nationale ombudsman

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

[redacted]

Geachte [redacted],

In uw verzoek van 21 juli 2022, door mij ontvangen op dezelfde datum, heeft u de Nationale ombudsman gevraagd om inzage in alle documenten die betrekking hebben op ons beleid over de onderstaande onderwerpen:

- Welke zaken wel en welke niet in behandeling worden genomen en de motivatie die daarbij gegeven wordt aan de verzoeker.
- De behandeling van klachten over de ombudsman.
- Artikel 9:35 Algemene wet bestuursrecht.
- De behandeling van herzieningsverzoeken.
- De behandeling van verzoeken op grond van de Wet open overheid.

Op 21 juli 2022 heeft u bericht ontvangen dat uw verzoek in goede orde is ontvangen. Daarbij is medegedeeld dat uw verzoek binnen vier weken na de ontvangst van dit verzoek wordt beoordeeld.

Wettelijk kader
Ik behandel uw verzoek als een verzoek op grond van de Wet open overheid (Woo).

Inventarisatie documenten
Op basis van uw verzoek heb ik de betrokken medewerkers gevraagd de door u gevraagde informatie te verzamelen.

Er zijn documenten aangetroffen
Bij deze inventarisatie zijn diverse documenten verzameld. Deze documenten zijn genoemd in de inventarislijst hieronder. In dit besluit wordt hierna verwezen naar de nummers op de inventarislijst, zodat voor u duidelijk is wat ik per document heb besloten en waarom ik dit heb besloten.

Nr.	Document	Beoordeling	Woo
1	Kennisitems over welke zaken wel en welke niet in behandeling worden genomen	Deels openbaar	5.1.2.e Woo
2	Hand-out eenduidige werkwijze	Openbaar	
3	De motivatie die bij niet in behandeling nemen gegeven wordt aan de verzoeker (modelbrieven)	Openbaar	
4	Informatie op ons intranet over de behandeling van klachten over (medewerkers van) de ombudsman	Deels openbaar	5.1.2.e Woo
5	Kennisitem hoor en wederhoor	Openbaar	

Datum
18 AUG 2022

Onderwerp
Woo verzoek

Ons nummer
[redacted]

Uw kenmerk

Bijlage(n)
1

Contactpersoon
[redacted]
T 070 [redacted]

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

6	Kennisitems Beleid herzieningen	Deels openbaar	5.1.2.e Woo
7	Kennisitems over de Wet open overheid	Deels openbaar	5.1.2.e Woo

Besluit

Geheel openbaar
Ik besluit de documenten met nummers 2, 3 en 5 volledig openbaar te maken.

Deels openbaar
Ik besluit de documenten met nummers 1, 4, 6 en 7 deels openbaar te maken met uitzondering van de persoonsgegevens die daarin staan.

De eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer
Op grond van artikel 5.1, tweede lid, aanhef en onder e, van de Woo kan ik geen informatie openbaar maken als dit de persoonlijke levenssfeer schaadt en dit belang zwaarder weegt dan het belang van openbaarheid. Het gaat om persoonsgegevens die (indirect) te herleiden zijn tot een persoon zoals namen, e-mailadressen, telefoonnummers en functienamen. Bij bepaalde passages uit bepaalde documenten is dit het geval. Ik vind het in dit geval belangrijk dat de identiteit van betrokkene niet bekend wordt omdat dit zijn of haar privacy kan schenden. Dat vind ik niet wenselijk.

In diverse documenten staan (ook) persoonsgegevens van ambtenaren. Het gaat om gegevens die herleidbaar zijn tot een persoon, zoals onder meer namen, e-mailadressen, functienamen en telefoonnummers. In het kader van goed werkgeverschap vind ik dat het belang van privacy zwaarder moet wegen dan het belang van verzoeker bij toegang tot op hem betrekking hebbende informatie. Dit ter bescherming van de privacy van de betrokken ambtenaren.

Al openbaar
Onze klachtenregeling[1] en de regeling voor het doen van een verzoek om herziening[2] vindt u op onze website.

Nadere toelichting
Over artikel 9:35 van de Algemene wet bestuursrecht merk ik ter toelichting nog op dat dit artikel niet van toepassing is wanneer de ombudsman op grond van artikel 9:22, 9:23 of 9:24 geen onderzoek instelt of een onderzoek niet voortzet. In die gevallen is artikel 9:25 van de Algemene wet bestuursrecht van toepassing. Een verslag van bevindingen wordt alleen gemaakt indien de ombudsman naar aanleiding van een ingesteld onderzoek een rapport opstelt.

