



Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag



Geachte ,

Naar aanleiding van uw bezwaarschrift van 28 augustus 2024 bericht ik u als volgt.

Besluit

Ik heb besloten om het primaire besluit te herroepen. Dat betekent dat ik uw bezwaren gegrond verklaar.

Hieronder leg ik uit hoe ik tot dit besluit ben gekomen.

Verloop van de procedure

U heeft bij ons een verzoek op grond van de Wet open overheid ingediend op 20 mei 2024 (Woo-verzoek). Op 31 mei 2024 is verzocht uw verzoek nader te preciseren. Bij bericht van 6 juni 2024 heeft u uw verzoek nader gepreciseerd en is uw verzoek verder in behandeling genomen.

Uw verzoek had betrekking op documenten die betrekking hebben op diverse onderdelen die toezien op – kort gezegd – het werk van de Nationale ombudsman. U heeft uw verzoek toegelicht aan de hand van verslagen van verhoren van de Parlementaire enquêtecommissie Dienstverlening en Fraudebeleid.

Bij besluit van 19 juli 2024, met nummer 1984576, heb ik beslist op uw verzoek. Uit de verrichte zoekslag zijn 35 relevante documenten gevonden. Hiervan waren er 19 reeds openbaar, waarnaar in de bij het besluit behorende inventarisatielijst is verwezen. Daarnaast zijn 16 documenten gevonden die nog niet openbaar waren. Van openbaarmaking uitgesloten in deze documenten, zijn de daar aanwezige persoonsgegevens. Daarnaast is onder verwijzing van artikel 9:36, vijfde lid van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) het document met nummer 13 niet openbaar gemaakt. Ook is het document met nummer 16 niet openbaar gemaakt omdat dit document volledig bestaat uit persoonlijke beleidsopvattingen, bedoeld voor intern beraad, zoals bedoeld in artikel 5.2, eerste lid van de Woo.

Op 28 augustus 2024 heeft u bezwaar gemaakt tegen mijn besluit op uw verzoek. U bent uitgenodigd om uw bezwaar mondeling toe te lichten tijdens een hoorzitting. Deze hoorzitting heeft plaatsgevonden op 17 oktober 2024. Een verslag van deze hoorzitting is bij dit besluit bijgevoegd.

Ontvankelijkheid

Uw bezwaarschrift voldoet aan de eisen van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Wij kunnen daarom uw bezwaarschrift inhoudelijk beoordelen.

Pagina 1

Datum

18 NOV 2024
Onderwerp

Uw bezwaarschrift

Ons nummer

2056837

Uw kenmerk

Bijlage(n)

15

Contactpersoon

E JZ@nationaleombudsman.nl

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



Wettelijk kader

De toepasselijke wet- en regelgeving staat in de bijlage bij dit besluit.

Bezwaren

In het bezwaarschrift is in algemene zin aangevoerd dat de documenten die bij het besluit van 19 juli 2024 (het primaire besluit) openbaar zijn gemaakt, niet de documenten zijn waarin u in uw verzoek en de daaropvolgende nadere precisering om heeft verzocht.

Overwegingen

Bij het primaire besluit zijn voornamelijk documenten openbaar gemaakt die – kort gezegd – toezien op de zogenaamde toelagenaffaire. Tijdens de hoorzitting is besproken dat uw nadere precisering van 6 juni 2024 de grondslag vormt van uw verzoek op grond van de Woo. Uit deze nadere precisering blijkt dat u uw verzoek heeft gedaan aan de hand van het eerder genoemde verslag van de hoorzitting van de enquêtemissie, maar dat het verzoek zelf niet specifiek toeziet op documenten die verbandhouden met de toelagenaffaire.

Mede gelet hierop, kan worden geconcludeerd dat uw verzoek ten onrechte op deze wijze is geïnterpreteerd en derhalve heeft geleid tot het openbaar maken van documenten waarom u niet heeft verzocht. Uw bezwaarschrift leidt dan ook tot een herroeping van het primaire besluit. In het navolgende zal aan de hand van uw nadere precisering het verzoek opnieuw worden beoordeeld. Daarbij zal zoveel mogelijk worden aangesloten bij de wijze waarop uw verzoek in deze nadere precisering tot uiting komt. Verder zullen de afzonderlijke onderdelen van uw verzoek, gelet op de aard, samenhang en overlap op bepaalde onderdelen, zoveel mogelijk gezamenlijk aan de orde komen.

Cijfermatige overzichten

Dit heeft betrekking op de volgende onderdelen van uw verzoek:

- Pagina 3 en 4: informatie waaruit blijkt dat bij individuele zaken de klagende burger van de Nationale ombudsman te horen krijgt of de overheid zich (on)behoorlijk heeft gedragen.
- Pagina 4 en 5: informatie waaruit blijkt dat de Nationale ombudsman 30.000 keer per jaar gemaïld of gebeld wordt.
- Pagina 6: informatie waaruit blijkt hoeveel klagers in de afgelopen 5 jaar hebben gehoord of de betreffende overheid zich wel of niet behoorlijk heeft gedragen.
- Pagina 16: informatie waaruit blijkt hoeveel klachten niet zijn onderzocht in de afgelopen 5 jaar en informatie waaruit blijkt wat de samenhang is van de genoemde hoeveelheid signalen.
- Pagina 17: informatie waaruit blijkt dat er grofweg een paar duizend klachten zijn die door de Nationale ombudsman worden opgelost en informatie waaruit blijkt dat de Nationale ombudsman zo'n 100 keer per jaar diepgravend onderzoek doet.
- Pagina 18: informatie waaruit blijkt hoeveel interne klachten en herzieningsverzoeken in de afgelopen 5 jaar zijn ingediend.
- Pagina 64: informatie over hoeveel meldingen er zijn geweest over schendingen van de gedragscode bij de Nationale ombudsman, gedurende de laatste 10 jaar.



Wijze van klachtbehandeling

- Pagina 4 en 5: informatie waaruit blijkt wat er gebeurt wanneer een klacht binnenkomt en informatie waaruit blijkt hoe de Nationale ombudsman zelf omgaat met burgers.
- Pagina 6: informatie waarin te zien is dat de Nationale ombudsman werkelijk bij iedere klacht mededeelt of de betreffende overheid zich (on)behoorlijk heeft gedragen.
- Pagina 13: informatie waaruit blijkt dat de Nationale ombudsman de burger serieus neemt.
- Pagina 16: informatie over hoe de Nationale ombudsman mensen letterlijk op weg helpt.
- Pagina 17: informatie waaruit blijkt dat de Nationale ombudsman pas stopt wanneer de klacht naar tevredenheid is opgelost en voorbeelden waaruit dit blijkt. Daarnaast informatie over het aantal klagers dan in de afgelopen 5 jaar heeft aangegeven tevreden te zijn over de klachtbehandeling.
- Pagina 18: informatie waaruit blijkt dat en hoe er wordt gezien of klagers tevreden zijn over de klachtbehandeling, evenals op welke wijze dit wordt bepaald en welke stappen er worden gezet wanneer klagers niet tevreden zijn.
- Pagina 23: informatie waaruit blijkt dat klagers gelijk worden behandeld.
- Pagina 24: informatie waaruit blijkt dat de Nationale ombudsman zijn hand uitreikt naar degene die het nodig heeft.
- Pagina 55: informatie waaruit blijkt dat de Nationale ombudsman er is voor de burger en niet voor de overheid.
- Pagina 56: informatie waaruit blijkt dat de Nationale ombudsman het burgerperspectief laat doorklinken in diens handelen en dat de burger kan rekenen op eerlijke en onafhankelijke rechtsbescherming. Voorts informatie waaruit blijkt dat klachten over een overheid niet worden behandeld door medewerkers die de beklagde kennen.
- Pagina 76: informatie waaruit blijkt dat klachtbehandelaars wel of geen persoonlijke contact moeten opnemen met een klager.
- Pagina 77: informatie of er bij de Nationale ombudsman wordt uitgezocht waarom er fouten in de eigen organisatie worden gemaakt.

Informatie gegevensverwerking en inlichtingen

- Pagina 22 en 23: informatie over de achtergrond van individuele klagers en de wijze waarop informatie hieromtrent wordt vergaard, verwerkt en eventueel gedeeld.

Positie Nationale ombudsman en overige

- Pagina 13: informatie waaruit blijkt dat het bij de Nationale ombudsman geen zootje is en bij andere overheden wel en informatie waarin is te zien dat het beleid van de Nationale ombudsman wordt gecontroleerd en op welke manier.
- Pagina 55 en 56: informatie waaruit blijkt dat de Nationale ombudsman wel of geen afspraken heeft gemaakt met gemeenten over klachtbehandeling.
- Pagina 64: informatie of medewerkers van de Nationale ombudsman ooit ambtelijk ongehoorzaam zijn geweest en zo ja, wat hiervan de

gevolgen waren. Daarnaast informatie of bij de Nationale ombudsman wordt getolereerd dat de rechtsstaat wordt geschonden.

Ten aanzien van bovenstaande onderdelen van uw verzoek, wordt het volgende overwogen. In algemene zin dient eerst te worden opgemerkt dat de Woo betrekking heeft op publieke informatie, ten aanzien van bestuurlijke aangelegenheden, neergelegd in documenten die berusten bij het betreffende bestuursorgaan.¹ Voor wat betreft de uitlatingen waar naar is verwezen in (de precisering van) het verzoek, betekent dit dus dat niet alle informatie die als grondslag dient voor deze uitspraken, is neergelegd in documenten die berusten bij de Nationale ombudsman. Het kan bijvoorbeeld ook gaan om feiten van algemene bekendheid of informatie die voortkomt uit een bepaalde ervaring. Voor zover de informatie is neergelegd in documenten die berusten bij de Nationale ombudsman, wordt daar in het navolgende verder op ingegaan.

