoeken.

Dit staat in dit rapport over de brieven die klagers ontvangen (in het jaarverslag staat dit bij "*onderzoek waarvan met brief*").

*Brieven: "**In de meeste gevallen doet de Nationale ombudsman wat intern 'beperkt onderzoek' is gaan heten. In deze zaken verricht de behandelend onderzoeker wel onderzoekshandelingen maar wordt niet een formeel onderzoek geopend naar het bestuursorgaan. Deze onderzoeken worden afgerond met een brief. Deze brieven zijn divers.***

Veelal legt de Nationale ombudsman in de brief uit waarom hij geen nader onderzoek doet naar de klacht. In sommige gevallen wordt een expliciet oordeel gegeven (gegrond / niet gegrond), in andere gevallen niet. Soms wordt een behoorlijkheidsvereiste genoemd, soms niet

Het jaarlijkse aantal klachten is rond de 1500 (en niet 30.000 of 40.000 wat de heer van Zutphen in de media stelt). Hiervan wordt het grootste deel opgelost door interventie. Verder enkele tientallen onderzoeken, klachten worden ingetrokken en de rest is "onderzoek met brief". Hiervan is mij nu bekend dat dit een brief is met de mededeling dat er geen onderzoek wordt gedaan. Zo'n rare brief die ik ook ontvangen heb. De reden zou zijn dat een klacht onderzoeken geen zin heeft omdat ik geen vertrouwen heb in de gemeente. Notabene een opdracht en doel van de No is herstel van vertrouwen in de relatie gemeente en burger en het behandelen van klachten is hierbij de eerste stap (dit is zoals de No het zelf uitlegt bij lezingen!).

In 2022 heeft de ombudsman 'maar liefst' **5 onderzoeken** (rapport) gedaan naar klachten over gemeenten, terwijl ontzettend veel burgers een probleem hebben met hun gemeente. Ik begrijp nu wel dat burgers met hun klacht niet meer naar de No toe gaan, die doet zelden iets voor deze burgers.

In plaats van onderzoek te doen naar klachten, besteedt de No veel tijd om uit te vinden hoe onderzoek vermeden kan worden en hoe mensen op de lijst van 'lastige klagers' terecht kunnen komen. Daar is of was (met [REDACTED]) notabene een werkgroep voor. Voor 2016 werden jaarlijks honderden klachten onderzocht met een rapport, nu slechts enkele tientallen. Het gaat mij niet om een lang en uitgebreid rapport, maar helemaal niets doen en klagers meedelen dat 'de No niet opkomt voor burgers en klachten over gemeenten niet wenst te onderzoeken' is het andere uiterste. Temeer omdat aangegeven redenen bizar zijn.

Dit predikte [REDACTED] bij een voorlichting aan [REDACTED] toen hij de gemeente moest binnenhalen om zich aan te sluiten bij de No: "*Doel van het klachtenmanagement: Verbetering van*

dienstverlening, herstel van vertrouwen in het bestuur en de gemeentelijke organisatie door op klachten serieus in te gaan".

De gemeente is overstag gegaan en heeft zich aangesloten bij de No. En heeft reeds tonnen euro's betaald voor niets, want de No doet meestal niets met de klachten. Net zoals al die andere gemeenten, een mooi verdienmodel voor al en toe een cursusje en een vraag beantwoorden. De grootste winst voor gemeenten is natuurlijk dat hun belangen behartigd worden door de No en dat klachten over gemeenten of niet onderzocht worden of dat de kans groter is dat gemeenten gelijk krijgen.

Weet u nog hoe het zit en wat de betekenis is van 'ombudsman'? *"Een ombudsman **vertegenwoordigt u wanneer u een klacht heeft over de overheid** of een organisatie. Hij of zij **onderzoekt de klacht en doet daarover een uitspraak**".*

In Nederland: *"De Nationale ombudsman is een onafhankelijk **Hoog College van Staat** dat **klachten van burgers over onbehoorlijk gedrag van organen en ambtenaren van de centrale overheid en politie onderzoekt**".*

Ach, u ziet en weet zelf toch ook dat klachten onderzoeken niet meer het belangrijkste doel is van de organisatie. Wettelijk is vastgelegd (Awb) dat een ombudsman klachten moet onderzoeken. Het begrip *"onbehoorlijk gedrag van de overheid"* (waartoe ook de No gerekend wordt) bestaat niet meer voor de No. De Nationale ombudsman heeft dit vervangen door *"lastige klagers en complex klaaggedrag"*. M.a.w. : de overheid doet het meestal goed, het zijn de burgers die vervelend zijn.

Ik heb enkele aanvullingen m.b.t. het Woo verzoek

1. ---Naar aanleiding van het interview met [REDACTED] Kunt u mij alle informatie sturen over **"het grote doel"** van de No, waarin staat dat gemeenten 'gelijkwaardige partners zijn van de No bij het oplossen van problemen'?

2.---Ik verzoek alstublieft om informatie waarin staat dat de No 'belangenvertegenwoordiger is van gemeenten'. Bovenstaande verzoeken gaan om verandering van beleid binnen de organisatie. Wanneer is dit beleid vastgesteld? Wat is de reden voor deze verandering van het doel (opkomen voor belangen van burgers, klachten onderzoeken) geweest en op wiens initiatief was dat? Is de Tweede Kamer (de 'baas' van de No) hiervan op de hoogte gesteld?

3. ---Ik weet dat er in 2021 tussen [REDACTED] en de gemeente contact is geweest n.a.v. van mijn klachten. Ik heb eerder dat jaar de No gecontacteerd over de problemen die ik had met de gemeente (via mail en tel.). Omdat de gemeente weigerde om klachten te behandelen. Ik vroeg de No om hulp en advies wat te doen. Intern is hierover gecommuniceerd, zo lees in een mail van een medewerker: De (zwartgelakte) medewerker schrijft o.a. het volgende: *"Ze moest zich volgens de klachtbehandelaar met haar klacht wenden tot de griffie. Dat heeft ze gedaan. De griffie, heeft haar klacht met een flutmail (mijn woorden) afgedaan, ze zou "vragen hebben gehad over haar klacht" (wat een vondst) en de griffie hoopte dat met de mail beantwoord waren. Waarschijnlijk wordt vervolgd. Dit alles ter kennisname."* ("Ze" ben ik).

De *"flutmail"* waarover het gaat had ik gestuurd naar de No. Het was inderdaad een idiote mail en *"flutmail"* is goed bedacht door jullie (mijn compliment!). Het onderwerp van die rare mail was *"antwoord op uw klachten"* en er werd een soort samenvatting gegeven over mijn klachten. En daarmee was het voor de gemeente afgehandeld, niemand reageerde nog.

Intern was dit dus bekend bij de No en ook bij [REDACTED] (las ik), maar van de No heb ik nooit iets gehoord. (transparantie?) Later heb ik hierover klachten bij de No neergelegd en ook daar niets op gehoord.

Verzoek: ik heb de mail van deze medewerker aan [REDACTED], verder niets. Wat is er verder over, wat is gestuurd naar [REDACTED] of anderen? Want ik begrijp dat [REDACTED] toen al contact heeft gehad met de gemeente (dus vóór mijn klacht). Is toen reeds met de gemeente afgesproken om niets te doen met (eventueel in te dienen) klachten en te doen alsof ik een 'buitenaards wezen' ben?

4.---Een verzoek om stukken van alle contacten tussen [REDACTED] die over klachtbehandeling gaan en in het bijzonder als dit met mij te maken heeft.

5.---Er is een clubje mensen dat lastige klagers en complex klaaggedrag bespreekt. Ben ik daar ter sprake gekomen?

6.---Verder verzoek ik u om de stukken waaruit blijkt dat klachten van burgers steeds minder onderzocht moeten gaan worden. Ik wil hiervan de uitleg weten omdat dit in tegenspraak is met de (grond)wet.

7.---En de stukken waarin staat dat rapporten over klachten moeten minderen en in plaats daarvan een brief te sturen. (een brief kan ook inhouden dat er onderzoek wordt gedaan, maar dat dit minder uitgebreid beschreven wordt dan in een rapport. Op zich is hier niets mis mee).

8.---Ik verzoek de stukken waarin staat dat geen onderzoek naar klachten (van gemeenten) gedaan wordt, maar in plaats daarvan een brief wordt gestuurd met de uitleg waarom geen er onderzoek is.

9.---Kunt u opzoeken in hoeveel van de gevallen (bijv. in 2021 en 2022) klachten niet onderzocht zijn, althans niet zo dat er oordeel en daarmee duidelijkheid is.