Verder ben ik met u eens dat de tekst op de Woo pagina op onze website '...Bent u het niet eens met onze reactie? Neem dan contact met ons op...'

---

[1] https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/bijlage/klachtenregeling%20bureau%20nationale%20ombudsman_0.pdf
[2] https://www.nationaleombudsman.nl/uploads/inline-files/Regeling%20voor%20het%20doen%20van%20een%20verzoek%20om%20herziening.pdf

anders geformuleerd kan worden. Het is immers geen verplichting contact met ons op te nemen. Deze tekst wordt dan ook aangepast.

Wijze van openbaarmaking
De documenten die aan u worden verstrekt, worden samen met dit bericht digitaal aan u toegezonden.

Vragen
Als u vragen heeft over de afhandeling van uw verzoek, dan kunt u contact opnemen met [redacted]. U kunt haar bereiken via telefoonnummer (070) [redacted]. Mailen naar woo@nationaleombudsman.nl kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is [redacted].

Bezwaar
Bent u het niet eens met onze reactie? Neem dan gerust contact met ons op. Doe dit wel ruim binnen de bezwaartermijn van zes weken. Komt u er daarna nog niet uit? Dan kunt u binnen zes weken na datum besluit bezwaar maken bij de Nationale ombudsman. Vermeld altijd de reden van uw bezwaar en uw dossiernummer.

Op onze website vindt u onze contactgegevens:
https://www.nationaleombudsman.nl/contact-en-adres.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,
namens deze,
[redacted]
Hanneke van Essen
Algemeen directeur

Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [redacted] op 26 juli 2022

Dit rapport bevat 66 kennisitems.

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
Checklist wetsartikelen voor toetsing bevoegdheid en ontvankelijkheid	BB		Nederlands	KI 1331

Omschrijving

Hieronder staan de belangrijkste wetsartikelen die nodig zijn om te kunnen vaststellen of de NO bevoegd is en het verzoekschrift ontvankelijk. Stel jezelf de hieronder opgenomen vragen. Kijk voor wat de NO hiermee verder kan in de artikelen die hieronder in Kennisbank V artikelgewijs zijn toegelicht en uitgewerkt. De link is alleen naar het wetsartikel, niet naar het Kennisbank-item!

Hoofdregel: Zijn er geen belemmeringen ten aanzien van de bevoegdheid van de ombudsman (artikel 9:22 Awb)? Dan is hij verplicht een onderzoek in te stellen, tenzij een van de omstandigheden als genoemd in artikel 9:23 Awb of artikel 9:24 Awb zich voordoet.

Inhoud

Artikel 9:18 Awb
- Is de klacht gericht tegen een gedraging, verricht door, namens, of onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan?
- Is de klacht ingediend bij de relatief bevoegde ombudsman?

Artikel 9:22 Awb (bevoegdheid)
a. Betreft de klacht het algemeen regeringsbeleid of het algemeen beleid van het betrokken bestuursorgaan?
b. Betreft de klacht een algemeen verbindend voorschrift?
c. Is er een openstaande of lopende beklag- of beroepsprocedure?
d. Is over de gedraging door een administratieve rechter uitspraak gedaan?
e. Is over dezelfde gedraging een procedure aanhangig bij de gewone rechter of bij de tuchtrechter of staat tegen een uitspraak daarvan nog beroep open?
f. Is de gedraging onderworpen aan rechterlijk toezicht?

Artikel 9:23 Awb (ontvankelijkheid)
a1.Bevat het verzoekschrift voldoende duidelijke informatie:
- over welke gedraging van welke instantie wordt geklaagd;
- over de grieven tegen de gedraging;
- over de naam en het adres van verzoeker;
- over de vraag of en met welk resultaat aan het kenbaarheidsvereiste is voldaan