Cijfermatige overzichten

Alle informatie die betrekking heeft op de wijze waarop de Nationale ombudsman omgaat met meldingen die binnenkomen, zijn verwerkt in de jaarverslagen. In de cijferbijlagen van de jaarverslagen is te zien hoeveel signalen er binnenkomen, op welke wijze deze zijn behandeld en wat hiervan de uitkomst is. Deze jaarverslagen zijn reeds openbaar en vindbaar op de website www.nationaleombudsman.nl.²

Nu de Woo niet toeziet op documenten die reeds openbaar zijn³, betekent dit dat formeel dit onderdeel van uw verzoek geweigerd moet worden, nu de betreffende informatie waar u om verzoekt, reeds openbaar is.

Uw verzoek had verder betrekking op schendingen van de gedragscode bij de Nationale ombudsman gedurende de laatste tien jaar. Dit verzoek is opgevat als zijnde het aantal meldingen bij de vertrouwenspersoon gedurende de laatste tien jaar. Er zijn documenten die vallen onder de reikwijdte van dit onderdeel van uw verzoek. Het Centrum Vertrouwenspersonen Plus (CVP) is, als opsteller van deze documenten, in de gelegenheid gesteld hun zienswijze op de voorgenomen openbaarmaking kenbaar te maken. Bij bericht van 14 november 2024 heeft CVP aangegeven geen bezwaar te maken tegen de voorgenomen openbaarmaking.

Ik besluit dan ook te openbaren de cijfermatige overzichten in de jaarverslagen van de vertrouwenspersoon van de afgelopen tien jaar. Daarbij moet wel worden opgemerkt dat het overzicht van 2014 ontbreekt, omdat er

¹ Alhoewel de Nationale ombudsman geen bestuursorgaan is, wordt deze voor de werking van de Woo daarmee gelijkgesteld.

² De vindplaatsen voor de jaarverslagen van de afgelopen 5 jaar zijn:
[Jaarverslag 2023: Burgerperspectief: een manier van doen | Nationale ombudsman](#)
[Jaarverslag 2022_0.pdf](#)
[Jaarverslag van de Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman over 2021; Jaarverslag; Jaarverslag van de Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman over 2021](#)
[Jaarverslag Nationale ombudsman 2020.pdf](#)
[Jaarverslag 2019 | Nationale ombudsman, Kinderombudsman en Veteranenombudsman](#)

³ Zie onder meer ECLI:NL:RVS:2022:2055.



in dat jaar geen meldingen waren, het overzicht van 2015 ontbreekt, omdat er toen geen zelfstandig verslag is gemaakt vanwege de overgang naar de externe vertrouwenspersoon en het verslag van 2024 is nog niet opgesteld. Zoals gezegd worden de cijfermatige overzichten in deze verslagen openbaar gemaakt. De overige tekst is zwartgemaakt, omdat dit niet valt onder de reikwijdte van uw verzoek. Bij een aantal verslagen zijn ook de persoonsgegevens van de externe vertrouwenspersonen opgenomen. Ook deze zijn zwartgemaakt, met een verwijzen naar artikel 5.1, tweede lid, onder e van de Woo. Dit is gedaan omdat het belang van de bescherming van de persoonsgegevens van de externe vertrouwenspersonen zwaarder weegt dan het belang van openbaarmaking daarvan.

Wijze van klachtbehandeling

De wijze waarop verzoekschriften bij de Nationale ombudsman worden behandeld, is grotendeels ingegeven door hetgeen de Awb daarover stelt in titel 9.2, evenals wat is neergelegd in de Wet Nationale ombudsman.

Naast deze algemene informatie, is de handelswijze ten aanzien van persoonlijk contact van de Nationale ombudsman neergelegd in diverse handreikingen. Op dit punt wordt aan uw verzoek voldaan en zullen deze worden opgenomen in de bijbehorende inventarisatielijst en als bijlage bij dit besluit aan u worden toegezonden.

Voor zover er wordt verzocht om voorbeelden, betreft dit informatie die is neergelegd in documenten die geen onderdeel zijn van het uiteindelijke oordeel in de klachtprocedure. Gelet op het bepaalde in artikel 9:36, vijfde lid van de Awb, in samenhang gezien met artikel 8.8 van de Woo, zijn deze documenten niet openbaar. Op dit punt wordt uw verzoek dan ook geweigerd.

Informatie gegevensverwerking en inlichtingen

Het indienen van een verzoekschrift bij de Nationale ombudsman dient in principe schriftelijk te gebeuren, maar is verder vormvrij. Eén van de mogelijkheden om dit te doen, is via het klachtenformulier op de website van de Nationale ombudsman.⁴ Dit document is reeds openbaar. Welke informatie verder nodig is voor de behandeling van meldingen, signalen of verzoekschriften, is sterk afhankelijk van de specifieke omstandigheden. Er zijn verder echter geen documenten die betrekking hebben op het opvragen van bepaalde informatie. Op dit punt wordt uw verzoek dan ook geweigerd.

Positie Nationale ombudsman en overige

Hetgeen u onder dit punt verzoekt is grotendeels zeer algemeen en heeft geen betrekking op een bepaalde (bestuurlijke) aangelegenheid. Alleen het onderdeel ten aanzien van de eventuele afspraken met gemeenten met betrekking tot klachtbehandeling is aan te merken als een bepaalde aangelegenheid. Er zijn echter geen documenten die vallen onder dit onderdeel van uw verzoek. De Awb biedt verscheidene mogelijkheden om een binnengekomen verzoekschrift te behandelen, waarbij een uiteindelijk oordeel niet in alle gevallen de uitkomst is. Elke klacht die betrekking heeft op een gemeente wordt op zijn eigen merites beoordeeld en behandeld. Er zijn geen afspraken waarin is vastgelegd dat klachten over een gemeente

⁴ [Uw klacht | Nationale ombudsman](#)



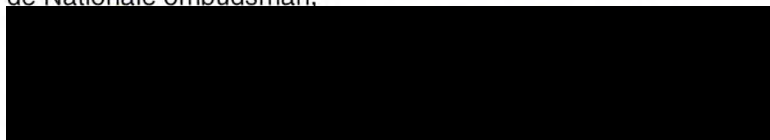
**nationale
ombudsman**

altijd op een bepaalde wijze worden behandeld. Ook op dit punt wordt uw verzoek derhalve geweigerd.

Conclusie

Gezien het voorgaande bestaat er dus aanleiding het bestreden besluit van 19 juli 2024 te herroepen en te vervangen door deze beslissing op bezwaar.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,



Reinier van Zutphen



Beroep tegen het besluit

Met het nu genomen besluit bent u het misschien niet eens. In dat geval kunt daartegen in beroep gaan bij de rechtbank Gelderland, een onafhankelijke rechter.

Hoe beroep indienen:

- schriftelijk, met datum, voorzien van uw naam en adres en door u ondertekend;
- met vermelding van het besluit waartegen u in beroep gaat en de reden(en) van uw beroepschrift;
- binnen 6 weken na de datum van bekendmaking van het ontvangen besluit. Bekendmaking gebeurt door toezending of uitreiking van het besluit of door kennisgeving ervan in een dagblad of op een andere geschikte manier;
- bij de Rechtbank Gelderland.

U kunt er ook voor kiezen uw beroep **digitaal** in te dienen bij de genoemde rechtbank via <https://mijn.rechtspraak.nl/start/burger>. U moet dan wel beschikken over een elektronische handtekening (DigiD). Kijk op de genoemde site voor de precieze voorwaarden.

Ondersteuning nodig bij het digitaal procederen? Neem contact op met het Rechtspraak Servicecentrum op telefoonnummer 088 361 61 61.

Griffierecht

Voor de behandeling van uw beroep is griffierecht verschuldigd. De griffier van de rechtbank bericht u hierover direct na ontvangst van uw beroep.

Intussen...

Indiening van een beroepschrift maakt het besluit niet ongedaan. Het besluit wordt dus op het gebruikelijke tijdstip van kracht. Wilt u toch uitstel van dat tijdstip, dan moet u hiervoor een apart schriftelijk of langs digitale weg verzonden verzoek indienen bij de voorzieningenrechter van de hierboven genoemde rechtbank.

De griffier van de rechtbank bericht u hierover direct na de ontvangst van uw verzoek verder. De rechter zal op uw verzoek alleen een voorlopige voorziening treffen indien onverwijlde spoed, gelet op de betrokken belangen, dat vereist.

Bijlage: Juridisch kader

Algemene wet bestuursrecht (Awb)

Titel 9.2. Klachtbehandeling door een ombudsman

Artikel 9:36

1. Wanneer een onderzoek is afgesloten, stelt de ombudsman een rapport op, waarin hij zijn bevindingen en zijn oordeel weergeeft. Hij neemt daarbij artikel 5.1 van de Wet open overheid in acht.
2. Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid geschonden is.
3. De ombudsman zendt zijn rapport aan het betrokken bestuursorgaan, alsmede aan de verzoeker en aan degene op wiens gedraging het verzoek betrekking heeft.
4. Indien de ombudsman aan het bestuursorgaan een aanbeveling doet als bedoeld in artikel 9:27, derde lid, deelt het bestuursorgaan binnen een redelijke termijn aan de ombudsman mee op welke wijze aan de aanbeveling gevolg zal worden gegeven. Indien het bestuursorgaan overweegt de aanbeveling niet op te volgen, deelt het dat met redenen omkleed aan de ombudsman mee.
5. Bij de ombudsman berustende informatie over de klacht en het onderzoek die niet opgenomen in het rapport, is niet openbaar.