(o ja, ik las op de website dat klachten niet altijd gegrond zijn, maar *'dan krijgt u in elk geval wel duidelijkheid van de Nationale ombudsman'*)

10.---Ik verzoek om het aantal klachten over gemeenten die [REDACTED] onderzocht heeft sinds het moment dat hij geen klachtbehandelaar meer is (juli 2017). Graag het aantal (per jaar) met de specificatie hoeveel klachten niet onderzocht zijn en van de overige hoeveel er gegrond zijn. Wat is de doorlooptijd geweest en is er met de klagers gecommuniceerd? Is er hoor en wederhoor geweest?

11.--- Verzoek om het aantal klachten van 2010 tot 2015 wat over gemeenten is ingediend. In hoeveel van deze klachten werd de burger in het gelijk gesteld? Graag dezelfde informatie over de jaren 2017 tot 2022.

12.---Informatie over hoeveel medewerkers(fte) bij de No zich uitsluitend met klachtbehandeling bezighouden. Het aantal echte klachtbehandelaars vraag ik.

13.---Hoeveel klachten worden er jaarlijks (2021 en 2022) onderzocht waarbij voor de klager duidelijkheid is? De klacht is dan gegrond of ongegrond. Hoeveel is dat op het totaal?

14.---In het jaaroverzicht staan cijfers over klachten. Niet te zien is wat de uitkomst is bij de klachten (alleen bij rapporten). Graag de informatie hoeveel van de klachten uit 2021 en 2022 gegrond of deels gegrond zijn, hoeveel van deze klachten ongegrond zijn en wat is er met de rest aan de hand?

Betreffende interventies zal moeilijk aan te geven of iets gegrond is of niet, dit is overleg. Dit hoeft niet.

15.--- Ik verzoek om documenten waaruit blijkt dat de Nationale ombudsman zich niet aan de wet hoeft te houden. In de wet staat dat de No verplicht is om een onderzoek in te stellen als een klacht ingediend wordt. Graag de stukken waaruit blijkt dat de No geen onderzoek naar klachten hoeft te doen. In de wet kom ik nergens deze beperking tegen, integendeel er is een aparte wet over de ombudsman.

16.---Verzoek de documenten (en de wet?) waarin zou staan dat de ombudsman geen onderzoek hoeft te doen als hij van mening is dat onderzoek naar klachten **niet bijdraagt** aan het herstel van vertrouwen. Hoe weet hij dat, heeft de No een glazen bol waaruit dat af te lezen is? Ik verzoek om de stukken waarin staat dat een klacht niet behandeld hoeft te worden als de klager geen vertrouwen heeft in de overheidsinstantie.

17.---Sinds wanneer heeft de ombudsman zijn regels over het niet onderzoeken van een klacht, eenzijdig aangepast? Hierbij geen rekening houdend met de wet en het doel waarvoor de Nationale ombudsman is aangesteld?

18.---Is er informatie waarin iets staat over hoeveel van het aantal jaarlijkse klachten onderzocht en behandeld mag worden? Zo ja, wat is de reden hiervoor. Als de gevraagde informatie niet beschikbaar is:

waarom worden niet alle klachten onderzocht en behandeld?

Naar hoeveel klachten is in 2012, 2015, 2018, 2021 en 2022 een echt onderzoek gedaan?

Namen op lijsten: mij is op 31 mei door jullie verteld dat ik niet op de lijst sta waarvoor contactafspraken (= verbod) gelden.

Het zit me niet lekker, er moet een reden zijn waarom niet gereageerd werd en/of niet aan afspraken gehouden is (mails, telefoon, app). Ik geloof er niet in dat dat dit allemaal per ongeluk

was.

Conclusie is

dat er een andere manier is waarom ik als 'niet bestaand' werd beschouwd. Dat kan een andere lijst zijn, een mailtje naar desk en webcare medewerkers, het kan een memo zijn, een opgeplakt briefje enz.

Er is kennelijk een 'kracht van boven' die verboden heeft om te reageren.

In februari heb ik een vraag gesteld waarna **binnen 5 werkdagen** contact met mij zou worden opgenomen.

Dat gebeurde niet. Ik heb daarna nog 5 x via mail / het contactformulier verzocht om te reageren. Nooit enige menselijke reactie (wel weer bericht dat binnen 5 werkdagen contact zal worden opgenomen).

Ik veronderstel dat er hier en daar een lijstje ligt waar ik op sta met bijv. de tekst 'onder geen beding antwoord geven, terugmailen of terug appen). Doe net of ze dood is'.

Dit was geen vergissinkje of per ongeluk vergeten te antwoorden. Dit was welbewust.

19.---Ik doe een Woo verzoek om interne mails en/of memo's waarin mijn naam staat, met de opdracht om mij te negeren/ niet te antwoorden of welke reactie dan ook.

Ik kan me niet indenken dat niemand die hiermee in aanraking is gekomen zich afvraagt of dit wel deugt, mensen uitsluiten zonder reden. Dan ontbreekt de integriteit en een moreel kompas (wat je nu juist bij de No zou verwachten). Het is duidelijk dat de inhoud van de gedragscode en de ambtenarenwet niet bekend is.

Er zal wel een reden zijn, ik heb geen idee. Of misschien toch wel. Begin 2021 heb ik de No om hulp en advies gevraagd omdat de gemeente weigerde klachten te behandelen.

Dit gaat over de "flutmail" van verzoek nummer 3. Ik ben gebeld in februari 2021 door iemand van de

Organisatie Eenheid Sector "Veiligheid, Migratie en Mobiliteit". Wat is hier aan de hand?

Ik ben een Nederlander en niet zwart, Migratie kan het niet zijn.

Wat Mobiliteit met mij te maken heeft, kan ik niet vatten.

Conclusie is dat het met **Veiligheid** te maken moet hebben.

Ik ben verbijsterd, wat is hier aan de hand? Wtf is bij de No bekostsoofd? Wordt ik gezien als een veiligheidsrisico? Ben ik een risico voor de veiligheid? Van wie dan? En hoe komt de ombudsman hierbij? Heeft dit te maken met de gemeente en met [REDACTED]? Heeft de No de AIVD geïnformeerd omdat ik een gevaar ben? (Ik heb rare dingen meegemaakt, zo dat ik de AIVD gevraagd heb of zij iets over mij hebben. Het antwoord was: geen afgehandelde zaken) En alle vragen die ik nu niet stel, maar die er wel bij horen. Het leidt tot een Woo verzoek:

20.---Alle informatie over het feit dat ik teruggebeld werd door de Sector Veiligheid e.v. Hoe komt mijn belverzoek daar terecht? Wie bepaalt dat intern? Wie heeft vastgesteld en hoe dat ik kennelijk 'gevaarlijk' ben en voor wie dan? Alle informatie die de Sector Veiligheid e.v. over mij heeft. Alles wil ik hierover weten.

[REDACTED] heb ik dit ook gemeld en gevraagd wat hier aan de hand is. Zij heeft het document waarover het gaat. Ik zal het ook voor u toevoegen.

Twee persoonlijke vragen:

1. Was u ervan op de hoogte dat de meeste klachten niet onderzocht worden door de No? En dat klagers dan een brief krijgen met als reden dat onderzoek geen zin heeft omdat er geen vertrouwen zou zijn.

U weet natuurlijk dat een doel van de No is om het vertrouwen tussen overheid en burger te herstellen d.m.v. het behandelen van klachten.

2. Wist u dat [REDACTED] aan 'klachtbehandeling' doet (wat neerkomt op niets onderzoeken) en dat hij opkomt voor de belangen van de gemeenten (de 'tegenpartij') en hen als "gelijkwaardige partners" ziet?

Graag uw antwoorden.

Ik heb in februari 2022 een brief van de heer van Zutphen ontvangen. Geschreven en bedacht door [REDACTED]

De heer van Zutphen wenst [REDACTED]

[REDACTED] Ik zit niet te wachten op alle goeds van de heer van Zutphen ([REDACTED]), terwijl tegelijkertijd ik een trap krijg waardoor ik in het ravijn beland.

Over die brief. Ik ken een ander slachtoffer en heb de brief gezien (uit 2022) die de No gestuurd heeft. het ging over ernstige problemen met de gemeente. Ik zou zeggen, ernstiger dan de mijne.

Ook hier: de No ziet geen aanleiding om onderzoek te doen naar de klachten. Net als bij mij.

Ook hier is het verzoek gedaan om samen met de ombudsman in gesprek te gaan met de gemeente om een oplossing te vinden die voor iedereen bevredigend is. Afgewezen. Net als bij mij.

De (verplichte??) empathische zin 'we zien hoeveel het met u doet en dat het u aangrijpt'. Net als bij mij.