a2.Is het verzoekschrift aangevuld met een nodig geachte vertaling?
b. Is de klacht kennelijk ongegrond?
c. Is het belang van verzoeker of het gewicht van de gedraging te gering?
d. Heeft de gedraging jegens een ander plaatsgevonden?
e. Heeft het verzoek betrekking op een gedraging waartegen bezwaar kan worden gemaakt? Is een bezwaarschrift in behandeling?
f. Is door verzoeker geen (volledig) gebruik gemaakt van een bestuursrechtelijke voorziening?
g. Is ten aanzien van dezelfde gedraging door een andere dan een administratieve rechter uitspraak gedaan?
h. Is, waar nodig, voldaan aan het kenbaarheidsvereiste (9:20)? Is de kwestie spoedeisend?
i. Is de klacht al in behandeling bij of afgehandeld door de ombudsman? Als de klacht is afgedaan, zijn er nieuwe feiten of omstandigheden die tot een ander oordeel zouden hebben kunnen leiden?
j. Is over een andere samenhangende gedraging van het bestuursorgaan een procedure aanhangig?
k. Is over een andere samenhangende gedraging (bijvoorbeeld van verzoeker zelf) anders dan ingevolge een bestuursrechtelijke voorziening, een procedure aanhangig bij een rechterlijke instantie?
l. Is, na interventie door de ombudsman, naar zijn oordeel tegemoetgekomen aan de klacht?
m. Is het verzoekschrift ingevolge een wettelijke geregelde klachtvoorziening in behandeling bij of afgedaan door een onafhankelijke klachtinstantie?

Artikel 9:24 Awb
1a Is de klacht binnen een jaar na de klachtafdoening ingediend bij de ombudsman?
1b Heeft geen klachtafdoening plaatsgevonden, is de klacht dan ingediend binnen een jaar nadat de klacht afgedaan had moeten worden of binnen een jaar nadat de klachtbehandeling op andere wijze is beëindigd?
2 Als niet aan het kenbaarheidsvereiste voldaan behoeft te worden, is de klacht dan bij de ombudsman ingediend binnen een jaar nadat de gedraging heeft plaatsgevonden?
3 Zo neen, is dezelfde gedraging binnen een jaar voorgelegd aan een rechterlijke instantie of ingevolge een bestuursrechtelijke voorziening aan een andere instantie, en vervolgens binnen een jaar nadat die procedure onherroepelijk is geëindigd aan de ombudsman?

Artikel 9:28 Awb
1 Het verzoekschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
a.de naam en het adres van de verzoeker; b.de dagtekening; c.een omschrijving van de gedraging waartegen het verzoek is gericht, een aanduiding van degene die zich aldus heeft gedragen en een aanduiding van degene jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden, indien deze niet de verzoeker is; d.de gronden van het verzoek; e.de wijze waarop een klacht bij het bestuursorgaan is ingediend, en zo mogelijk de bevindingen van het onderzoek naar de klacht door het bestuursorgaan, zijn oordeel daarover alsmede de eventuele conclusies die het bestuursorgaan hieraan verbonden heeft. 2 Indien het verzoekschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van het verzoek noodzakelijk is, draagt de verzoeker zorg voor een vertaling. 3 Indien niet is voldaan aan de in dit artikel gestelde vereisten of indien het verzoekschrift geheel of gedeeltelijk is geweigerd op grond van artikel 2:15 Awb, stelt de ombudsman de verzoeker in de gelegenheid het verzuim binnen een door hem daartoe gestelde termijn te herstellen.				
Toelichting voor behandelaars				
Artikel 9:18 Awb: recht op indienen klacht en doorzending	Mirjam Winkel		Nederlands	KI 1332
Omschrijving				
Inhoud	Kernbepaling is artikel 9:18 Awb: 1. Een ieder heeft het recht de ombudsman schriftelijk te verzoeken een onderzoek in te stellen naar de 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 Awb van toepassing is. Achtergrond bij lid 2 van dit artikel: Per 1 januari 2006 werd het verplicht voor een (relatieve) onbevoegde ombudsman om een verzoekschrift zo spoedig mogelijk door te sturen naar de bevoegde ombudsman. De doorzending moet zo spoedig mogelijk gebeuren, onder gelijktijdige mededeling aan verzoeker. Check daarom direct bij ontvangst van een dossier op spoedeisendheid en (on)bevoegdheid. Tussen de ombudsmannen is afgesproken dat ook naar de relatief bevoegde ombudsman wordt doorgestuurd als die ombudsman absoluut onbevoegd is of lijkt te zijn. Het is aan de relatief bevoegde ombudsman om de verzoeker te informeren over zijn (on)bevoegdheid, en om geschriften door te sturen ter behandeling als bezwaar- of beroepschrift of als beklag. Ook de klachten over algemeen beleid of over wettelijke voorschriften kan voor de NO aanleiding zijn om daarover iets op te merken in het jaarverslag. Bij twijfel over de bevoegdheid van een andere ombudsman, is het aan die andere ombudsman om te oordelen over diens bevoegdheid. Doorzending vindt plaats zonder dat aan de verzoeker wordt gevraagd of hij doorzending wenst.				
Toelichting voor behandelaars				
Een ieder, wie zijn dat?			Nederlands	KI 1345
Omschrijving				
Inhoud	Een ieder kan een verzoek tot het instellen van onderzoek bij de ombudsman indienen. Hierbij zijn de volgende punten van belang: - De verzoeker hoeft in beginsel geen eigen, persoonlijk en rechtstreeks belang te hebben.			

Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [redacted] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
- Minderjarigen hebben het recht zich, zonder tussenkomst van een wettelijk vertegenwoordiger, tot de Nationale ombudsman te wenden. Overleg met de KOM door wie (KOM/NO) de klacht het beste behandeld kan worden. - Onderbewindgestelden kunnen zelfstandig, buiten hun bewindvoerder om, een verzoekschrift indienen. Het kan het onwenselijk lijken als een onderbewindgestelde met een klacht een financiële afwikkeling van een kwestie nastreeft buiten zijn bewindvoerder om. Standpunt van de ombudsman is dat iemand die onder bewind is geplaatst zelfstandig een verzoekschrift kan indienen (zie ook Bij de beoordeling van de gedraging van het bestuursorgaan moet wel worden bekeken of de onderbewindstelling een rol speelt bij de bepaling of die gedraging behoorlijk is of niet. Zo kan de Belastingdienst onder omstandigheden terecht weigeren om te voldoen aan een verzoek om een teruggaaf te storten op een rekening die buiten het zicht van de bewindvoerder valt. In sommige gevallen kan er aanleiding zijn om de bewindvoerder toch bij het onderzoek te betrekken. Aan verzoeker moet dan worden gemeld dat de ombudsman de bewindvoerder bij het onderzoek wil betrekken. Wil verzoeker dat niet, dan heeft hij de gelegenheid om zijn verzoekschrift in te trekken. - een (actie)groep zonder juridische status. - Werknemers van een bestuursorgaan (a-orgaan) met een klacht over hun werkgever. Let bij dit soort klachten wel op de bepalingen van afdeling 9.2.2 Awb (bevoegdheid), in het bijzonder bezwaar- en beroepsprocedures. De ombudsman treedt in principe niet op als hoger beroepsinstantie wanneer een ambtenaar het niet eens is met de gegrondverklaring door het bestuursorgaan van een klacht over die ambtenaar (rapport 2009/286). - Rechtspersonen vallen ook onder het begrip "een ieder" en ook de term "jegens hem of een ander" kan betrekking hebben op rechtspersonen. In artikel 9:18 Awb komt het woord "rechtspersoon" niet meer voor, maar deze tekstuele wijziging heeft geen verandering op dit punt beoogd.				
Toelichting voor behandelaars				
Onderzoeksplicht voor de NO			Nederlands	KI 1346
Omschrijving				
Inhoud Artikel 9:18, derde lid, Awb stelt dat de ombudsman verplicht is om "gevolg te geven aan een verzoek tot onderzoek". Deze verplichting geldt niet wanneer: - Artikel 9:22 Awb van toepassing is. Dan is de ombudsman niet bevoegd een onderzoek in te stellen. - Artikel 9:23 of 9:24 Awb van toepassingi is. Dan is de ombudsman niet verplicht een onderzoek in te stellen. De omstandigheid dat een klacht bewerkelijk, vervelend of lastig te onderzoeken is (etc.) is geen reden om geen onderzoek in te stellen.				
Toelichting voor behandelaars				
Verzoek niet bestemd voor No?			Nederlands	KI 1382
Omschrijving				
Inhoud Stel vast of het verzoek voor de ombudsman zelf is bestemd, of dat het gaat om een afschrift van een brief of e-mail aan een andere instantie. Gaat het om een afschrift, dan kan worden volstaan met het antwoord aan de verzoeker dat de ombudsman de brief voor kennisgeving heeft aangenomen, "naar wordt aangenomen, overeenkomstig uw bedoeling". Inhoud verzoek wel lezen! Ook in het geval van een afschrift, is het belangrijk toch kennis te nemen van de inhoud van het verzoek. De inhoud van het verzoek kan aanleiding zijn direct aan de verzoeker duidelijk te maken: - dat het geen zin heeft de kwestie later nog eens aan de ombudsman voor te leggen. Denk b.v. aan een brief waarin iemand te kennen geeft het niet eens te zijn met een appellabel besluit of aan een buitenwettelijke klacht. - onder welke omstandigheden verzoeker op de kwestie kan terugkomen (b.v. nadat de termijnen die gebruikt worden bij toepassing van het kenbaarheidsvereiste, zijn verstreken).				