Wet open overheid (Woo)

Artikel 2.2. Reikwijdte

1. Deze wet is van toepassing op:
 - a. bestuursorganen;
 - b. de Kamers en de verenigde vergadering der Staten-Generaal;
 - c. de Raad voor de rechtspraak en het College van afgevaardigden;
 - d. de Raad van State, tenzij de Raad het koninklijk gezag uitoefent, en met uitzondering van de Afdeling bestuursrechtspraak;
 - e. de Algemene Rekenkamer;
 - f. de Nationale ombudsman en de substituut-ombudsmannen als bedoeld in artikel 9, eerste lid, van de Wet Nationale ombudsman, en ombudsmannen en ombudscommissies als bedoeld in artikel 9:17, onderdeel b, van de Algemene wet bestuursrecht.
2. Voor de toepassing van deze wet worden de organen, personen en colleges, bedoeld in het eerste lid, onderdelen b tot en met f, die op grond van de Algemene wet bestuursrecht geen bestuursorgaan zijn, gelijk gesteld met een bestuursorgaan.

Artikel 4.1. Verzoek

1. Eenieder kan een verzoek om publieke informatie richten tot een bestuursorgaan of een onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan werkzame instelling, dienst of bedrijf. In het laatste geval beslist het verantwoordelijke bestuursorgaan op het verzoek.
2. Een verzoek kan mondeling of schriftelijk worden ingediend en kan elektronisch worden verzonden op de door het bestuursorgaan aangegeven wijze.



3. De verzoeker hoeft bij zijn verzoek geen belang te stellen.
4. De verzoeker vermeldt bij zijn verzoek de aangelegenheid of het daarop betrekking hebbende document, waarover hij informatie wenst te ontvangen.
5. Indien een verzoek te algemeen geformuleerd is, verzoekt het bestuursorgaan binnen twee weken na ontvangst van het verzoek de verzoeker om het verzoek te preciseren en is het de verzoeker daarbij behulpzaam.
6. Het bestuursorgaan kan besluiten een verzoek niet te behandelen, indien de verzoeker niet meewerkt aan een verzoek tot precisering als bedoeld het vijfde lid. In afwijking van artikel 4:5, vierde lid, van de Algemene wet bestuursrecht wordt het besluit om het verzoek niet te behandelen aan de verzoeker bekendgemaakt binnen twee weken nadat het verzoek is gepreciseerd of nadat de daarvoor gestelde termijn ongebruikt is verstreken.
7. Een verzoek om informatie wordt ingewilligd met inachtneming van het bepaalde in hoofdstuk 5.

Artikel 5.1. Uitzonderingen

1. Het openbaar maken van informatie ingevolge deze wet blijft achterwege voor zover dit:
 - a. de eenheid van de Kroon in gevaar zou kunnen brengen;
 - b. de veiligheid van de Staat zou kunnen schaden;
 - c. bedrijfs- en fabricagegegevens betreft die door natuurlijke personen of rechtspersonen vertrouwelijk aan de overheid zijn meegedeeld;
 - d. persoonsgegevens betreft als bedoeld in paragraaf 3.1 onderscheidenlijk paragraaf 3.2 van de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming, tenzij de betrokkene uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven voor de openbaarmaking van deze persoonsgegevens of deze persoonsgegevens kennelijk door de betrokkene openbaar zijn gemaakt;
 - e. nummers betreft die dienen ter identificatie van personen die bij wet of algemene maatregel van bestuur zijn voorgeschreven als bedoeld in artikel 46 van de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming, tenzij de verstrekking kennelijk geen inbreuk op de levenssfeer maakt.
2. Het openbaar maken van informatie blijft eveneens achterwege voor zover het belang daarvan niet opweegt tegen de volgende belangen:
 - a. de betrekkingen van Nederland met andere landen en staten en met internationale organisaties;
 - b. de economische of financiële belangen van de Staat, andere publiekrechtelijke lichamen of bestuursorganen, in geval van milieu-informatie slechts voor zover de informatie betrekking heeft op handelingen met een vertrouwelijk karakter;
 - c. de opsporing en vervolging van strafbare feiten;
 - d. de inspectie, controle en toezicht door bestuursorganen;
 - e. de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer;
 - f. de bescherming van andere dan in het eerste lid, onderdeel c, genoemde concurrentiegevoelige bedrijfs- en fabricagegegevens;



- g. de bescherming van het milieu waarop deze informatie betrekking heeft;
 - h. de beveiliging van personen en bedrijven en het voorkomen van sabotage;
 - i. het goed functioneren van de Staat, andere publiekrechtelijke lichamen of bestuursorganen.
- 3. Indien een verzoek tot openbaarmaking op een van de in het tweede lid genoemde gronden wordt afgewezen, bevat het besluit hiervoor een uitdrukkelijke motivering.
- 4. Openbaarmaking kan tijdelijk achterwege blijven, indien het belang van de geadresseerde van de informatie om als eerste kennis te nemen van de informatie dit kennelijk vereist. Het bestuursorgaan doet mededeling aan de verzoeker van de termijn waarbinnen de openbaarmaking alsnog zal geschieden.
- 5. In uitzonderlijke gevallen kan openbaarmaking van andere informatie dan milieu-informatie voorts achterwege blijven indien openbaarmaking onevenredige benadeling toebrengt aan een ander belang dan genoemd in het eerste of tweede lid en het algemeen belang van openbaarheid niet tegen deze benadeling opweegt. Het bestuursorgaan baseert een beslissing tot achterwege laten van de openbaarmaking van enige informatie op deze grond ten aanzien van dezelfde informatie niet tevens op een van de in het eerste of tweede lid genoemde gronden.
- 6. Het openbaar maken van informatie blijft in afwijking van het eerste lid, onderdeel c, in geval van milieu-informatie eveneens achterwege voor zover daardoor het in het eerste lid, onderdeel c, genoemde belang ernstig geschaad wordt en het algemeen belang van openbaarheid van informatie niet opweegt tegen deze schade.
- 7. Het eerste en tweede lid zijn niet van toepassing op milieu-informatie die betrekking heeft op emissies in het milieu.

Artikel 8.8. Verhouding met andere wetten

De artikelen 3.1, 3.3, 4.1, 5.1, eerste, tweede en vijfde lid, en 5.2 zijn niet van toepassing op informatie waarvoor een bepaling geldt die is opgenomen in de bijlage bij deze wet.

INVENTARISLIJST BEHORENDE BIJ BESLISSING OP BEZWAAR 2056837

Documenten		Eventuele uitzondering
1	Verslag vertrouwenspersoon 2016	Buiten reikwijdte
2	Verslag vertrouwenspersoon 2017	Buiten reikwijdte
3	Verslag vertrouwenspersoon 2018	Buiten reikwijdte, 5.1-2e
4	Verslag vertrouwenspersoon 2019	Buiten reikwijdte, 5.1-2e
5	Verslag vertrouwenspersoon 2020	Buiten reikwijdte, 5.1-2e
6	Verslag vertrouwenspersoon 2021	Buiten reikwijdte
7	Verslag vertrouwenspersoon 2022	Buiten reikwijdte, 5.1-2e
8	Verslag vertrouwenspersoon 2023	Buiten reikwijdte, 5.1-2e
9	Handout eenduidige werkwijze	-
10	Handout doel van het eerst bellen	-
11	Handout bij welke verzoeken bellen	-
12	Handout hoe snel bellen	-
13	Handout verzoeken direct telefonisch afhandelen	-



Jaarverslag Vertrouwenspersonen
Nationale Ombudsman 2016





[Redacted text block 1]

[Redacted text block 2]

[Redacted text block 3]



[Redacted text block]

[Redacted text block]



[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

Meldingen ongewenst gedrag

In 2016 zijn er in totaal 6 meldingen gedaan. In het kort betroffen de klachten de volgende categorieën:

Aard van de melding	
1. Arbeidsvoorwaarden	
2. Werkdruk	
3. Seksuele intimidatie	
4. Discriminatie	
5. Pesten	
6. Intimidatie	
7. Agressie en geweld	
8. Onheuse bejegening en communicatie	1
9. Integriteit	5
10. Overig	
TOTAAL	6



Melding betrekking op	Aantal
Medewerker –Leidinggevende	1
Medewerker – Afdeling	
Medewerker – Collega(`s)	
Medewerker – Organisatie	5
Medewerker – cliënt	
TOTAAL	6

Wijze van afhandeling	Aantal
Gesprek met de melder, opvanggesprek	1
Gesprek met melder en leidinggevende	
Leidinggevende regie	
Gesprek melder, leidinggevende en P&O	
Gesprek melder, bestuurder en hoofd P&O	
Informeren route/mogelijkheden	
Organiseren van bemiddeling	
Ondersteunen bij klachtbehandeling	4 (ook nazorg)
Geen contact meer door medewerker/geen opvolging/teruggetrokken	1
Ondersteunen bij melding aan politie	
Nazorg	
TOTAAL	6

Overzicht en vergelijk meerdere jaren

	2015	2016
Totaal aantal meldingen	n.v.t.	6
Aantal uren klachtafhandeling VP	n.v.t.	Klachtafhandeling █: 4,75 █: 8,75

5.1, 2e



[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]

Jaarverslag Externe Vertrouwenspersonen
De Nationale Ombudsman

2017



18 januari 2018



[Redacted text block]

[Redacted text block]



[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]



[Redacted text block]

[Redacted text block]



[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

Meldingen ongewenst gedrag

In 2017 zijn er in totaal 2 meldingen gedaan. In het kort betroffen de meldingen de volgende categorieën:

Aard van de melding	
1. Arbeidsvoorwaarden	
2. Werkdruk	
3. Seksuele intimidatie	
4. Discriminatie	
5. Pesten	1
6. Intimidatie	
7. Agressie en geweld	
8. Onheuse bejegening en communicatieproblemen	1
9. Integriteit	
10. Overig	
TOTAAL	2

Melding betrekking op	Aantal
Medewerker –Leidinggevende	1
Medewerker – Afdeling	
Medewerker – Collega('s)	1
Medewerker – Organisatie	
Medewerker – cliënt	
TOTAAL	2

Wijze van afhandeling	Aantal
Gesprek met de melder, opvanggesprek	2
Gesprek met melder en leidinggevende	
Leidinggevende regie	
Gesprek melder, leidinggevende en P&O	
Gesprek melder, bestuurder en hoofd P&O	
Informeren route/mogelijkheden	
Organiseren van bemiddeling	
Ondersteunen bij klachtbehandeling	
Geen contact meer door medewerker/geen opvolging/teruggetrokken	
Ondersteunen bij melding aan politie	
Nazorg	
TOTAAL	2

Overzicht en vergelijk meerdere jaren

	2015	2016	2017
Totaal aantal meldingen	nvt	6	2



[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]



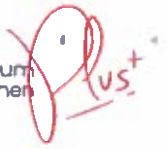
Jaarverslag Externe Vertrouwenspersonen

De Nationale Ombudsman

2018

Centrum Vertrouwenspersonen Plus

9 januari 2019



[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

5.1, 2e

9 januari 2019

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

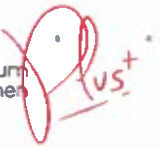
[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]



[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

Plus

[Redacted text block]

[Redacted text line]

[Redacted text block]

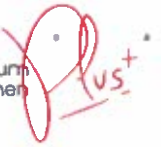
[Redacted text block]

- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]

[Redacted text block]

[Redacted text line]

[Redacted text line]



[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

Meldingen ongewenst gedrag

In 2018 is er 1 melding bij ons gedaan.