Deze klager heeft ook aangegeven dat de gemeente niet zo met burgers mag omgaan, dat er duidelijkheid moet zijn, dat het transparanter moet, integer handelen en meer. Alle zijn punten die ik ook aan de orde heb gesteld bij mijn klachten. Van al deze punten heeft de No zich niets aangetrokken. Net als bij mij.

U weet toch waarom er een Nationale ombudsman is, in de grondwet staat het: **Artikel 78a geeft aan wat de hoofdtak van de Nationale ombudsman is, namelijk onderzoek doen op verzoek of uit eigen beweging naar gedragingen van bestuursorganen van het Rijk.**

De reden waarom bij mijn kennis geen onderzoek werd gedaan: de ombudsman verwacht niet dat onderzoek leidt tot herstel van vertrouwen tussen klager en de gemeente. Net als bij mij.

En daarom mag de klager, wat betreft de No, kapot gaan. Dat is in beide gevallen aardig gelukt.

Natuurlijk hoopt de No van alles, het beste, een goed leven en No is zo geweldig. Net als bij mij.

Ik kreeg de belofte dat de No vorig jaar en dit jaar met de gemeente in gesprek gaat over klachtbehandeling en dat er regiobijeenkomsten georganiseerd worden. Samen met vriendje en partner 'de vertrouwenspersoon' die ook voor de belangen van de gemeente opkomt en niets gedaan heeft. Declareren kan hij wel goed.

Zijn er over de brief nog vragen? Dan kunt u contact opnemen, telefonisch of via mail. **Niet zoals bij mij.** Ik mocht geen contact opnemen, ik mocht niets vragen, ik ben een gevaar. Mijn vragen aan [REDACTED] wenst [REDACTED] niet te beantwoorden, schrijft de heer van Zutphen. Ik denk dat ik een gevaar ben voor de positie van beide heren. Dat klopt, denk ik wel. Want deze heren hebben van de organisatie iets gruwelijks gemaakt.

Dit leidt tot aanvulling Woo verzoek:

21.--- Ik heb hier eerder naar gevraagd. Wat zijn dit jaar en afgelopen jaar de contacten geweest van [REDACTED] met de [REDACTED]. Hoe vaak en inhoudelijk. Is er na februari 2022 een gesprek geweest van de No met de klachtbehandelaars. Zijn in deze regio regiobijeenkomsten van de No gepland of geweest?

22.---Alles vanaf 2021 wat tussen de heren van Zutphen en [REDACTED] over mij gecommuniceerd is. Afspraken, mail, verslagen e.d.

23.---Over de 2 brieven die ik ken. Zoals u kunt zien zijn er vele overeenkomsten. Ik verzoek om informatie die klachtbehandelaars verplicht zijn in hun brief te schrijven. Zoals: dat de No ziet dat het mensen erg aangrijpt. Dat het over vertrouwen gaat. Dat er geen onderzoek komt omdat er iets mis is met de burger en zijn vertrouwen. Dat zoveel mogelijk 'geen vertrouwen' door klachtbehandelaars als reden gegeven moet worden om geen onderzoek te doen.

24.---Hoeveel brieven zijn er in 2012, 2015, 2017, 2019, 2021 en in 2022 de deur uit gegaan waarbij geen onderzoek werd ingesteld. Gespecificeerd of dat is vanwege dat de burger geen vertrouwen meer heeft of om een andere reden.

Als ik het goed begrijp uit de brieven van de heer van Zutphen is het niet onderzoeken van klachten 'eigen schuld, dikke bult' van de burger. Er wordt geen onderzoek gedaan omdat de burger het vertrouwen in de instantie kwijt is en de ombudsman (maar al te graag) wil geloven dat onderzoek niet tot herstel van dit vertrouwen leidt. Waaruit leidt de klachtbehandelaar dit af en hoe komt de klachtbehandelaar erbij dat vertrouwen hebben in de overheidsorganisatie een voorwaarde is om een onderzoek te starten?

Heft de No een toets lijst waar uit op te maken valt wanneer een klachtenonderzoek leidt tot herstel van vertrouwen?

In het gesprek met [REDACTED] bleek dat zij ook vindt dat als er geen vertrouwen is, het zinloos is om een onderzoek naar de klachten uit te voeren. Zijn klachtbehandelaars bij de organisatie gebrainwasht? Het lijkt erop, want het is een waanzinnige gedachte om te denken dat klagers nog het volste vertrouwen hebben in de overheid die hen net bedonderd heeft. En even waanzinnig is het om voor anderen te bedenken en vast te stellen dat een klachtenonderzoek niet leidt tot herstel van vertrouwen.

Wat zijn dit voor mensen die voor anderen denken? En voor anderen beslissen dat hun vertrouwen niet hersteld kan worden? Of zijn het geprogrammeerde robots die dit doen?

Voor de ombudsman is het lekker en komt het goed uit, hoe minder klachten onderzoeken hoe beter. Kunnen er weer een paar communicatiemedewerkers bij i.p.v. klachtbehandelaars. En nog een paar projectleiders en sectorleiders.

Onderzoek moet gaan of het bestuursorgaan zich al dan niet behoorlijk gedragen heeft. En om allerlei onzin erbij te halen zoals de No nu doet (klager moet vertrouwen hebben), is buiten alle waardigheid die de Nationale ombudsman zou moeten uitstralen.

In mijn brief wordt geschreven over de integriteitsmelding die ik gedaan heb. De gemeente heeft mij gemaild (januari 2021) dat deze melding naar de Nationale ombudsman is gegaan. Ik heb er nooit meer over gehoord. [REDACTED] heeft in februari 2021 contact met de gemeente gehad. Ook m.b.t. de interne mail van de No over de "flutmail". Waarschijnlijk is toen ook de integriteitsmelding besproken. Er zal misschien besloten zijn om daarop niet in te gaan?

Nu gaat er bij mij een lampje branden: Heeft [REDACTED] met de gemeente besproken dat ik een gevaar voor de veiligheid ben? Is het daarom dat ik intern bij de Sector Veiligheid e.v. ben gekomen?

Het leidt tot een aanvulling op het Woo verzoek:

25.---alle informatie die te vinden is m.b.t. dit integriteits (flut) onderzoek. De melding, de contacten met de gemeente, verslagen van gesprekken, kortom alles hierover. Hierbij wordt misschien ook duidelijk hoe ik bij de Sector 'Veiligheid' terecht ben gekomen.

Van de Website NO:

Wat te doen tegen schreeuwers, bedreigers en schelders?

Zo ga je om met complex klaaggedrag

Interview

22 juli 2021

Veel klachtbehandelaars worstelen ermee hoe ze kunnen omgaan met complex klaaggedrag. Met mensen die moeilijk in de omgang en veeleisend zijn. [REDACTED] is bij de Nationale ombudsman één van de specialisten op dit gebied. Hij legt uit wat erbij komt kijken en geeft tips aan klachtbehandelaars die hier geregeld mee te maken hebben.

"Jij had nooit geboren moeten worden. Als jij niet nu onmiddellijk mijn klacht oplost, kom ik je vanavond thuis opzoeken." Zomaar een voorbeeld van een klager die buitensporig tekeer gaat tegen een klachtbehandelaar bij een overheid. Helaas een beeld dat veel ambtenaren zullen herkennen. Maar wat doe je dan?

Grenzen overschrijden

Met een team van drie collega's is [REDACTED] sinds 2017 bij de Nationale ombudsman bezig met 'gedrag van mensen met klachten die door velen worden gezien als moeilijk en veeleisend'.

A--- [REDACTED] over dit complexe klaaggedrag: "Het is een subjectief begrip. Maar in het algemeen gaat het om mensen die vasthoudend gedrag vertonen en aanhoudend contact zoeken om hun klacht onder de aandacht te brengen. Ze kunnen zich niet neerleggen bij een (herhaald) standpunt of oordeel dat al is gegeven.

Het zijn mensen die onevenredig veel beslag leggen op de capaciteit van een organisatie. Die soms wel jarenlang blijven bellen en mailen. En daarbij grenzen overschrijden: ze schreeuwen, beledigen, schelden en bedreigen."

Workshops

Er is een wereld te winnen, vindt [REDACTED]. Hij en zijn collega's hebben de afgelopen jaren veel expertise opgedaan - kennis uit de eigen praktijk en uit opleidingen. Geregeld geven ze aan allerlei overheden presentaties over omgaan met complex klaaggedrag.

"Tijdens zo'n presentatie delen we onze kennis", zegt [REDACTED]. "We zeggen niet hoe het moet, maar we komen met handreikingen en ideeën die men kan toepassen. We gaan heel praktijkgericht te werk. En we vragen deelnemers om met eigen voorbeelden te komen. Als we presentaties geven met mensen van meerdere afdelingen van een organisatie leren de deelnemers ook van elkaar."

