

Woo verzoek, bestemd voor  
Nationale ombudsman  
Den Haag

20 mei 2024

Geachte organisatie Nationale ombudsman, geachte heer, mevrouw,

Op 5 oktober 2023 heeft de Parlementaire Enquêtecommissie Dienstverlening en Fraudebeleid de Nationale ombudsman, de heer van Zutphen, gehoord.

Tijdens dit verhoor, onder ede, heeft de heer van Zutphen een aantal uitspraken gedaan waarover ik mij heb verbaasd. Daarom verzoek ik u, via dit Woo verzoek, vriendelijk om mij informatie te verstrekken over de achtergrond van de door de heer van Zutphen gedane uitspraken.

Ik neem aan dat de heer van Zutphen zich op het verhoor heeft voorbereid aan de hand van een aantal documenten en dat er van tevoren ook het een en ander in documenten is neergelegd op basis waarvan de heer van Zutphen de te verwachten vragen zou kunnen beantwoorden. Van deze documenten ontvang ik graag een kopie. Daarnaast zou ik graag een kopie ontvangen van alle verdere documenten waarop de uitspraken zijn gebaseerd die de heer Van Zutphen tijdens het verhoor heeft gedaan.

Als het aan mij had gelegen was eerder om deze informatie verzocht, namelijk kort na het verhoor door de Parlementaire enquêtecommissie. De reden is dat ik wacht op afhandeling van een eerder Woo verzoek, van inmiddels 14 maanden geleden, en waar nog steeds geen besluit over is genomen. Nu nog langer wachten met een nieuw verzoek wil ik niet.

Eerder ben ik uitspraken tegengekomen van de Nationale ombudsman de heer van Zutphen, waarvan voor mij de achtergrond onvindbaar was. Zoals:

In Hart van Nederland 14 december 2021 zegt dhr. van Zutphen:  
*"Wij hebben hier op dit kantoor 250 mensen werken die **40.000** klachten per jaar afhandelen en 25 grote onderzoeken doen. Wat moet die herstelorganisatie dan met duizend medewerkers kunnen?"*

---Ik verzoek u om mij de documenten te verstrekken waarin staat dat de Nationale ombudsman in 2021 (of 2020) 40.000 klachten (zie definitie klacht) heeft afgehandeld. Tevens verzoek ik om informatie over de 40.000 afgehandelde klachten. Hoeveel van de 40.000 klachten over de overheid zijn gegrond?

Interview in Trouw, 11 oktober 2021, met dhr. van Zutphen:

*'Ambtenaren reageren gewoon niet'*

*De Nationale Ombudsman kreeg **in 2020 zo'n 35.000 klachten binnen over de overheid. Dat zijn er fors meer dan het jaar ervoor. De meest gehoorde klacht is volgens Van Zutphen dat ambtenaren en instellingen "gewoon niet" reageren op vragen en bezwaren, terwijl termijnen ondertussen "gewoonweg" worden overschreden door de overheid.***

---In 2020 zijn, volgens de heer van Zutphen, 35.000 klachten over de overheid bij de Nationale ombudsman binnen gekomen. Ik verzoek u vriendelijk om informatie te verschaffen waaruit blijkt

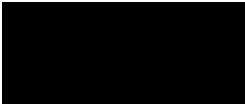
dat er in 2020 35.000 klachten over de overheid bij de Nationale ombudsman zijn gemeld. Ook hier het verzoek om informatie waaruit blijkt hoeveel van de 35.000 klachten gegrond zijn. Tevens verzoek ik u om informatie waarin aantoonbaar is hoeveel "*fors meer*" klachten in 2020 zijn binnengekomen in vergelijking met 2019.

Zoals u bekend is, is de definitie van een klacht: "*een uiting van ontevredenheid over de manier van handelen of het niet handelen van een overheidsinstantie*". (info van website ombudsman)

Ik vertrouw er op dat u de gevraagde informatie binnen de wettelijke termijn aan mij toestuurt.

Zoals bekend is, is de wettelijke termijn van beantwoording 4 weken met (na melding) een eventuele uitloop tot maximaal 6 weken. Ik verzoek u vriendelijk doch dringend om aan deze termijn te houden.

Met vriendelijke groet,



Het verslag van het openbaar verhoor van de heer van Zutphen door de Parlementaire Enquêtecommissie is toegevoegd. Er zijn stukken geel gemaakt en enkele pop-ups toegevoegd. Ik verzoek u hier aandacht aan te besteden.