Aard van de melding	
1. Arbeidsvoorwaarden	1
2. Werkdruk	
3. Seksuele intimidatie	
4. Discriminatie	
5. Pesten	
6. Intimidatie	
7. Agressie en geweld	
8. Onheuse bejegening en communicatieproblemen	
9. Integriteit	
10. Overig	
TOTAAL	1

Melding betrekking op	Aantal
Medewerker –Leidinggevende	1
Medewerker – Afdeling	
Medewerker – Collega('s)	
Medewerker – Organisatie	
Medewerker – cliënt	
TOTAAL	1

Wijze van afhandeling	Aantal
Gesprek met de melder, opvanggesprek	1
Gesprek met melder en leidinggevende	
Leidinggevende regie	
Gesprek melder, leidinggevende en P&O	
Gesprek melder, bestuurder en hoofd P&O	
Organiseren van bemiddeling	
Ondersteunen bij klachtbehandeling	
Doorverwijzing	1
Geen contact meer door medewerker/geen opvolging/teruggetrokken	
Ondersteunen bij melding aan politie	
Nazorg	
TOTAAL	

Overzicht en vergelijk meerdere jaren

	2016	2017	2018
Totaal aantal meldingen	6	2	1

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]



Jaarverslag Externe Vertrouwenspersonen

De Nationale Ombudsman

2019

Centrum Vertrouwenspersonen Plus

9 januari 2020

[Redacted content]

[Redacted text block]

[Redacted text]

5.1, 2e

9 januari 2020

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block containing multiple paragraphs of blacked-out content]

Aantal medewerkers dat een beroep op ons heeft gedaan.

In 2019 is er 1 kwestie bij ons gemeld. In de onderstaande tabellen komt naar voren wat globaal de aard was van die kwestie.

Aard van de kwestie	Aantal
1. Arbeidsomstandigheden	
2. Werkdruk	
3. Seksuele intimidatie	
4. Discriminatie	
5. Pesten	
6. Intimidatie	
7. Agressie en geweld	
8. Onheuse bejegening en communicatieproblemen	1
9. Integriteit	
10. Ondersteuning aangeklaagde	
11. Doorverwijzing	
12. Overig	
TOTAAL	1*

*omdat er per kwestie meerdere categorieën genoemd kunnen worden, kan het aantal in bovenstaande tabel afwijken van het totale aantal kwesties.

Kwestie heeft betrekking op	Aantal
Medewerker –Leidinggevende	1
Medewerker – Afdeling	
Medewerker – Collega(`s)	
Medewerker – Organisatie	1
Medewerker – cliënt	
TOTAAL	

Wijze van afhandeling		Aantal
Gesprek met de melder, opvanggesprek		1
Melder gaat zelf in gesprek met	Aangeklaagde	
	Direct leidinggevende	1
	Naast hogere leidinggevende	
	Hoger in de lijn	
Vertrouwenspersoon is aanwezig geweest bij gesprek met	Aangeklaagde	
	Direct leidinggevende	
	Naast hogere leidinggevende	
	Hoger in de lijn	
Gesprek melder, aangeklaagde en P&O		
Gesprek melder, bestuurder en P&O		
Ondersteunen bij officiële klacht		
Doorverwijzing		
Geen contact meer door medewerker/geen opvolging/teruggetrokken/andere oplossing		
Nazorg en/of terugkoppeling stand van zaken		

Overzicht en vergelijk meerdere jaren			
Totaal aantal kwesties	2017	2018	2019
	2	1	1

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]



[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

Jaarverslag Externe Vertrouwenspersonen

De Nationale Ombudsman

2020

Centrum Vertrouwenspersonen Plus

4 januari 2021

[Redacted content]

[Redacted text block containing multiple paragraphs of blacked-out content]

[Redacted text]

5.1, 2e

4 januari 2021

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text line]

- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]

[Redacted text line]

[Redacted text line]

- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]

[Redacted text block]

Aantal medewerkers dat een beroep op ons heeft gedaan.

Aard van de kwestie	Aantal
1. Arbeidsomstandigheden	
2. Werkdruk	
3. Seksuele intimidatie	
4. Discriminatie	
5. Pesten	
6. Intimidatie	
7. Agressie en geweld	
8. Onheuse bejegening en communicatieproblemen	3
9. Integriteit	1
10. Dienstverlening	
11. Ondersteuning aangeklaagde	
12. Overig	

*omdat er per kwestie meerdere categorieën genoemd kunnen worden, kan het aantal in bovenstaande tabel afwijken van het totale aantal kwesties.

Kwestie heeft betrekking op	Aantal
Medewerker –Leidinggevende	3
Medewerker – Afdeling	
Medewerker – Collega(`s)	1
Medewerker – Organisatie	
Medewerker – cliënt	

Wijze van afhandeling		Aantal
Gesprek met de melder, opvanggesprek		3
Melder gaat zelf in gesprek met	Aangeklaagde	
	Direct leidinggevende	
	Naast hogere leidinggevende	
	Hoger in de lijn	
Vertrouwenspersoon is aanwezig geweest bij gesprek met	Aangeklaagde	
	Direct leidinggevende	
	Naast hogere leidinggevende	
	Hoger in de lijn	
Gesprek melder, aangeklaagde en P&O		
Gesprek melder, bestuurder en P&O		
Meldingen worden aan bestuur gemeld		
Ondersteunen bij officiële klacht		
Doorverwijzing		1
Geen contact meer door medewerker/geen opvolging/teruggetrokken/andere oplossing		
Nazorg en/of terugkoppeling stand van zaken		

2018	2019	2020
1	1	3

[Redacted text block containing multiple lines of blacked-out content]

[Redacted]

[Redacted]

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

■ [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

■ [Redacted]

[Redacted]

■ [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

[Redacted]

- [Redacted]
- [Redacted]

[Redacted]

- [Redacted]
- [Redacted]

- [Redacted text]

[Redacted section header]

- [Redacted text]
- [Redacted text]
- [Redacted text]
- [Redacted text]
- [Redacted text]

[Redacted section header]

[Redacted section header]

- [Redacted text]
- [Redacted text]
- [Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]



[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]



Jaarverslag Externe Vertrouwenspersonen

Nationale Ombudsman

2021



[Redacted text block]



[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text line]

[Redacted text block]

[Redacted text line]

[Redacted text block]

[Redacted text block]



[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]



[Redacted content]



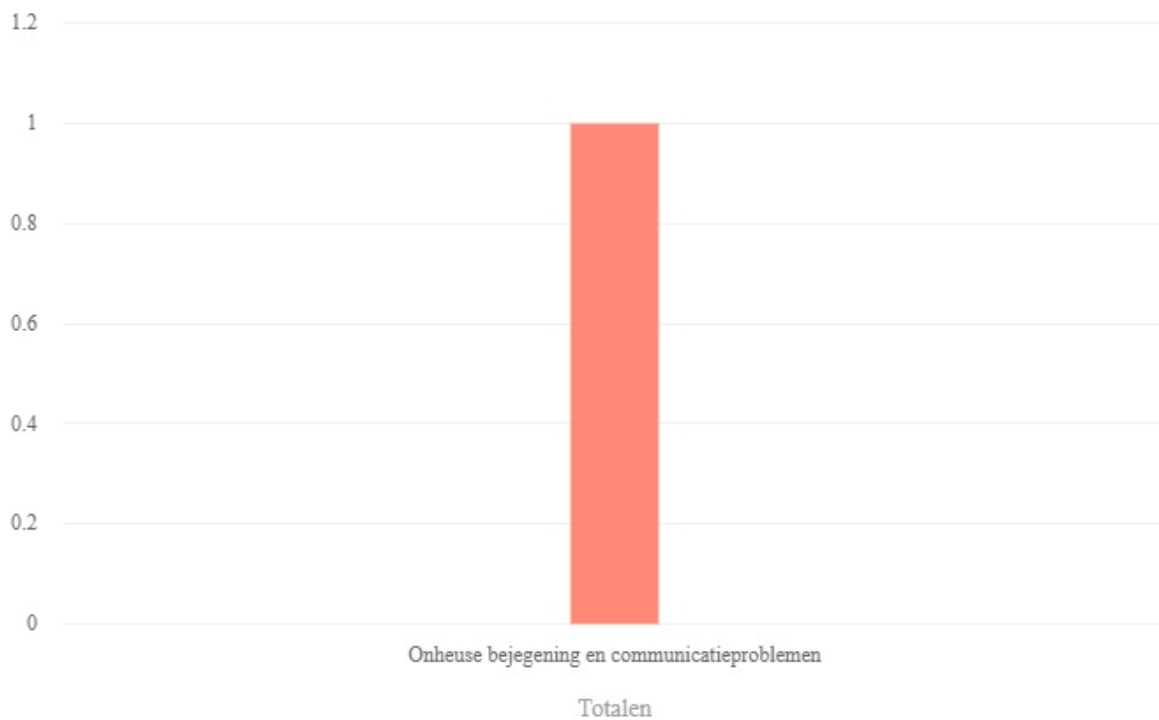
De cijfers

Algemeen overzicht aantal meldingen

Dit jaar heeft zich 1 medewerker van de Nationale Ombudsman bij de externe vertrouwenspersoon gemeld. In de onderstaande overzichten worden deze meldingen nader toegelicht.