Recht om te klagen

B--- [REDACTED] weet uit de praktijk van de Nationale ombudsman dat veel gemeenten te maken hebben met burgers die contact blijven zoeken. Eindeloos lang leggen ze een groot beslag op de tijd van veel ambtenaren.

"Dat kan lastig zijn voor een gemeente", zie [REDACTED]. "Burgers hebben het recht om te klagen. Dus een gemeente moet goed uitzoeken wat er precies aan de hand is en wat de eigen rol is geweest. Je moet als ambtenaar of organisatie als het ware in de spiegel kijken. Soms hebben mensen bijvoorbeeld een ervaring

dat de dienstverlening niet op orde was. Dan is het belangrijk dat iemand erkenning krijgt voor een terecht punt. **Wanneer deze erkenning uitblijft, wakker je als instantie als het ware complex klaaggedrag aan."**

Grenzen stellen

C---Maar er zijn grenzen, zegt [REDACTED] "Die kan een gemeente zelf stellen. Bijvoorbeeld door aan te geven dat iemand in herhaling valt, zonder met nieuwe argumenten te komen wanneer is geconcludeerd dat iemand zorgvuldig is behandeld. **Je kunt als overheid dan besluiten om niet meer te reageren.**

"De gedachte is dat je als overheidsmedewerker de burger respectvol en behoorlijk te woord staat en met emoties kunt omgaan. **Maar je hoeft als medewerker of als organisatie niet alles te accepteren.** Het is belangrijk om grenzen te stellen, want van de burger mag ook iets verwacht worden. De Nationale ombudsman vindt het belangrijk dat een organisatie goed communiceert met burgers over een waarschuwing of beperking van de dienstverlening. Geef iemand een beeld van wat hij of zij kan verwachten en wat niet."

Emoties

D---Ook empathie is belangrijk, volgens [REDACTED] "Benoem de zorgen van de klager, laat zien dat je zijn of haar kant van het verhaal begrijpt. Maar geef ook aan als iemand te ver gaat. En dat er, als de grenzen worden overschreden, alleen verder te praten valt op een manier van communiceren die jij bepaalt. Daarbij kun je ook aan mensen vertellen wat hun gedrag bij jou aan emoties oproept."

Volgens [REDACTED] is het bij complex klaaggedrag van groot belang dat jij de regie houdt als klachtbehandelaar. "Het moet werkbaar blijven voor jezelf."

Nationale ombudsman en complex klaaggedrag

E---Geregeld krijgt de Nationale ombudsman te maken met mensen met complex klaaggedrag die hun wensen niet ingewilligd zagen bij bijvoorbeeld hun gemeente. [REDACTED] "**Als ze zich melden bij ons kijken wij of de procedure bij een gemeente goed is verlopen. Wij vormen ons dan een oordeel over de klacht.** Als de gemeente haar werk goed heeft gedaan, vertellen we dat aan de klager en komen wij verder niet in actie."

F---Op onze website vindt u de [handleiding voor klachtbehandelaars](#). Daarin staan praktische tips om beter om te gaan met mensen die complex klaaggedrag laten zien.

Dit interview is een voorbeeld van een kritiekloze interviewer (is het iemand van de No?).

Bij A: de mogelijkheid dat mensen onjuist bejegend zijn en dat helemaal niet naar hen geluisterd is en dat zij daarom hun klacht onder de aandacht brengen bestaat niet voor [REDACTED] Iedereen die een vraag stelt waarop de No geen antwoord wil geven is voor hem lastig. laat staan als je een klacht indient over de organisatie. Mensen die vragen hoe het ermee staat omdat ze nooit iets horen worden door [REDACTED] gelijkgesteld met "*schreeuwers, bedreigers en schelders*". Bah, hoe medemenselijk en empathisch ben je dan als klachtbehandelaar? Niet dus. Misschien is het beter na te denken over waarom mensen beslag leggen op de capaciteit van de organisatie. Komt dat misschien omdat de organisatie zelf dit veroorzaakt heeft? Ik kijk even naar mijzelf. De gemeente was vals, vele keren en ook bij de klachtbehandeling. De gemeente heeft bakken vol gegevens over ons op internet gezet. En ik ben dan lastig omdat ik wil weten hoie dat zit en als ik daar geen antwoord op krijg klachten indien?

Ik heb trouwens zelden gebeld met jullie organisatie, ik denk 3x in de afgelopen 2,5 jaar. En dit jaar veel gemaïld, maar eerdere jaren (behalve mijn klachten) nauwelijks gemaïld. Maar ik moest nu wel stevig uit de kast komen, wat hier gebeurde ging zelfs voor mij te ver. Ik denk dat [REDACTED] mij ook een lastpak vond. Ik

vroeg hem uit te zoeken hoe het zat met de niet-klachtbehandeling van [REDACTED] en daar had meneer geen zin in, dus negeerde hij mij volledig. Of het is verboden door [REDACTED] om met mij contact op te nemen.

[REDACTED] gaat er gemakshalve van uit dat mensen die vasthoudend zijn, ook de mensen zijn die schreeuwen, bedreigen en schelden. Dit is vooringenomen en deze burgers worden gestigmatiseerd en worden op een andere manier bij de No behandeld, door iedereen.

Bij B: ook dit is vooringenomenheid. [REDACTED] gaat ervan uit dat burgers de zanikers zijn en dat gemeenten daar last van hebben. Mijn mening is dat burgers klagen omdat de gemeente fouten heeft gemaakt, niet eerlijk is geweest of/en de wet heeft overtreden. En ja, daar mogen burgers iets van zeggen. In de laatste zin heeft [REDACTED] een punt. Echter, het zijn niet alleen gemeenten die zo doen. Ik adviseer om eens aan zelfkritiek te doen, hoe zit het met de eigen organisatie? Want 100 -200 klachten per jaar over de No is veel, zeker omdat niet te vinden was en men niet gewezen wordt op de mogelijkheid een klacht over de No in te dienen. Veel mensen denken dat het oordeel of meestal het nietsdoen van de No het eindstation is.

Bij C: dit is een ingewikkeld punt. Hierbij heeft de overheid en de No de macht. Burgers kunnen nooit besluiten om niet te reageren als de overheid zich meldt. Ergens moet een afsluiting zijn, waarom geen gezamenlijk gesprek? Of dat laten bepalen door een onafhankelijke commissie? Want, zoals u weet, de No is niet onafhankelijk en doet niet aan zelfkritiek en zelfonderzoek. Bovendien, m.b.t. gemeenten heeft de No er belang bij dat klachten niet onderzocht worden of zoveel als lukt ongegrond zijn. Als medewerker of organisatie hoef je niet alles te accepteren zegt [REDACTED]. Maar de burger moet wel van de gemeente en de No accepteren dat hij aantoonbaar bedonderd wordt? (hier wordt ik dus echt boos over)

Bij D: Dit is dus echt flauwekul van [REDACTED]. Zelf heeft hij geen greintje fatsoen en zeker geen empathie laten zien. [REDACTED] evenmin. De standaardzin in de brief dat van Zutphen kan zien 'dat het de klager aangrijpt', nou daar zit niemand op te wachten als de No verder geen bal doet met de klachten.

Bij E: Wat een leugens, dit is niet waar. De No kijkt hier zelden naar en scheept de burger af met de zin dat klachtbehandeling geen zin heeft. De No vormt zelden een oordeel over de klacht, niet zo liegen a.u.b.

Bij F: Laat ook eens zien hoe de gemeente om behoort te gaan met burgers die geen complex klaaggedrag vertonen. Als het hen beter uitkomt, liegt de gemeente en bedriegt zij de burgers. En als burger kun je helemaal niets doen. Ook niet bij de rechter, want ook daar liegt de gemeente. Ik ben 2 x bij zo'n zitting (van een ander) geweest en ik heb me verbaasd dat mensen zo kunnen liegen, alsof ze cursussen liegen hebben gehad. Bij de Raad van State liegt de gemeente ook alles aan elkaar, heb ik gezien. Ook de mensen die zij meenemen en die ervoor betaald worden. Ik snap niet dat niet alles onder ede gaat. De No schenkt geen aandacht aan een normale behandeling van burgers door gemeenten: eerlijk, betrouwbaar, de wet en regelgeving volgen, aan protocollen en afspraken houden. Aan de behoorlijkheidsnormen houden. Ik snap het wel, de No doet dit alles zelf ook niet en daarmee geeft hij gemeenten een vrijbrief om dit ook niet te doen. Als ik zie hoe vals [REDACTED] is omgegaan met mijn problemen en dit met de gemeente handjevat heeft afgehandeld, gadver.