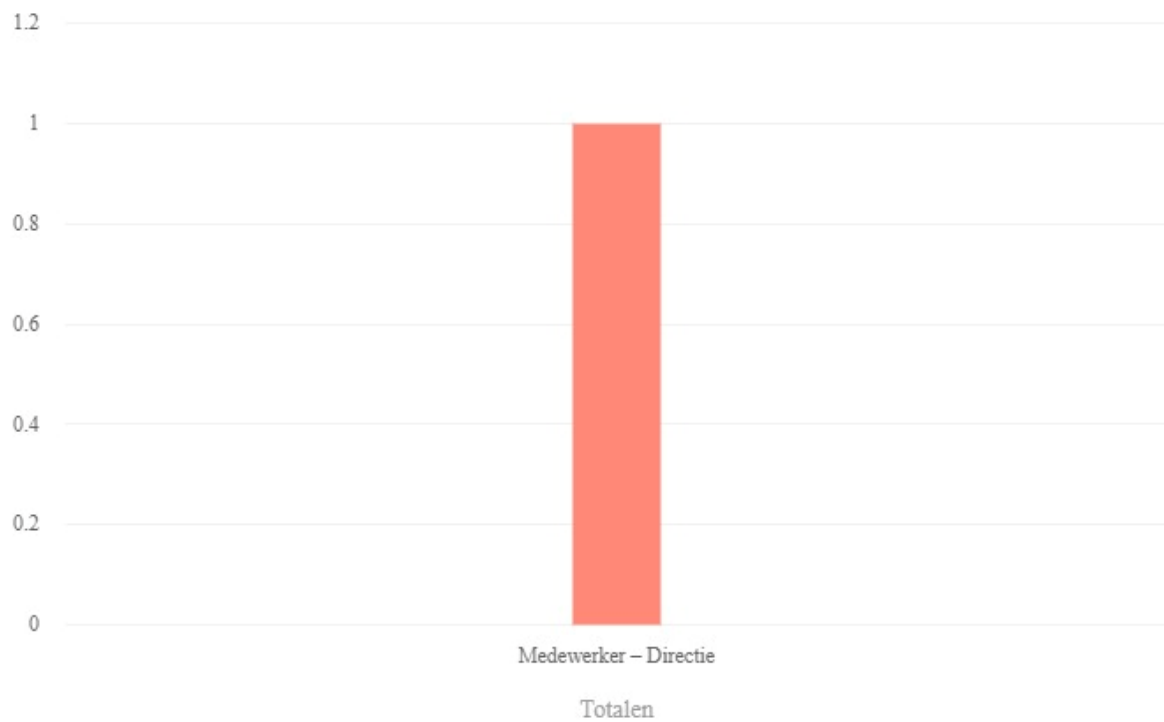
Status	Activiteit / Aard van de kwestie volgens medewerker	Activiteit / Melding heeft betrekking op	Activiteit / Informele wijze van afhandeling	Activiteit / Formele wijze van afhandeling
Lopende	Onheuse bejegening en communicatieproblemen	Medewerker – Directie	Opvanggesprek	

De aard van de meldingen



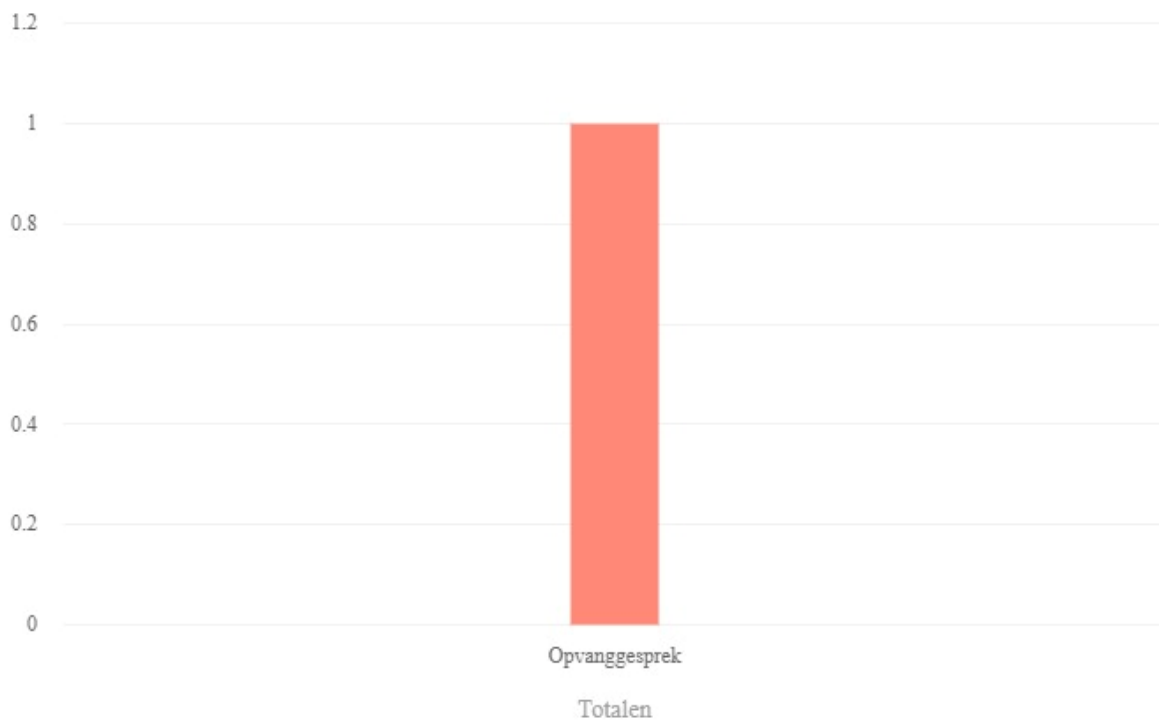


Op wie hebben de meldingen betrekking





De wijze van afhandelen



Het overzicht van de afgelopen 3 jaar

2019	2020	2021
1 kwestie	3 kwesties	1 kwestie



[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]



[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]



Bijlages



[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]



[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]



[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]



[Redacted text block]

[Redacted text block]



Jaarverslag Externe Vertrouwenspersonen

Nationale Ombudsman

2022



[Redacted text block]



[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

Centrum Vertrouwenspersonen Plus

[Redacted]

5.1, 2e

18 januari 2023



[Redacted text block consisting of multiple horizontal black bars covering the content of the page.]



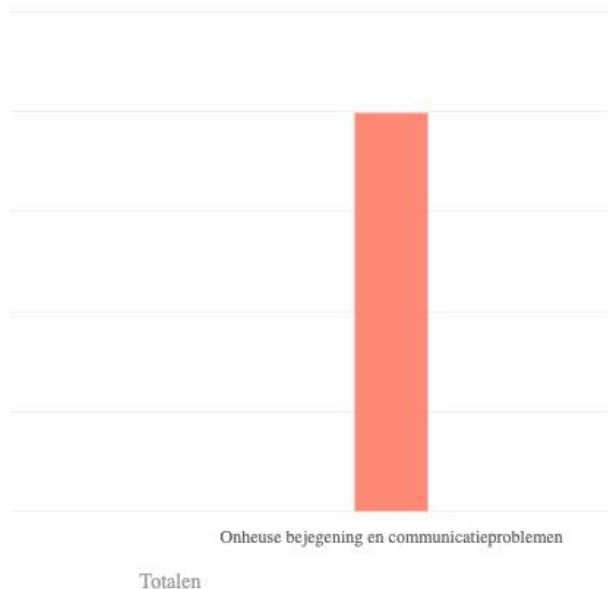
De cijfers

Algemeen overzicht aantal kwesties

Dit jaar hebben zich 4 medewerkers van Nationale Ombudsman bij de externe vertrouwenspersoon gemeld. In onderstaande tabel en in de grafieken kunt u lezen om wat voor soort kwesties het hierbij ging.