Ik zeg hiermee niet dat iedereen fout is, er zijn zeker mensen die eerlijk zijn en hun werk goed doen, ook bij gemeenten, ook bij de No. Wat mij bezighoudt is dat niemand zijn mond opentrekt als hij/zij iets ziet wat niet door de beugel kan. Ik heb het meegemaakt met een manager, zij was er beroerd van om tegen mij te liegen, ze zat half te janken en was toch niet in staat om eerlijk te zijn. Omwille van belangen. Ze heeft mij eens gezegd dat er veel niet deugde en dat ze bleef om het op te lossen. Ja, zolang ze er zelf maar niet onder leed. Kort na de problemen en de leugens kreeg zij promotie.

Naar aanleiding stuk over [REDACTED] verzoek ik om informatie.

26.--- Om (ongeveer) hoeveel schreeuwers, bedreigers en schelders gaat dit jaarlijks? Zijn het er zoveel dat er een team voor samengesteld moest worden? Wat doet dit team?

Waarom de Nationale ombudsman niet meer is wat hij moet zijn: dit zijn nu de vacatures.

Vanwege uitbreiding zijn we op zoek naar enthousiaste, betrokken collega's voor de volgende vacatures:

- Teammanager Organisatie en Ondersteuning (s13)
- Teamleider Ondersteuning/Directiesecretaris (s11)
- Privacy Officer (s12)
- Managementondersteuner Directie (S6)
- Managementondersteuner Algemeen directeur/ambtsdragers (s9)
- Woordvoerder/sr. communicatieadviseur (S12)

Alle vacatures gaan over functies die niets met klachtbehandeling te maken hebben wat toch de corebusiness is van de No. Ik vernam ergens dat jullie 13 communicatiemedewerkers hebben, waarom in vredesnaam? En dan al die management functies en ondersteuners voor de manager, directeuren die ook weer managers hebben en die ondersteund moeten worden door teamleiders en zo gaat het maar door. (wat doen al die mensen?)

Lijkt het niet logischer om voldoende klachtbehandelaars te hebben die klachten van burgers onderzoeken?

In de afgelopen jaren heb ik alleen van u en [REDACTED] een reactie ontvangen. Dat heeft mij verbaasd. Ik had er niet op gerekend. Ik realiseerde me later dat dit kwam omdat ik via een rechtstreekse mail (AVG, Woo) contact met u had. Eerder had ik via bureaunationaleombudsman.nl exact hetzelfde verzoek gestuurd als later aan [REDACTED] omdat ik niet wist dat dit rechtstreeks kon. Ik verzocht erbij om dit aan de Functionaris Gegevensbescherming door te sturen. [REDACTED] heeft dit **nooit** ontvangen. Het is er wel.

Dit lijkt mij ook een bewijs dat mails (en ik had toen 2 mails gestuurd) niet gelezen werden. Ik mag geen contact. En de No wil met mij geen contact. Daar lijkt het toch sterk op, nietwaar?

Het kan dan zo zijn dat ik niet op de lijst 'vervelende, scheldende, brutale, dreigende, schreeuwende' mensen sta, maar er is iets. Als er niets is, dan moet de No zijn oren stukkrabben want dan kan de organisatie wel opdoeken. Als je met 200 mensen nog niet in staat bent om iemand een antwoord te geven of mails naar de juiste persoon doorsturen of geen contact opnemen terwijl dat beloofd was, of na 5x hetzelfde vragen nog geen antwoord kunt geven en nog honderd andere voorvallen, dan is de No zijn bestaan niet waard.

Dit leidt tot

27.---Ik verzoek u op te sporen wat dit bericht is (waarin staat dat ik uitgesloten ben van contact) en van wie dat vandaan komt. Als er niets zou zijn (wat ik niet geloof), dan moet de organisatie bij zichzelf te rade gaan hoe het dan komt dat ik (en anderen) systematisch geen reactie krijg via alle kanalen die er zijn.

28.---Verzoek om alle documenten waarin de resultaten van tevredenheidsonderzoeken/klantvriendelijkheidsonderzoeken over de klachtbehandeling staat. Graag ook toevoeging van de vragen. En natuurlijk de keren en jaartallen waarin onderzoek is gedaan naar tevredenheid van klagers over hun klachtbehandeling. Werd iedereen die een klacht heeft ingediend een vragenlijst gestuurd.

Als er contact is geweest met een bedrijf of een organisatie, dan volgt heel vaak een mail met de vraag of je mee wil doen aan het klantvriendelijkheidsonderzoek. Een goede zaak is dat.

Het is vast voor u goed te merken dat ik in een dip zit. Ik zie en lees en raak verbijsterd. Hebben jullie dat ook? Hoe kan dit, wat is er aan de hand in wat het meest integere stukje Nederland moet zijn.

Ik verbaas me, over iedereen. Hoe kan het, dat dit al jaren zo door suddert zonder dat iemand zijn/haar vinger opsteekt? Hier kan niemand aan voorbijgaan. Aan de jaarlijkse cijfers is te zien dat er steeds minder klachten onderzocht worden.

Het aantal projectleiders, sectorhoofden, teamleiders, afdelingshoofden en daar weer assistenten van enz. en het aantal communicatiemedewerkers is toegenomen. Ik begrijp dit niet, er is toch een basisdoel, namelijk klachten behandelen?

Want wat moet deze organisatie doen?

--Antwoord op simpele vragen geven, informatie geven en klachten onderzoeken. Wat ongevraagd onderzoek, dat is meestal iets wat allang bekend is maar waar de No ook nog zijn plasje over wil doen om in de media te komen. Van die rapporten trekt niemand zich wat aan, die verdwijnen onder in de lade.

--Klachten over de organisatie behandelen, Omdat mensen niet tevreden zijn over de No. Dit zijn er misschien wel meer dan het aantal klachten van burgers die echt onderzocht worden door de No.

--Herzieningen beoordelen omdat mensen toch niet begrijpen of tevreden zijn over de No. Ik snap dat, want hoe kan een burger begrijpen dat zijn klacht niet onderzocht wordt?

--Omdat er zoveel mis gaat (wat aan de organisatie te wijten is) zijn er mensen bezig met informatie op te zoeken wat te maken heeft met de fouten van de No.

-- FG, controleren of de privacy van de klagers in acht genomen wordt.

--Mooi, eerlijk, betrouwbaar en integer overkomen in de media, is daar de rits communicatiemedewerkers voor?

Het gaat mij niets aan hoe de organisatie zijn werk uitvoert. Pas als blijkt dat het niet goed gaat, dan mag ik als burger er wat van vinden. En dat laat ik u zien. Ik en alle andere burgers zijn erbij gebaat dat de overheid goed functioneert. Tenslotte betalen burgers alles, de overheid is in dienst van de burger. De overheid moet daarom gecontroleerd worden. Ook de Nationale ombudsman moet gecontroleerd worden. Maar wie doet dat? Misschien de burgers zelf, als zij niet tevreden zijn over de No. Trekt de No zich iets aan van het oordeel van burgers? Zo te zien niet. Bijvoorbeeld, al jaren zijn er klachten over de veel te lange tijdsduur, en ondanks beloften (daar is tie weer) van de No, gaat het geen steek beter. Vanuit zichzelf vindt de No dat hij wetten mag overtreden. Als ik dat doe, wacht mij een sanctie. De No kan ongebreideld doorgaan.

Waar is de zelfkritiek, zijn er überhaupt mensen bij de No die kritisch denken en kritiek durven geven? Of mogen werknemers geen kritiek uiten?

Waar is de reflectie op het eigen handelen? Waarom is het zo ondoorzichtig dat klagers geen idee hebben waar de No mee bezig is. Bij klachten zou mijn advies zijn om verplicht iedere maand de klager op de hoogte te stellen van de voortgang van de klacht. Trouwens de No schrijft zelf ook dat klagers op de hoogte gehouden worden van de voortgang. Ik denk niet dat dit standaard is bij klachtbehandelaars.

We hebben een Nationale ombudsman, maar wat hebben burgers hier nu echt aan? Voor klachten kun er niet of nauwelijks meer terecht (had je maar vertrouwen moeten hebben in de overheid, eigen schuld)
Antwoorden op algemene vragen van burgers is zinvol, prima werk. Maar antwoorden op vragen die ik had, kreeg ik niet. Daar wilde niemand op ingaan.

Reflectie op het eigen handelen ontbreekt volledig (tot mei 2023). Klachten over de No werden niet behandeld, op geen enkele vraag over de handelwijze van de No is gereageerd. Hoe zit het bij de No zelf met

het 'zelfreinigend vermogen' waar [REDACTED] het i.v.m. klachtbehandeling bij gemeenten over heeft? Staat de ombudsman boven de wet, is de heer van Zutphen God? Ik weet het niet meer.

Ik ben zo stom om zorgen te maken over dit land en de waarden en normen. Op mijn manier probeer ik hier iets aan te doen. Of dat altijd op de juiste manier gaat, ik weet het niet. Ik ben God niet. Ik ben een mens, een burger die verwacht van overheidsinstanties dat zij zich houden aan de wet en aan regels betreffende behoorlijkheid.

De behoorlijkheidsnormen voeg ik voor u toe. Het spijt mij te moeten aangeven dat de ombudsman zich zelf aan geen enkele behoorlijkheidsnorm houdt. Althans, ik had het niet gemerkt.

Ik heb nu geluk dat [REDACTED] in beeld is gekomen en [REDACTED] waren ook attent. Ik snap ook niet waarom nu wel de klachten over de No behandeld worden en ik nu wel bericht krijg. Van de organisatie nog niet hoor, daar hangt nog een lijstje waar ik op sta.

Ik moet vertrouwen hebben in de paar mensen die wel oké zijn. Ik doe mijn best. Ik doe ook mijn best om niemand te haten.

Als ik op de een of andere manier kan bijdragen en dan op een positieve manier, dan doe ik dat graag. Het zou goed zijn voor het helingsproces. Zorg alstublieft dat verandering in gang gezet wordt en dat Nederland weer een echte organisatie Nationale ombudsman krijgt die doet waar zij voor is, namelijk klachten behandelen van burgers die in de problemen geraakt zijn met de overheid. Nogal wiesde dat je de overheid niet vertrouwt als je bedonderd bent. Ik vertrouw de organisatie No ook (nog) niet. Eerst zien wat er gebeurt en of dat voldoende vertrouwen wekt waardoor ik positief over de organisatie kan zijn. Zover is het nog lang niet.

Ik blijf graag op de hoogte van de (aanstaande) veranderingen die ervoor gaan zorgen dat wij allen weer een Nationale ombudsman hebben waarop we recht hebben. Denk eraan, burgers betalen deze club, we zijn een rechtsstaat, de No kan niet zomaar regels veranderen.

Dank voor het lezen (hoop ik). En sorry [REDACTED] dat ik zoveel vraag. Het is geen probleem als u meer tijd nodig heeft. Met de opzochte informatie hoop ik vooral dat dit in eerste instantie de ombudsman zelf inzicht geeft hoezeer dit orgaan achteruit is gegaan, zo erg dat klachten niet of nauwelijks nog onderzocht worden.

De van toepassing zijnde wetsartikelen voor de ombudsman.

Artikel 9:18

1 Een ieder heeft het recht de ombudsman schriftelijk te verzoeken een onderzoek in te stellen na wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen.

2 Indien het verzoekschrift bij een onbevoegde ombudsman wordt ingediend, wordt het, nadat daarop de datum van ontvangst is aangetekend, zo spoedig mogelijk doorgezonden aan de bevoegde ombudsman, onder gelijktijdige mededeling hiervan aan de verzoeker.

3 De ombudsman is verplicht aan een verzoek als bedoeld in het eerste lid gevolg te geven, tenzij artikel 9:22, 9:23 of 9:24 van toepassing is. (W.S.: dit was niet van toepassing!)

Artikel 9:25

1 Indien de ombudsman op grond van artikel 9:22, 9:23 of 9:24 geen onderzoek instelt of dit niet voortzet, deelt hij dit onder vermelding van de redenen zo spoedig mogelijk schriftelijk aan de verzoeker mede.

2 In het geval dat hij een onderzoek niet voortzet, doet hij de in het eerste lid bedoelde mededeling tevens aan het bestuursorgaan en, in voorkomend geval, aan degene op wiens gedraging het onderzoek betrekking heeft.

Artikel 9:27 1. De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid al dan niet behoorlijk heeft gedragen.

In artikel 9:26 staat een lange lijst met redenen waarom de ombudsman geen klacht hoeft te behandelen. Nergens lees ik over de flauwekul dat klachten niet onderzocht worden, als klager geen vertrouwen meer heeft in de

overheid waarover de klacht gaat.

Zoals u ziet is de ombudsman verplicht klachten te onderzoeken en te beoordelen *“of het bestuursorgaan zich al dan niet behoorlijk heeft gedragen”*.

De ombudsman en de klachtbehandelaars lijken dat vergeten te zijn.

informatie, dit staat op de website

Zo werken wij

De Nationale ombudsman **helpt u met grote en kleine problemen die gaan over hoe de overheid haar werk doet**. We luisteren, denken mee, geven informatie **en helpen u**.

Als u ons belt, mailt of schrijft met een vraag of klacht **gaan we aan de slag. We kijken hoe we u het beste kunnen helpen**. Dat kunnen we doen door:

- informatie te geven;
- u te verwijzen naar een andere organisatie die u verder kan helpen;
- contact op te nemen met de overheidsorganisatie waar uw klacht over gaat en te vragen om actie;
- onderzoek te doen naar uw klacht. We stellen dan vragen aan u en de overheidsorganisatie zodat we het verhaal van beide kanten horen. Zodra ons onderzoek klaar is, sturen we u een brief of rapport. Daarin staat ons oordeel. De overheidsorganisatie kan de uitkomsten van het onderzoek gebruiken om hun werk te verbeteren.

Grappig, dat de organisatie Nationale ombudsman dit van zichzelf vindt. Ik krijg niet eens antwoord op een vraag! Er werd niet gekeken hoe ik geholpen kon worden, integendeel. Ja, nu wel omdat ik het geluk heb dat [REDACTED] is.

Overview

*De burger heeft er recht op behoorlijk behandeld te worden door de overheid. En laten we duidelijk zijn: meestal gebeurt dat ook. Dat hoort immers bij de manier waarop we vanuit onze eigen normen en waarden als samenleving onze overheid hebben ingericht. Maar het lukt niet altijd. **En dan is het goed dat de burger die zich benadeeld of onrechtvaardig behandeld voelt, voor bescherming terecht kan bij een onafhankelijk instituut. Dit instituut is de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman levert daadkrachtig een bijdrage aan het herstel van vertrouwen in de overheid.** Hij doet dit door continu in gesprek te zijn met maatschappelijke organisaties en volksvertegenwoordigers en door proactief problemen te signaleren. En misschien nog wel belangrijker: door er effectief iets aan te doen. Door zijn kennis te delen met overheidsinstanties, onderzoek te starten of mensen écht te helpen bij onnodige bureaucratie.*
Website <http://www.nationaleombudsman.nl>

Ik twijfel tussen lachen of janken. De Nationale ombudsman *waar burgers terecht kunnen voor bescherming als zij zich benadeeld of onrechtvaardig behandeld voelen*. De ombudsman die daadkrachtig een bijdrage levert aan het herstel van vertrouwen in de overheid. Het is niet waar, zie de bijlage 'alstublieft lezen'.

Het is beschamend om dit van jezelf te durven zeggen en te blijven liegen tegen de burgers. Alleen om maar voor het eigen belang en jezelf als onmisbaar te zien in de samenleving. Ik weet niet wat jullie hiervan vinden, maar dit is zo in tegenspraak met alles wat de huidige

organisatie uitstraalt. Zie het stuk over [REDACTED] die de gemeenten in bescherming neemt en hen ziet "gelijkwaardige partners". Zie het RUG rapport waarin staat dat de meeste klachten niet onderzocht worden, maar dat de klager misschien een uitleg krijgt waarom niet.

Noemt de No dit bescherming van burgers?

Het is bescherming van de overheid. Niets meer, niets minder.

*"Een klacht heeft altijd twee kanten. Verdiep je in beide kanten. **Kijk naar wat de burger beweegt en nodig heeft. En kijk ook kritisch naar je eigen handelen. Wees duidelijk in je communicatie en geef helder aan wat je wel en niet voor de burger gaat doen. Dat is een behoorlijke werkwijze.**"* Reinier van Zutphen, Nationale ombudsman
Meneer van Zutphen, dit geldt ook voor de ombudsman, niet alleen anderen bekritisieren, maar kijk eens kritisch naar het eigen handelen.