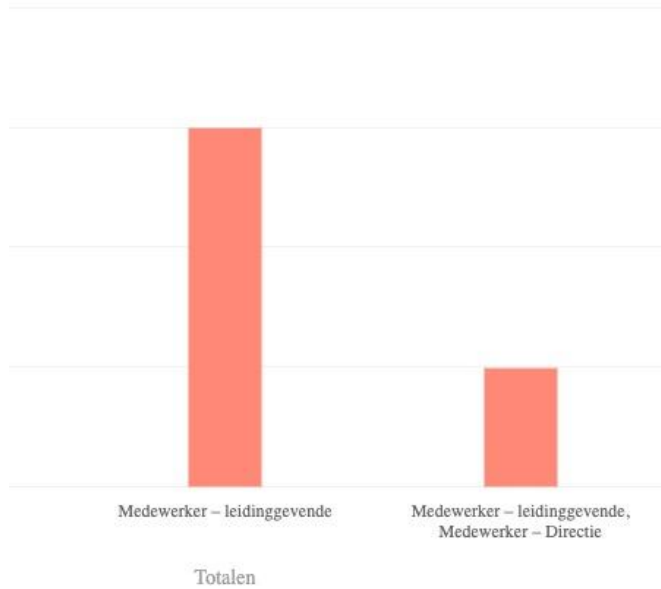
Activiteit / Status	Activiteit / Aard van de kwestie volgens medewerke	Activiteit / Melding heeft betrekking op	Activiteit / Wijze van afhandeling
Voltooid	Onheuse bejegening en communicatieproblemen	Medewerker – leidinggevende	Opvanggesprek
Voltooid	Onheuse bejegening en communicatieproblemen	Medewerker – leidinggevende	Opvanggesprek
Lopende	Onheuse bejegening en communicatieproblemen	Medewerker – leidinggevende	VP ondersteunt bij gesprek in organisatie
Lopende	Onheuse bejegening en communicatieproblemen	Medewerker – leidinggevende, Medewerker – Directie	VP ondersteunt bij gesprek in organisatie

De aard van de kwesties

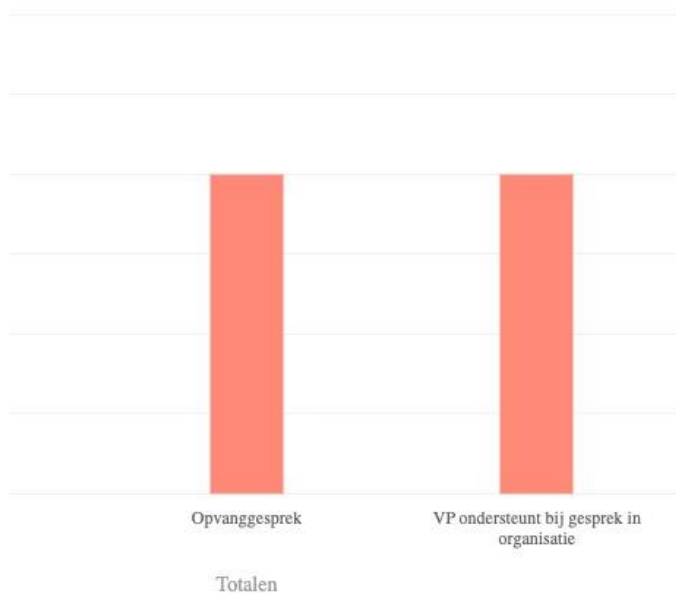




Op wie hebben de kwesties betrekking



De wijze van afhandelen





Het overzicht van de afgelopen 3 jaar

2020	2021	2022
3 kwesties	1 kwestie	4 kwesties

[Redacted text block]

- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]

[Redacted text block]

[Redacted text block]



[Redacted text block]

[Redacted text block]



[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]



[Redacted text block]

[Redacted text block]

- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]

[Redacted text block]



[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]



[Redacted text block]

[Redacted text block]



Jaarverslag Externe Vertrouwenspersonen

Nationale Ombudsman

2023



[Redacted text block]



[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

Centrum Vertrouwenspersonen Plus B.V.

[Redacted]

5.1, 2e

24 januari 2024



[Redacted text block consisting of multiple horizontal black bars covering the content of the page.]



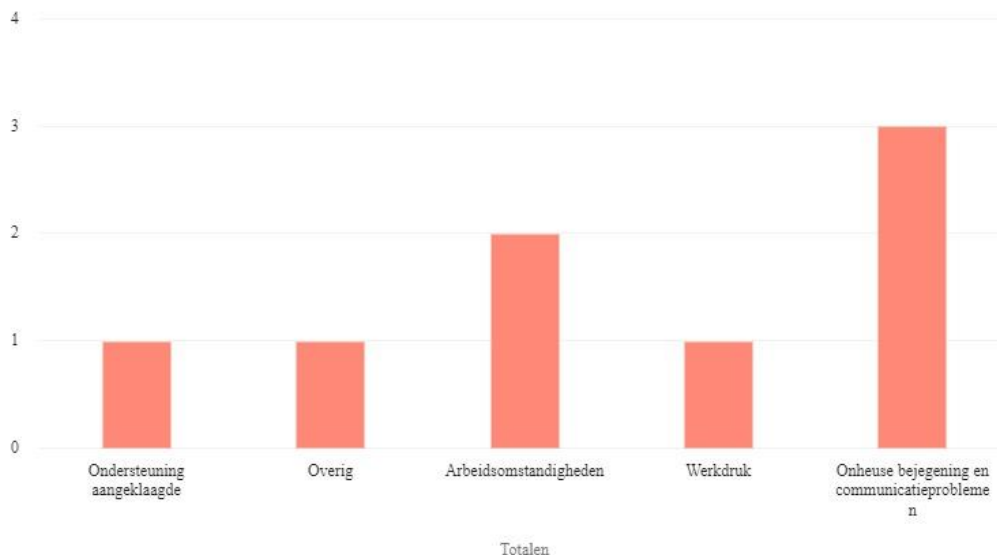
Cijfers

Algemeen overzicht aantal kwesties

Dit jaar hebben zich 4 medewerkers van Nationale Ombudsman bij de externe vertrouwenspersoon gemeld. In onderstaande tabel en in de grafieken kunt u lezen om wat voor soort kwesties het hierbij ging.

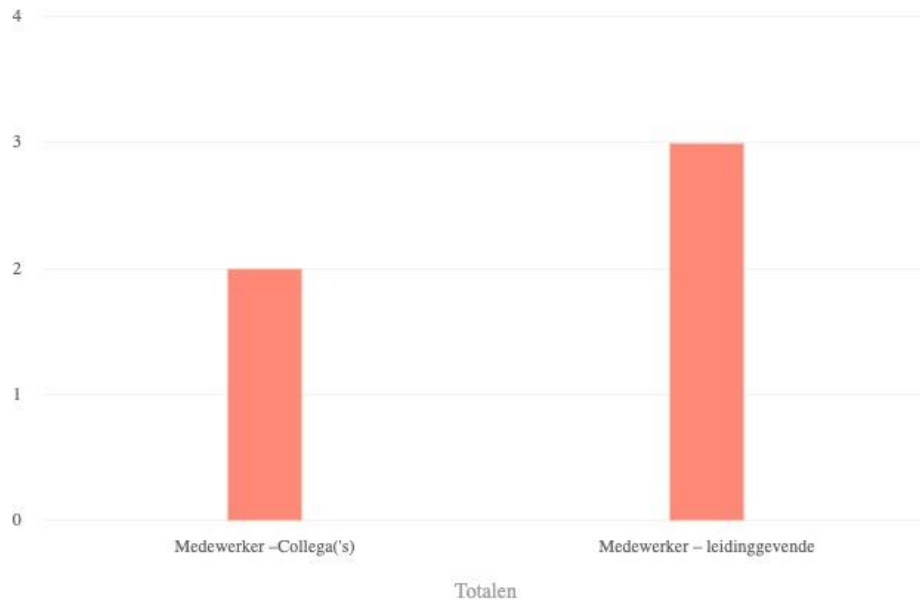
Activiteit / Status	Activiteit / Aard van de kwestie volgens medewerke	Activiteit / Melding heeft betrekking op	Activiteit / Wijze van afhandeling	Bedrijf / Naam
Voltooid	Onheuse bejegening en communicatieproblemen	Medewerker – leidinggevende	Opvanggesprek, Doorverwijzing	Nationale Ombudsman
Voltooid	Onheuse bejegening en communicatieproblemen, Ondersteuning aangeklaagde	Medewerker – Collega('s)	VP ondersteunt bij gesprek in organisatie, Ondersteunen bij (externe) klachtencommissie	Nationale Ombudsman
Lopende	Arbeidsomstandigheden, Onheuse bejegening en communicatieproblemen, Overig	Medewerker – Collega('s), Medewerker – leidinggevende	VP ondersteunt bij gesprek in organisatie	Nationale Ombudsman
Voltooid	Arbeidsomstandigheden, Werkdruk	Medewerker – leidinggevende	Opvanggesprek, Doorverwijzing	Nationale Ombudsman

De aard van de kwesties

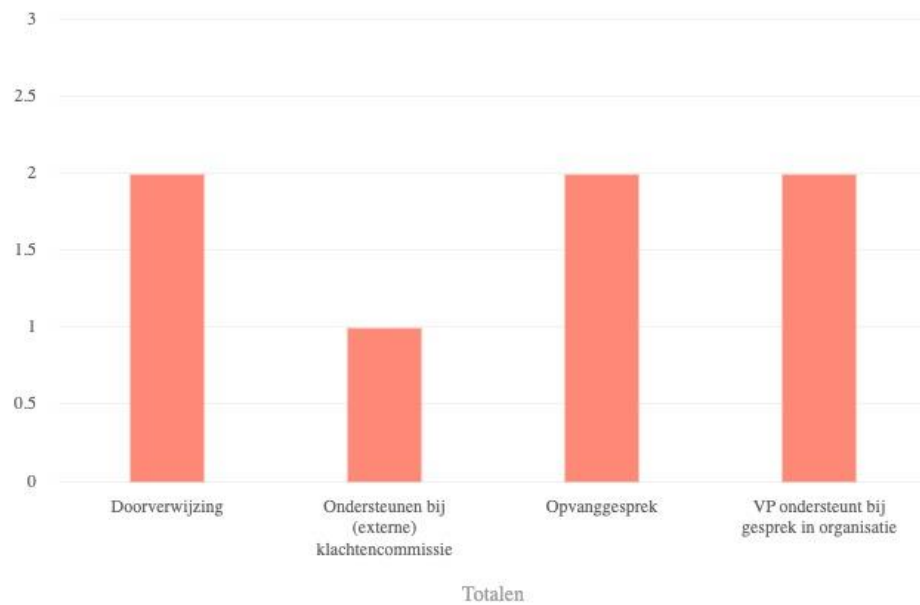




Op wie hebben de kwesties betrekking



De wijze van afhandelen





Het overzicht van de afgelopen 3 jaar

2021	2022	2023
1 kwesties	4 kwesties	4 kwesties



[Redacted text block]