Werkwijze en instituut Bureau Nationale ombudsman

*"De Nationale ombudsman is een van de Hoge Colleges van Staat en ziet toe op behoorlijk overheidsoptreden. Dit vindt plaats in de klachtbehandeling alsmede in het onderzoek dat hij op eigen initiatief doet naar thema's die de relatie burger- overheid raken. Zijn **onafhankelijke positie** is vastgelegd in de Grondwet en in de Wet Nationale ombudsman. De ombudsman is vanouds een tweedelijns klachtbehandelaar; eerst moet bij de desbetreffende overheidsinstantie zelf worden geklaagd. Dit kan de Rijksoverheid zijn, de politie, een buitengewone opsporingsambtenaar, gemeenten, provincies, waterschappen of gemeenschappelijke regelingen. Iedere Nederlandse gemeente richt zelf zijn ombudsfunctie in; dit kan het instellen van een ombudscommissie zijn of een aansluiting bij de Nationale ombudsman. Op dit moment is ruim 70 procent van de Nederlandse gemeenten aangesloten".*

Onze missie en visie

Wij geloven dat het perspectief van burgers geborgd moet worden in alles wat de overheid doet. Deze missie maken we waar met onze visie:

- Burgers (op weg) helpen als het misgaat tussen hen en de overheid: door hen de weg te wijzen naar het juiste loket. Door ze te empoweren met adviezen en tools. En door op een effectieve manier onderzoek te doen.
- Overheden uitdagen anders te kijken naar diensten, processen en innovaties: door met een team van specialisten te kijken naar alles wat de overheid doet. Door na te denken over manieren waarop het anders en beter kan. **Met meer oog voor het perspectief van de burger.** Om overheden hier vervolgens op aan te spreken. En ze uit te dagen om zaken te verbeteren.

Zo werken wij. De Nationale ombudsman helpt als burgers vastlopen bij de overheid. De ombudsman doet onder andere **onderzoek naar het handelen van de overheid.**

Tijd voor de burger. De Nationale ombudsman en [Kinderombudsman](#) roepen de overheid op vaker, eerder en beter naar burgers te luisteren. Ze moeten niet tegenover, maar naast de burger gaan staan. Deze boodschap gaf de ombudsman vandaag aan de leden van de Tweede Kamer.

Het is lachwekkend, maar vooral treurig over wat ik lees van en over de Nationale ombudsman.

Houd op ombudsman, met in jaaroverzichten, op Facebook en Twitter succesverhalen over de organisatie te schrijven, waarvan we niet eens weten of dit echt waar is. Schrijf eens over alle keren dat mensen niet geholpen worden, dat u burgers in de kou laat staan en af serveert. Vertel eens verhalen over burgers die in de ellende komen omdat u ze niet helpt. Houd op met die gekleurde jaaroverzichten, waarin de organisatie als een heilige overkomt. Doe het volgende jaar eens anders, laat de andere kant van uw werk zien.

Die is veel groter dan de magere succesjes voor de beeldvorming. Houd op met kritiek leveren op andere overheidsinstanties, zorg eerst dat uw eigen overheidsinstantie (de No) zijn werk goed doet.

Geef maandelijks een eerlijk overzicht van het aantal ingediende klachten en wat het resultaat van de behandelde klachten is. Wees **transparant (want dat bent u niet)** en houdt uzelf aan alle behoorlijkheidsnormen i.p.v. anderen de les lezen. Begin bij uzelf en u zult zien dat de overheid zich daardoor ook beter gaat gedragen. Doe eens integer, eerlijk en onafhankelijk. Doe zelf wat u anderen verwijt en heb oog voor het perspectief van de burgers

“In 1999 is artikel 78a in de Grondwet opgenomen. Met deze bepaling is het instituut Nationale ombudsman in de Grondwet verankerd. Tot die tijd werd de Nationale ombudsman, die zijn werkzaamheden op 1 januari 1982 begon, niet expliciet in de Grondwet genoemd.

Artikel 78a geeft aan wat de hoofdtak van de Nationale ombudsman is, namelijk onderzoek doen op verzoek of uit eigen beweging naar gedragingen van bestuursorganen van het Rijk en van andere bij of krachtens de wet aangewezen bestuursorganen”.

In eenvoudig Nederlands

1. De Nationale ombudsman onderzoekt het gedrag van de overheid. Hij doet dat als een burger daarom vraagt. En hij kan ook zelf beslissen het gedrag van de overheid te onderzoeken. In de wet staat welke overheidsorganisaties de Nationale ombudsman mag onderzoeken. In de wet kan ook staan dat iemand anders beslist welke overheidsorganisaties de Nationale ombudsman mag onderzoeken.

Wat onderzoekt de Nationale ombudsman? De Nationale ombudsman onderzoekt of de overheid zich wel netjes en fatsoenlijk gedraagt. Bijvoorbeeld of de overheid antwoord geeft op een vraag van een burger. En of de overheid dat antwoord wel snel genoeg geeft. Maar bijvoorbeeld ook of de overheid je terecht opsluit.

Dus als je vindt dat de overheid zich niet netjes en fatsoenlijk gedraagt, kun je dit tegen de Nationale ombudsman zeggen. Hij onderzoekt dan of je gelijk hebt.

De Nationale ombudsman **bescherm**t burgers tegen onbehoorlijk overheidsoptreden. Dat doet hij door klachten van burgers te behandelen en overheidsinstanties uitleg te geven over hoe ze moeten handelen.

Hebt u een klacht over uw gemeente?

*Probeer uw vraag of kwestie eerst met de gemeente zelf op te lossen. U kunt ook een klacht indienen bij de gemeente zelf. Een **officiële klacht moet namelijk behandeld worden, en u krijgt hierop altijd een reactie**++.*

*“Loopt u vast bij de gemeente? **Bijvoorbeeld doordat zij afspraken niet nakomen**++? Of u geen **reactie op een brief of klacht krijgt**? Dan kunt u bij de ombudsman terecht”.*

++Dat kan de Nationale ombudsman hier mooi zeggen, mijn officiële klachten weigerde de gemeente te behandelen en nog steeds niet. Ik heb dit bij de No gemeld. Het interesseert hem niets, de No (█ en van Zutphen) zijn 100% akkoord dat de gemeente klachten niet behandelt.

++Fijn, meneer de Nationale ombudsman. U doet exact hetzelfde. U kwam uw afspraken niet na, u kwam uw beloften niet na, u gaf geen reactie op een brief en ook niet op een klacht. Burgers kunnen niet bij u terecht.

Wie bent u dat u dit kunt (durft te) zeggen?

Hebt u een vraag of klacht en komt u er niet uit met uw gemeenten? De Nationale ombudsman helpt u graag op weg.

Houdt op ombudsman, ik wil dit niet meer zien.

12 april 2023 Als aanvulling van het huidige Woo verzoek ik u a.u.b. om het volgende:

Op de website van de Nationale ombudsman staat veel over hoe de No omgaat met klachten zoals bijv.: "*De Nationale ombudsman helpt u als u een klacht heeft over de overheid*". "*Wij komen op voor de belangen van burgers*". "*U ontvangt binnen 3 weken een eerste reactie*". "*De Nationale ombudsman laat u binnen 4 weken weten of hij uw klacht kan behandelen*". "*De Nationale ombudsman doet uitgebreid onderzoek naar uw klacht. Tijdens dit onderzoek houdt hij u op de hoogte van het verloop van de zaak*". "*We bekijken welke aanpak het beste past bij uw klacht*", enz.

Ik heb onbehoorlijk overheidsoptreden ervaren en de Nationale ombudsman ingeschakeld. Ik heb niet gemerkt dat de No is opgekomen voor mijn belangen. Mijn klachten zijn niet behandeld en ik heb geen motivatie ontvangen wat dit rechtvaardigt. De No heeft zich niet aan de wet gehouden en niet aan de eigen regelgeving. Ook niet aan de beloftes die hij doet aan burgers en niet aan afspraken die hij maakt met burgers.

- Ik verzoek a.u.b. om inzage in de procedure wat er gebeurt als een klacht binnenkomt bij de Nationale ombudsman.
- Een specifieke vraag hierbij is: wordt eerst gekeken naar de afzender of naar de klacht? Hoe gaat de verdeling over wie welke klacht behandelt?
- Is vooraf vastgelegd dat met een klacht van een persoon die op 'een lijst' staat niets gedaan wordt?
- Wat is het algemene beleid van de Nationale ombudsman t.a.v. het behandelen van klachten van burgers?
- Wat gebeurt er met klachten van burgers, is het uitgangspunt dat aan alle klachten aandacht besteed wordt?
- Wat zijn redenen waarom rechtmatige klachten van burgers niet behandeld/onderzocht worden?

Awb art. 9:25 lid1: "*Indien de ombudsman op grond van [artikel 9:22](#), [9:23](#) of [9:24](#) geen onderzoek instelt of dit niet voortzet, deelt hij dit onder vermelding van de redenen zo spoedig mogelijk schriftelijk aan de verzoeker mede*".

- Is het beleid van de No om zich aan de wet te houden? Wat kunnen redenen zijn om hiervan af te wijken?
- Hoe vaak zijn klachten van burgers **niet behandeld** in de jaren 2018 tot en met 2022? Graag een overzicht.
- Zijn deze burgers op tijd (binnen 4 weken) op de hoogte gesteld dat hun klachten niet onderzocht zouden worden?

- Ik verzoek u a.u.b. om het interne discussiedocument aangaande mijn klacht dossiernummer [REDACTED]
- Verzoek om alle verslagen en aantekeningen betreffende dit dossier. ([REDACTED] had -nog- geen toegang tot dit dossier), Hopelijk kunt u wel in dit dossier. Duidelijk is dat dit dossier niet compleet is, de brief naar gemeente zat er bijv. niet in. Ik vermoed dat er meer bij [REDACTED] te vinden is.
- Verzoek m.b.t. mijn dossier om **alle** schriftelijke communicatie van en naar (senior)onderzoekers, dhr. van Zutphen, de klachtencoördinator en andere betrokken medewerkers. Ook aantekeningen, verslagen, memo's etc.
- Verzoek om alle schriftelijke communicatie met [REDACTED] (ook met de klachtbehandelaars van gemeente) m.b.t. mijn dossier. Ook aantekeningen, memo's etc.
- Ik wil graag weten welke code is gebruikt bij de 'afdoening' van mijn klachten
- Ik wil graag weten hoeveel klachten (dossiers) [REDACTED] behandeld heeft in 2020, 2021 en 2022. (m.a.w. ik wil graag weten of [REDACTED] ook op andere momenten als klachtbehandelaar optreedt).

Ik heb 21 februari jl. een klacht ingediend tegen de Nationale ombudsman. Hoewel ik 2x om een bevestiging heb verzocht heb ik niets gehoord. De termijn van behandeling is inmiddels ruim overschreden en ik heb niets vernomen.

Klachtregeling Nationale ombudsman: een klacht tegen (een medewerker van) Nationale ombudsman is een interne klacht. Om te bepalen of dit 'normaal gedrag' is (het niet willen reageren op een interne klacht) verzoek ik a.u.b. om het volgende:

- Hoeveel interne klachten zijn er in de jaren 2020, 2021 en 2022 geweest?
- Hoeveel van deze klachten zijn behandeld en door wie zijn deze behandeld?
- Is de behandeling van interne klachten een onafhankelijk proces of is er bemoeienis van bovenaf? (Want wat zou anders de reden kunnen zijn dat interne klachten niet behandeld worden?)
- Wat is de uitkomst van de klachten die behandeld zijn? (hoeveel gegrond, hoeveel niet gegrond)
- Hoeveel klachten werden niet behandeld?
- Graag een overzicht van alle interne klachten (2020-2022) met aantallen wel en niet behandeld.
- Wat zijn rechtmatige redenen om klager te weigeren zijn interne klacht te behandelen?

Ik lees op website No dat de klachtencoördinator schrijft: "**Burgers beschermen tegen onbehoorlijk overheidsoptreden is de kerntaak van de Nationale ombudsman**".

- Vindt de Nationale ombudsman nog steeds dat dit een kerntaak is?
- En vinden de klachtencoördinatoren nog steeds dat "*burgers beschermen tegen onbehoorlijk overheidsoptreden*" ook **hun** kerntaak is? Met de kanttekening dat de Nationale ombudsman ook een overheidsinstantie is.
- Ik heb namelijk niet ervaren dat de Nationale ombudsman burgers beschermt tegen een onbehoorlijke overheid. Evenmin was de ervaring dat de klachtencoördinatoren hier achter staan.

In de interne klachtenregeling staat: "**Artikel 11 Benoemen externe persoon of commissie**

1. De Nationale ombudsman kan besluiten een extern persoon of externe commissie te benoemen die belast wordt met het uitbrengen van een advies over de klacht. De commissie bestaat uit een voorzitter en twee leden.

2. Deze persoon of de leden van commissie zijn niet werkzaam bij of voor het bureau Nationale ombudsman en voeren zelfstandig en onafhankelijk hun taak uit. De Nationale ombudsman heeft geen invloed op de inhoud van het advies dat deze persoon of commissie uitbrengt. De commissie beslist bij meerderheid".

Ik heb vorige week verzocht om afhandeling van mijn klacht door een externe persoon of commissie, aangezien de klachtencoördinator zelf niet in staat is om mijn klacht in behandeling te nemen.

--Hoe vaak is in de afgelopen jaren (2015- heden) besloten een externe persoon of commissie te benoemen om een advies over een klacht te geven? Graag het resultaat van deze adviezen.

We hebben gesproken over een lijst waarop namen van burgers staan die grensoverschrijdend (klaag)gedrag vertoonden en een 'stopbrief' thuis hebben ontvangen.

--Ik verzoek u om aan te geven hoeveel mensen op die lijst staan.

--Hoelang staan mensen op zo'n lijst, of is dat levenslang?

Ik vind dit een moeilijk onderwerp, het is al niet eenvoudig om je tot de Nationale ombudsman te richten voor hulp (is mijn ervaring), maar soms is er geen andere mogelijkheid. En als je dan totaal niet gehoord wordt, onjuist behandeld wordt en afgescheept wordt, dan kan ik begrip opbrengen voor mensen die zich dan niet gedragen zoals het hoort. De No zou moeten begrijpen hoe hoog het bij mensen kan oplopen, hoeveel last mensen daar van hebben en hoeveel invloed dat heeft op hun leven en gezondheid. Schelden en bedreigen mag niet toegestaan worden, maar is er geen hulp voor deze mensen? Ik zou zelf ook wel eens uit mijn slof willen schieten, maar dat ligt niet in mijn aard.

Wat betreft de klacht die bij de klachtencoördinator ligt, en die net doet of ik dood ben...tja, ik kan niet heel positief over meneer of mevrouw denken. En ik kan ook niet positief denken over de No, hoe graag ik dat ook zou willen.

Maar bedreigen, uitschelden...nee dat kan ik niet. Dan wil ik het liefst niets met deze mensen te maken hebben (maar soms is dat onmogelijk). Natuurlijk kan ook ik vervelend doen of onaardig zijn.

Op een ander moment zal ik vragen of ik op een lijst sta. Ik vermoed echt dat ik 'ergens' op sta.

Ik heb een en ander op de website No gelezen. En gezien dat nogal snel een burger als een 'lastige klager' wordt beschouwd. Ik ga ervan uit dat ik ook zo wordt gezien. Als de No snel, onafhankelijk en betrouwbaar mijn klachten had opgepakt en een oordeel had gegeven, dan zou de situatie met de gemeente niet zo ontspoord zijn.

--Vraag is: wat zijn bij de No de criteria om iemand een 'lastige klager' te noemen? Sta ik te boek als een 'lastige klager'?

Dan moet mij nog iets van 't hart: [REDACTED] was in mijn geval de 'klachtbehandelaar'.

Is het niet vreemd dat hij klachten behandelt die gericht zijn tegen personen (de klachtbehandelaars van gemeente) die hij redelijk goed kent? Hij instrueert deze mensen hoe om te gaan met klachten, hij geeft workshops aan hen.

De No is gebaat bij een goed contact met de klachtbehandelaars en met gemeenten, immers daar komen de inkomsten voor de No vandaan.

Het is **verstrengeling van belangen** om klachten te behandelen tegen personen met wie je een relatie hebt en met wie je op goede voet staat. Hier is geen sprake geweest van onafhankelijkheid en dat is ook gebleken.

--Ik verzoek u om te kijken of er bij de No regels zijn die over verstrengeling van belangen gaan en wat zijn die regels?

--Voor zover ik heb kunnen uitzoeken heeft de [REDACTED]

[REDACTED] rond nov. 2020 contact gehad met [REDACTED] en ik ga ervan uit dat dit over mijn klacht tegen gemeente ging. Die berichten staan niet in mijn dossier, maar zijn waarschijnlijk wel bij [REDACTED] te vinden.

--Ik verzoek a.u.b. om ook te zoeken naar correspondentie van [REDACTED] met de burgemeester van [REDACTED] (en vice versa), [REDACTED]

In informatie die in mijn bezit is staat dat [REDACTED] tegen de No geeft gezegd dat ik een deel ben van een 'driemanschap' met verkeerde bedoelingen. Dat ben ik nooit geweest, dat is in haar fantasie. Ik ben objectief, kritisch en oprecht. Ik ben altijd open en transparant geweest en bij nader inzien had ik niet zo eerlijk moeten zijn. Ik heb indertijd wel iemand geholpen (die ook onderdeel van dat driemanschap zou zijn) die zeer onheus bejegend werd door gemeente en heb voor hem e.e.a. uitgezocht.

Mijn vermoeden is dat dit, naast de ontdekking van fraude en andere foute zaken bij gemeente, de reden is waarom mijn privacy zo vaak geschonden is en waarom gemeente mij in alles tegenwerkt. [REDACTED] is akkoord met die tegenwerking, volgens mij kent hij [REDACTED]. Ook vond [REDACTED] het geen enkel probleem dat griffie mijn klachten niet wilde behandelen.