- [Redacted list item]
- [Redacted list item]
- [Redacted list item]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]



[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]



- █ [Redacted]
- █ [Redacted]
- █ [Redacted]
- █ [Redacted]
- █ [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

- █ [Redacted]
- █ [Redacted]
- █ [Redacted]
- █ [Redacted]
- █ [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

- █ [Redacted]
- █ [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]





[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]



[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

	Kennelijk ongegrond	Onvoldoende belang	Interventie	Bemiddeling	Beperkt onderzoek	Kattestaart	Formeel onderzoek
<p>Wanneer pas je het toe? Wat zijn indicatoren?</p>	<p>Je hoeft geen onderzoek te doen om vast te stellen dat de klacht ongegrond is. De gedraging is evident behoorlijk of heeft niet plaatsgevonden. Daarover bestaat geen twijfel.</p> <p><i>Indicatoren:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Er is sprake van een misvatting/misverstand bij de verzoeker. Of de overheidsinstantie heeft de klacht adequaat behandeld. De ongegrondverklaring van de klacht is evident juist. Of de No heeft in eerder soortgelijk geval geoordeeld dat de gedraging behoorlijk was. 	<p>Je stelt geen onderzoek in, omdat de verzoeker daar onvoldoende belang bij heeft.</p> <p><i>Indicatoren:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> De klacht is al gegrond verklaard door de overheidsinstantie. We hebben dan als No weinig toe te voegen. Of de verzoeker kan via klachtbehandeling niet zijn doel bereiken. Of de klacht gaat over iets 'kleins'; onderzoek staat niet in verhouding tot het doel van verzoeker. Er is dan sprake van kennelijk onvoldoende gewicht. 	<p>Een interventie pas je toe in situaties waarin het probleem van de verzoeker om een praktische oplossing vraagt.</p> <p><i>Indicatoren vóór de ken:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Er is sprake van een spoedeisend belang, waardoor de KEN niet kan worden gevegd. En de klacht lijkt op het eerste oog gegrond. <p><i>Indicatoren tijdens de ken:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Er wordt niet (meer) of niet afdoende spoedig gereageerd op de KEN. <p>→ Let op! Ook de situaties waarin verzoeker zijn klacht wel kenbaar heeft gemaakt, maar deze niet als klacht is opgepakt, vallen hieronder.</p> <ul style="list-style-type: none"> Er is sprake van een spoedeisend belang, waardoor de KEN niet kan worden gevegd. <p><i>Indicatoren ná de ken:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> De klacht lijkt op het eerste oog gegrond of de No ziet hierin een rol voor zichzelf. Actie van de instantie richting verzoeker is nodig om de klacht alsnog naar tevredenheid van verzoeker af te handelen. Instantie is bijvoorbeeld niet op een belangrijk punt ingegaan, heeft iets niet goed begrepen of gaat niet volledig in op oordeel klachtencommissie. 	<p>Een bemiddelingsgesprek zet je in om het contact tussen de verzoeker en de overheidsinstantie te normaliseren.</p> <p><i>Indicatoren:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Er is sprake van een voortdurende relatie of partijen willen het contact op goede wijze afsluiten. En herstel van vertrouwen is nodig. En beide partijen willen zich ervoor inzetten. En gericht op het maken van op de toekomst gerichte werkafspraken of het komen tot een gezamenlijke eindconclusies. Er is sprake van veel ruis in de communicatie. 	<p>Je wilt een standpunt innemen over de klacht maar je hebt daarvoor nog niet genoeg informatie.</p> <p><i>Indicatoren:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Je hebt info nodig van de instantie. En het is niet nodig om de instantie op bestuurlijk niveau te benaderen. <p>Het is niet nodig om de instantie op het hoogste niveau te benaderen als ál deze factoren zich voordoen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Resultaat is uitsluitend voor verzoeker van belang. Een doorsnee geval. Geen sprake van ernstige misstanden. Niet politiek- of publiciteitsgevoelig. Geen principiële of nieuwe vragen. <p>→ Let op! Dit zijn indicatoren die gelden bij aanvang. Het kan zijn dat er gedurende het onderzoek redenen zijn om op te schalen naar kattestaart of formeel onderzoek. Bijvoorbeeld als je onderzoekshandelingen wilt verrichten die alleen in formeel onderzoek kunnen plaatsvinden, zoals horen of het opvragen van bijzondere persoonsgegevens. Zie ook onder 'hoe pak je het aan' en onder 'oordeel'</p>	<p>Je denkt dat de klacht mogelijk gegrond is én de feiten zijn al helder. Je hebt genoeg info om het VVB te schrijven.</p> <p><i>Indicatoren:</i></p> <p>Het is nodig om de instantie op bestuurlijk niveau te benaderen. Dat is het geval als één van deze factoren aan de orde is:</p> <ul style="list-style-type: none"> Resultaat is ook van belang voor andere burgers Sprake van ernstige misstanden. Politiek- of publiciteitsgevoelig Principiële vragen Starre houding instantie: contact op ambtelijk niveau leidt niet tot beweging 	<p>Je denkt dat de klacht mogelijk gegrond is en de feiten zijn nog niet helder. Je hebt nog niet genoeg info om het VVB te schrijven.</p> <p><i>Indicatoren:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Het is nodig om instantie op bestuurlijk niveau te benaderen. Resultaat ook van belang voor andere burgers Sprake van ernstige misstanden. Politiek- of publiciteitsgevoelig Principiële vragen Belang van het vormen van ombudsprudentie Starre houding instantie
TOP of sector?	TOP tenzij sectorspecifieke kennis	TOP tenzij sectorspecifieke kennis	TOP tenzij sectorspecifieke kennis	TOP tenzij sectorspecifieke kennis	Sector	Sector	Sector
Hoe pak je het aan?	<p>Klachtbehandeling o.b.v. interne en openbare bronnen. Denk bijvoorbeeld aan Kennisbank, Ombudsprudentie, website overheidsinstantie en Rijksoverheid.nl. En natuurlijk kan je ook info opvragen bij verzoeker.</p> <p>→ Let op: je vraagt geen inhoudelijke info op bij de overheidsinstantie. Dan doe je nl. beperkt onderzoek.</p>	<p>Klachtbehandeling o.b.v. interne en openbare bronnen. Denk bijvoorbeeld aan Kennisbank, Ombudsprudentie, website overheidsinstantie en Rijksoverheid.nl. En natuurlijk kan je ook info opvragen bij verzoeker.</p> <p>→ Let op: je vraagt geen inhoudelijke info op bij de overheidsinstantie. Dan doe je nl. beperkt onderzoek.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Klacht voorleggen aan overheidsinstantie op ambtelijk niveau. Zonder oordeel over feiten: we weten immers niet zeker hoe het gegaan is. Mét visie No over wat er in een dergelijke situatie van overheidsinstantie mag worden verwacht. Waar mogelijk onderbouwd door Ombudsprudentie. Met de vraag of er een oplossing mogelijk is. Oplossing gevonden: onderzoek sluiten. <p>→ Let op! Check altijd bij verzoeker of deze ook vindt dat zijn probleem is opgelost.</p> <ul style="list-style-type: none"> Geen oplossing volgens ons of volgens verzoeker: beperkt of 	<ul style="list-style-type: none"> Zaak aanmelden bij intake- en bemiddelingspool. Intake met verzoeker Intake met overheidsinstantie Bemiddelingsgesprek Afrondende brief naar deelnemers gesprek Evaluatieformulieren via secretariaat 	<p>Onderzoek verloopt geheel op ambtelijk niveau. Start met mail op ambtelijk niveau, waarin je expliciet aangeeft dat je onderzoek doet.</p> <p><i>Onderzoekshandelingen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Bureau onderzoek (jurisprudentie etc.) Stukken opvragen bij verzoeker Stukken opvragen bij overheidsinstantie, m.u.v. bijzondere persoonsgegevens (strafdossiers, medische dossier) of stukken waarvan we kunnen vermoeden dat er beroep wordt gedaan op vertrouwelijkheid Vragen stellen aan overheidsinstantie op het niveau van de contactambtenaar. Dit zijn alleen vragen die gericht zijn op het vaststellen van feiten/feitelijk verloop. 	<p>Openingsbrief op bestuurlijk niveau mét VVB</p> <p><i>Onderzoekshandelingen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Bureau onderzoek (jurisprudentie etc.) Stukken opvragen bij verzoeker Stukken opvragen bij overheidsinstantie. Ook die bijzondere persoonsgegevens bevatten of waarvan we vermoeden dat er mogelijk een beroep zal worden gedaan op vertrouwelijkheid. Beslissen op beroep vertrouwelijkheid Vragen stellen op het niveau van de bestuurder. Dit kunnen ook vragen zijn over het beleid Standpunt vragen aan instantie Horen ambtenaren Hoorzitting 	<p>Openingsbrief op bestuurlijk niveau</p> <p><i>Onderzoekshandelingen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Bureau onderzoek (jurisprudentie etc.) Stukken opvragen bij verzoeker Stukken opvragen bij overheidsinstantie. Ook die bijzondere persoonsgegevens bevatten of waarvan we vermoeden dat er mogelijk een beroep zal worden gedaan op vertrouwelijkheid Beslissen op beroep vertrouwelijkheid Vragen stellen op het niveau van de bestuurder. Dit kunnen ook vragen zijn over het beleid. Standpunt vragen aan instantie Horen ambtenaren Hoorzitting Getuigen oproepen/interviewen

			formeel onderzoek starten. Overdracht aan sector.			<ul style="list-style-type: none"> Getuigen oproepen/interviewen Deskundigen raadplegen Onderzoek ter plaatse doen Het doen van aanbevelingen 	<ul style="list-style-type: none"> Deskundigen raadplegen Onderzoek ter plaatse doen Het doen van aanbevelingen
Hoor en wederhoor	Nee	Nee	Nee		<ul style="list-style-type: none"> Richting verzoeker indien: <ul style="list-style-type: none"> Nieuwe info nieuw licht op de zaak werpt Je wilt controleren of info van overheidsinstantie juist of volledig is Het de acceptatie van de beoordeling kan vergroten. Let op! Stuur op tijd naar verzoeker de bijlage beperkt onderzoek. Daarin staat o.a. vermeld dat de uitkomst gepubliceerd wordt. 	<ul style="list-style-type: none"> VVB bij opening 	<ul style="list-style-type: none"> Doorzending reactie op openingsbrief Doorzenden hoorverslagen VVB na reactie op opening
Eindoordeel	<ul style="list-style-type: none"> Ongegrond 	<ul style="list-style-type: none"> Geen oordeelsvorming 	<ul style="list-style-type: none"> Geen oordeelsvorming 	<ul style="list-style-type: none"> Geen oordeelsvorming 	<ul style="list-style-type: none"> Ongegrond: alleen bij klachtonderdelen van ondergeschikt belang kan je hiervan afwijken. → Let op! De formulering is dan niet gegrond, maar in de trant van: 'dit had beter gekund, we zullen het bestuursorgaan daarop wijzen.' Om de hoofdklacht gegrond te verklaren heb je altijd standpunt bestuurder nodig en moet je opschalen naar kattestaart of direct aanvangen met formeel onderzoek. De optie van de slotbrief aan de bestuurder met het voornemen om een klacht gegrond komt te vervallen. Geen oordeel Het kan ook zijn dat verzoeker onvoldoende belang heeft bij het voorzetten van het onderzoek. 	<ul style="list-style-type: none"> Gegrond Ongegrond Geen oordeel 	<ul style="list-style-type: none"> Gegrond Ongegrond Geen oordeel
Toetsing aan behoorlijke-vereiste	<ul style="list-style-type: none"> Toetsen aan behoorlijkevereiste daar waar mogelijk 		<ul style="list-style-type: none"> Niet toetsen aan behoorlijkevereiste. Indien mogelijk wel behoorlijkevereiste/ Ombudsprudentie noemen waar je verzoek op gebaseerd is. 		<ul style="list-style-type: none"> Toetsen aan behoorlijkevereiste in brief aan instantie verplicht. In brief aan verz. optioneel. 	<ul style="list-style-type: none"> Toetsen aan behoorlijkevereiste (evt. al noemen bij opening) 	<ul style="list-style-type: none"> Toetsen aan behoorlijkevereiste (evt. al noemen bij opening)
Eindproduct + mandaat	<ul style="list-style-type: none"> Brief ondertekend door So Bij expliciet vastgestelde lijn oordeel door klachtbehandelaar: telefonisch of per mail → Let op: indien er geen expliciet vastgestelde lijn is kan je de klacht niet telefonisch k-o verklaren! Je kan wel i.h.k.v. verwachtingen-management 	<ul style="list-style-type: none"> Brief ondertekend door So Verseoncode 21 	<ul style="list-style-type: none"> Brief of e-mail ondertekend door klachtbehandelaar of onderzoeker Interventierapport na geslaagde interventie met leereffect voor andere instanties; ondertekend door No Verseoncode 30 	<ul style="list-style-type: none"> Brieven ondertekend door No Verseoncode 50 	<ul style="list-style-type: none"> Brief ondertekend door No Verseoncode 71 	<ul style="list-style-type: none"> Brief ondertekend door No Rapport ondertekend door No Verseoncode 81 	<ul style="list-style-type: none"> Brief ondertekend door No Rapport ondertekend door No Verseoncode 81 (82 rapport na interventie en 83 rapport na bemiddeling)

	<p>aangeven dat je verwacht dat dit de uitkomst gaat zijn van klachtbehandeling (o.b.v. vaststaande Ombudsprudentie). Verzoeker kan dan afzien van verdere klachtbehandeling. De inhoud van het telefoongesprek bevestig je vervolgens per mail (z�nder oordeel).</p> <p>Verseoncode 21</p>						
Eindproduct delen met?	<ul style="list-style-type: none"> • Verzoeker 	<ul style="list-style-type: none"> • Verzoeker 	<ul style="list-style-type: none"> • Leent zich soms voor Telegraafcolumn • Interventierapport publiceren op website 	<ul style="list-style-type: none"> • Deelnemers van het bemiddelingsgesprek • Contactpersoon bij overheidsinstantie • Niet publiceren op website 	<ul style="list-style-type: none"> • Verzoeker • Overheidsinstantie • Publiceren op website 	<ul style="list-style-type: none"> • Verzoeker • Overheidsinstantie • Publiceren op website 	<ul style="list-style-type: none"> • Verzoeker • Overheidsinstantie • Publiceren op website



STARTPAGINA > DOEL VAN HET EERST BELLEN

Doel van het eerst bellen

KI 0940



[KI 0586](#) - Kennisbank IV - Klachtbehandeling en onderzoek uit eigen beweging > [KI 0939](#) - Beleid eerst bellen

Het doel van het eerst bellen is tweeledig.

- In de eerste plaats heeft het direct bellen tot doel om een eerste stap te zetten in de relationele sfeer (betrekkingsniveau).
- In de tweede plaats heeft het direct bellen tot doel informatie te vergaren en te geven (inhoud).

Afhankelijk van de aard en de inhoud van het verzoek kan het gaan om:

- Het achterhalen of wij het verzoek goed hebben begrepen (u vraagt ons ... te doen, klopt dat?)
- Het verkennen met verzoeker waarover de klacht gaat: Een of méér bestuursorganen? Wie zijn direct betrokken? Wat is er gebeurd? Wat werd als oneerlijk/grievend/beledigend ervaren? Wat maakt dat verzoeker na een bepaalde oplossing kan zeggen dat hij tevreden is? Wat moet er dan zijn gebeurd?
- Het achterhalen wat verzoeker wil bereiken: Wil verzoeker een signaal afgeven, wil hij een oplossing voor het probleem in het nu, een beoordeling van een situatie in het verleden of een 'garantie' dat zaken in de toekomst anders verlopen?
- Het geven van informatie (wat kan verzoeker van de No verwachten).
- Het maken van afspraken over de verdere behandeling van de klacht.
- Het uitleggen waarom de No niets voor verzoeker kan betekenen en wat verzoeker wel kan doen.

Was deze informatie nuttig voor u?

Ja

Nee

Feedback op kennisitem:

Opmerking toevoegen



STARTPAGINA > BIJ WELKE VERZOEKEN BELLEN?

Bij welke verzoeken bellen?

KI 0941



[KI 0586](#) - Kennisbank IV - Klachtbehandeling en onderzoek uit eigen beweging > [KI 0939](#) - Beleid eerst bellen

Uitgangspunt is dat we bij alle verzoeken bellen. Voor een aantal situaties is een uitzondering gemaakt. Dit betekent niet dat er geen andere situaties zijn waarin bellen niet aan te raden is. Handel naar bevind van zaken en pleeg zo nodig overleg.

In de volgende situaties bellen we niet.

- Verzoeken die enkel een buitenwettelijke klacht bevatten, tenzij er sprake is van een specifieke situatie zoals bij voorbeeld een groot emotioneel belang.
- Verzoeken waarin er een dringende reden is om niet te bellen. De onderzoeker beoordeelt dit per geval. Een duidelijke indicatie is een verzoeker die expliciet aangeeft geen prijs te stellen op telefonisch contact. Ook een herkenning van een bepaalde psychische gesteldheid kan een indicatie vormen om geen telefonisch contact op te nemen.
- Verzoeken die zich niet lenen voor een telefonische benadering, maar wel voor een intake in persoon. Denk bijvoorbeeld aan zaken met een lange dan wel complexe voorgeschiedenis en dus vaak een escalatie van conflict, zaken met veel klachtonderdelen, zaken met een belangrijke emotionele component, wanneer er sprake is van een taalbarrière of soms zaken van mensen die aanhoudend en/of grensoverschrijdend klaaggedrag vertonen.
- Verzoekers waarvan geen telefoonnummer bekend is. Je kunt eventueel een bericht sturen aan verzoeker met de vraag om te bellen of het telefoonnummer door te geven.
- Verzoekers die telefonisch niet bereikbaar zijn en ook niet terugbellen.

Was deze informatie nuttig voor u?

Ja	Nee
----	-----

Feedback op kennisitem:

Opmerking toevoegen

Steekwoorden gebruiken voor zoeken



STARTPAGINA > HOE SNEL BELLEN?

Hoe snel bellen?

KI 0943



[KI 0586](#) - Kennisbank IV - Klachtbehandeling en onderzoek uit eigen beweging > [KI 0939](#) - Beleid eerst bellen

Uitgangspunt is dat we bij alle verzoeken binnen een week bellen. Lukt dat niet dan proberen we dat alsnog zo spoedig mogelijk te doen binnen een termijn van twee weken.

Bel eventueel 's avonds als overdag geen telefonisch contact mogelijk is. Sommige mensen kunnen overdag niet bellen.

Was deze Informatie nuttig voor u?

Ja

Nee

Feedback op kennisitem:

Opmerking toevoegen

Feedback versturen

Steekwoorden gebruiken voor zoeken



STARTPAGINA > VERZOEKEN DIRECT TELEFONISCH AFHANDELEN

Verzoeken direct telefonisch afhandelen

KI 0944



[KI 0586](#) - Kennisbank IV - Klachtbehandeling en onderzoek uit eigen beweging > [KI 0939](#) - Beleid eerst bellen

Afhandelen via een telefoontje kan ook, uiteraard alleen voor zover je bevoegd bent zaken zelfstandig af te handelen en voor zover verzoeker daarmee instemt. Vraag dus altijd aan verzoeker of hij een schriftelijke bevestiging wil hebben van de telefonische afhandeling.

Was deze informatie nuttig voor u?

Ja

Nee

Feedback op kennisitem:

Opmerking toevoegen

Feedback versturen