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
toepassing van het kenbaarheidsvereiste, zijn verstreken). Uit de inhoud van het verzoek kan ook blijken dat verzoeker toch een inhoudelijke reactie verwacht van de NO. Soms is het verstandig een ter kennisneming toegestuurd afschrift te behandelen als een prematuur ingediende klacht. In dat geval moet bij de betrokken instantie telefonisch worden nagevraagd of de brief is aangekomen en als klacht wordt behandeld. Doorsturen Is een verzoek helemaal niet voor de Nationale ombudsman bestemd, ook niet als afschrift (b.v. een brief voor de Consumentenbond of één van de vele andere ombudsinstanties): - stuur het verzoek door naar de instantie waarvoor de brief is bestemd. - bevestig de doorzending aan de verzoeker. Een (relatief) onbevoegde ombudsman heeft de wettelijke plicht (lid 2) een verzoek zo spoedig mogelijk door te sturen naar de bevoegde ombudsman. De doorzending moet zo spoedig mogelijk gebeuren, onder gelijktijdige mededeling aan verzoeker. Het is daarom van belang dat een dossier direct bij ontvangst wordt gescand op spoedeisendheid. Tussen de ombudsmannen is afgesproken dat ook naar de relatief bevoegde ombudsman wordt doorgestuurd als die ombudsman absoluut onbevoegd is of lijkt te zijn. Het is aan de relatief bevoegde ombudsman zelf om zich uit te laten over zijn bevoegdheid, en om eventueel geschriften door te sturen ter behandeling als bezwaar- of beroepschrift of als beklag. Ook kan de ontvangst van klachten over algemeen beleid of over wettelijke voorschriften voor een ombudsman aanleiding zijn om daarover iets op te merken in een jaarverslag. Doorzending vindt plaats zonder dat aan verzoeker wordt gevraagd of hij doorzending wenst. Terugsturen aan verzoeker Is het niet mogelijk of raadzaam het verzoek door te sturen, stuur het verzoek dan zo spoedig mogelijk terug aan verzoeker. De ombudsman is daartoe verplicht op grond van artikel 2:3, lid 2 Awb.				
Toelichting voor behandelaars				
Verzoek niet volledig			Nederlands	KI 1383
Omschrijving				
Inhoud	Praktisch: Ga altijd na of het verzoek alle benodigde informatie bevat (artikel 9:28 Awb): - is de gedraging duidelijk omschreven - is duidelijk om welke instantie het gaat - wanneer heeft de gedraging plaatsgevonden - op welke wijze is aan het kenbaarheidsvereiste voldaan - heeft het bestuursorgaan op de klacht gereageerd en zo ja, hoe - is de identiteit van de verzoeker bekend Bevat het verzoek niet alle bovenstaande informatie, vraag daar dan om (art 9:28, derde lid, Awb). Als niet alle in een verzoek genoemde bijlagen zijn bijgevoegd, vraag dan per omgaande om nazending. Dit geldt uiteraard alleen als die stukken voor de behandeling van belang kunnen zijn. Goed om in gedachten te houden: Verzoekers hebben niet altijd een goed beeld van de taak en bevoegdheid van de ombudsman. Of zijn niet goed in staat om hun klacht adequaat te verwoorden. Dat kan er bijvoorbeeld toe leiden dat een klacht wordt verwoord als een vraag, of een opsomming van klachten eindigt in een simpel verzoek om informatie. Of verzoeker klaagt over het oordeel na een klachtafhandeling door een bestuursorgaan, terwijl het verzoeker eigenlijk gaat om de onderliggende gedraging, die onderwerp was van klachtbehandeling. Probeer daarom altijd - niet alleen bij gecompliceerde klachten - tot de kern van verzoekers probleem te komen, en vraag je af wat het belang van verzoeker is.				
Toelichting voor				

Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [redacted] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
behandelaars				
Mededeling geen onderzoek of geen voortzetting onderzoek			Nederlands	KI 1384
Omschrijving				
Inhoud	Artikel 9:25 Awb bepaalt dat de ombudsman zo spoedig mogelijk de verzoeker informeert over het besluit om geen onderzoek in te stellen of een reeds ingesteld onderzoek niet verder voor te zetten. Noem daarbij de redenen voor dat besluit. In het geval dat een onderzoek niet wordt voortgezet, moet ook het bestuursorgaan worden geïnformeerd en, indien aan de orde, ook de individuele ambtenaar op wiens gedraging het onderzoek betrekking heeft. Zo spoedig mogelijk Neem binnen twee à drie weken contact op met verzoeker. Deze termijn stelt de ombudsman ook aan bestuursorganen. Lukt het niet om binnen drie weken contact op te nemen of bericht te sturen, stuur dan een tussenbericht. Zie ook de uitgebreidere informatie over voortvarendheid / termijnen in Kennisbank IV.				
Toelichting voor behandelaars				
Bestuursorgaan, toelichting begrip			Nederlands	KI 1441
Omschrijving	Het begrip bestuursorgaan is een kernbegrip in de Algemene wet bestuursrecht. Artikel 1:1, lid 1 Awb omschrijft een bestuursorgaan als: - een orgaan van een rechtspersoon, krachtens publiekrecht ingesteld (a-orgaan), of - een ander persoon of college, met enig openbaar gezag bekleed (b-orgaan).			
Inhoud	De Nationale ombudsman is alleen bevoegd als de klacht gaat over een gedraging van een bestuursorgaan. Wél bestuursorgaan In artikel 1a Wet Nationale ombudsman vind je over welke bestuursorganen de ombudsman bevoegd is. Op onze website onder 'Bij wie kunt u terecht? Aan het juiste adres?' kun je gemakkelijk nagaan of een instantie onder de bevoegdheid van de Nationale ombudsman valt. In eerder verstrekte B&O adviezen is uitgezocht waarom bepaalde organen wel of geen bestuursorgaan zijn. Je kunt deze adviezen raadplegen op de G-schijf in de map 'B&O adviezen'. Zoeken in de B&O adviezen doe je via het zoekvenster rechts bovenin de verkenner. Klik op het zoekvenster om 'Hulpprogramma's voor zoeken' op te roepen. Kies dan de optie 'Geavanceerde opties', en vink 'Bestandsinhoud' aan zodat je in de adviezen zelf kunt zoeken op trefwoord. Geen bestuursorgaan Artikel 1:1. lid 2 Awb somt op welke organen, personen en colleges niet als bestuursorgaan worden aangemerkt. De Nationale ombudsman is zelf geen bestuursorgaan (art. 1:1, lid 2 onder f Awb). Opletten bij klachten waarbij sprake is van - een gedraging, toe te rekenen aan politie of officier van justitie (OvJ)? - intern openbaar gezag (bij verhouding werkgever-werknemer, ook als werknemer geen ambtenaar is) Bij twijfel of er sprake is van een bestuursorgaan Soms kan (uitdrukkelijk) in het midden worden gelaten of het om een bestuursorgaan gaat. Bijvoorbeeld wanneer het onevenredig veel tijd en moeite kost om uit te vinden of een instantie een bestuursorgaan is en al duidelijk is dat de klacht om andere redenen niet in onderzoek zal worden genomen, Maar dit kan niet als in verband met artikel 9:19 Awb bezien moet worden of de gedraging een appellabel besluit is in de zin van de Awb (besluit waartegen beroep bij de bestuursrechter mogelijk is)!				

Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [redacted] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
Toelichting voor behandelaars				
klacht toe te rekenen aan politie of officier van justitie (OvJ)?			Nederlands	KI 1442
Omschrijving				
Inhoud	Als een verzoeker een klacht formuleert als een gedraging van de politie of een BOA (buitengewoon opsporingsambtenaar) moet je goed nagaan of de gedraging eigenlijk (ook of volledig) toegerekend moet worden aan de officier van justitie of de rechter-commissaris. Hiervan is bijvoorbeeld sprake bij: - aanhouding buiten heterdaad, dit is in beginsel een bevoegdheid van de officier van justitie - aanhouding door de politie op last van de officier van justitie (eventueel met machtiging een woning binnentreden), dit moet ook worden toegerekend aan de officier van justitie Als dit soort klachten alleen aan de politie zouden worden toegerekend, zouden deze altijd ongegrond moeten worden verklaard. De politie is immers verplicht om het bevel van de officier van jusititie op te volgen. Daardoor zou de vraag of de gedraging van de officier van justitie zelf misschien onbehoorlijk is, niet aan de orde komen.			
Toelichting voor behandelaars				
Intern openbaar gezag			Nederlands	KI 1443
Omschrijving				
Inhoud	De ombudsman is ook bevoegd om gedragingen van een bestuursorgaan te onderzoeken die hebben plaatsgevonden in de verhouding werkgever-werknemer, óók als het gaat om personeel dat geen ambtenaar is. Er moet dan wel sprake zijn van intern openbaar gezag. Er is sprake van openbaar gezag als de persoon of college eenzijdig rechten of plichten voor een ander (in dit geval werknemers) kan vaststellen en wijzigen en deze bevoegdheid ontleent aan een publiekrechtelijke basis. Overheidsstichtingen (stichtingen met intern openbaar gezag) Verder zijn er stichtingen waarop de overheid een zodanige invloed uitoefent, dat die stichtingen door de bestuursrechter - soms tot verrassing van het stichtingsbestuur - in relatie tot het personeel als bestuursorgaan worden aangemerkt (overheidsstichtingen). Het personeel wordt dan beschouwd als ambtenaar in de zin van de Ambtenarenwet. Er moet dan cumulatief zijn voldaan aan de volgende vereisten: - overwegende invloed van de overheid op de samenstelling van het bestuur en de benoeming van bestuursleden; - belangrijke invloed van de overheid op de financiën; - een rol voor de overheid in het bestuur; - goedkeuringsbevoegdheid van de overheid ten aanzien van een aantal besluiten. Alleen voor zover het gaat om de uitoefening van intern openbaar gezag jegens de werknemers is het bestuur van de stichting dan b-orgaan in de zin van art. 1:1 Awb (zie bijvoorbeeld Rechtbank Arnhem, 19 mei 1999, LJN AA3638). Let op: stichtingen als hierboven bedoeld (met intern openbaar gezag) moeten niet worden verward met stichtingen die extern openbaar gezag uitoefenen! Uit de memorie van toelichting bij artikel 9:1 Awb blijkt dat ook ambtenaren als zodanig in hun verhouding tot hun werkgever gebruik kunnen maken van het intern klachtrecht. De in artikel 1:1, lid 2 Awb genoemde instanties, die in beginsel geen bestuursorgaan zijn, zijn dat op grond van het derde lid wél bij de uitoefening van intern openbaar gezag jegens ambtenaren als zodanig in dienst van die instanties (zoals het bestuur van een gerecht, Algemene Rekenkamer, Raad van State, Nationale ombudsman). Het moet hier dan wel gaan om ambtenaren in de zin van artikel 1 Ambtenarenwet. Een buitengriffier, die op oproepbasis werkte voor een gerecht, was geen ambtenaar. De Nationale ombudsman was daarom niet bevoegd om haar klacht over het uitblijven van antwoord op een brief te behandelen, omdat het bestuur van het gerecht in deze casus geen bestuursorgaan was. Bij andere b-organen is er geen openbaar gezag in de verhouding werkgever-werknemer. In beginsel kan No dan ook bij b-organen, geen overheidsstichting zijnde, geen onderzoek doen naar geschillen in de verhouding werknemer-werkgever. Maar de ombudsman kan wel weer onderzoek doen naar een klacht van een werknemer die vindt dat het bestuursorgaan			

Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [redacted] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
waar hij voor werkt de overheidstaak niet goed uitvoert. Zoals bijvoorbeeld een APK-keurmeester die van het garagebedrijf waar hij voor werkt, onvoldoende tijd krijgt om een keuring goed te verrichten.				
Toelichting voor behandelaars				
Bepaalde aangelegenheid (klacht toespitsen op concrete gedraging)			Nederlands	KI 1444
Omschrijving				
Inhoud De klacht moet betrekking hebben op een bepaalde, concrete aangelegenheid. De klacht mag dus niet te vaag of te algemeen zijn. Bijvoorbeeld: een klacht over "het beleid van het gevangeniswezen" is te weinig concreet en kan zo niet in behandeling worden genomen. Vraag verzoeker om diens klacht concreet te maken (wat, wanneer, door wie, hoe raakt gedraging verzoeker).				
Toelichting voor behandelaars				
Jegens			Nederlands	KI 1445
Omschrijving				
Inhoud Artikel 9:18 Awb stelt dat het moet gaan om een gedraging jegens een rechtssubject. Verzoeker hoeft overigens niet zelf dat rechtssubject te zijn. Zie daarvoor de uitleg bij artikel 9:23, onder d Awb; een derde kan bij de ombudsman klagen over de wijze waarop een bestuursorgaan zich jegens iemand anders heeft gedragen. Maar let op: bij een interne klacht gaat deze regel niet op. Artikel 9:1, lid 1 Awb in samenhang met artikel 9:4, lid 1 Awb bepaalt dat een bestuursorgaan een klacht van een derde niet volgens de procedure van afdeling 9.1.2 Awb (art 9:4 - 9:12a) hoeft te behandelen! Een klacht over een beslissing van algemene strekking, die een onbepaalde groep raakt, waaronder verzoeker, kan worden afgeschreven met toepassing van het “jegenscriterium” . Bijvoorbeeld een klacht over een beleidscirculaire van het College van Zorgverzekeringen aan zorgverzekeraars. De zorgverzekeraars nemen op basis van die circulaire een beslissing, die als zodanig weer vatbaar is voor bezwaar en beroep.				
Toelichting voor behandelaars				
Ministers			Nederlands	KI 1446
Omschrijving				
Inhoud De individuele ministers zijn bestuursorgaan in de zin van artikel 1a van de Wet Nationale ombudsman. Ook als een ambtenaar als bestuursorgaan een eigen bevoegdheid uitoefent wordt zijn gedraging toegerekend aan de minister onder wiens verantwoordelijkheid hij werkzaam is. Bijvoorbeeld: - gedragingen van officieren van justitie worden toegerekend aan de minister van Justitie en Veiligheid - gedragingen van belastinginspecteurs worden toegerekend aan de minister van Financiën - gedragingen van agentschappen van een ministerie worden toegerekend aan de desbetreffende minister Gedragingen van een dienst werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een minister zonder portefeuille, d.w.z. een minister die geen ministerie onder zijn beheer heeft, wordt toegerekend aan die minister.				
Toelichting voor behandelaars				
Organen van provincies, gemeenten, waterschappen, gemeenschappelijke regelingen			Nederlands	KI 1447
Omschrijving				
Inhoud Met de invoering van de Wet extern klachtrecht op 1 januari 2006 heeft de wetgever gewaarborgd dat er altijd een ombudsman is bij wie kan worden geklaagd over organen van provincies, gemeenten, waterschappen en gemeenschappelijke regelingen. De No is op grond van artikel 1a, lid 1, onder b Wet Nationale ombudsman over die organen bevoegd tenzij voor die bestuursorganen een eigen klachtvoorziening is ingesteld. Andere ombudsvoorziening dan de Nationale ombudsman				

Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [redacted] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
Voor bestuursorganen van provincies, gemeenten, waterschappen en gemeenschappelijke regelingen kan door de bevoegde instantie in een andere ombudsvoorziening dan de No worden voorzien. - provincie: artikel 79q Provinciewet - gemeente: artikel 81p Gemeentewet - waterschap: artikel 51b Waterschapswet Een gemeenschappelijke regeling kan niet een eigen ombudsman in het leven roepen. Een gemeenschappelijke regeling kan wel aangeven dat een ombudsman van één van de deelnemers aan de regeling bevoegd is om als externe klachtinstantie klachten te behandelen, zie artikel 10, lid 4 Wet gemeenschappelijke regelingen. Het besluit tot instelling van een andere ombudsvoorziening of tot beëindiging van een voorziening moet op grond van de wetten waarop dat besluit is gebaseerd worden meegedeeld aan de No. Ingevolge artikel 1b, lid 2 Wet Nationale ombudsman houdt de No een openbaar register bij van provincies, gemeenten, waterschappen en gemeenschappelijke regelingen met een eigen voorziening. Check de zoekmachine op de website van de ombudsman. Het is niet aan de No om te toetsen of een ombudsman van een decentrale overheid voldoende onafhankelijk en onpartijdig is! Het verzoek om aanwijzing van gemeenten, provincies en waterschappen moet worden ingediend voor 1 juli van het jaar voorafgaand aan het jaar waarin de aanwijzing moet ingaan (per 1 januari). Let op: voor gemeenschappelijke regelingen geldt niet de bepaling dat de bevoegdheid van een decentrale ombudsvoorziening slechts per 1 januari kan beginnen of eindigen. Het beperken tot die datum acht de wetgever niet wenselijk, omdat gemeenschappelijke regelingen op elk willekeurig moment van het jaar kunnen starten.				
Toelichting voor behandelaars				
Buitengewoon opsporingsambtenaar			Nederlands	KI 1448
Omschrijving				
Inhoud	No bevoegd over BOA bij gebruik van diens opsporingsbevoegdheden Zowel onder huidig recht als onder de Wet extern klachtrecht is de No bevoegd om een onderzoek in te stellen naar het gebruik van opsporingsbevoegdheden en daar direct mee samenhangende gedragingen van buitengewoon opsporingsambtenaren (BOA's) in dienst van gedecentraliseerde publiekrechtelijke lichamen. De gedragingen worden dan toegerekend aan het College van Burgemeester en Wethouders of het dagelijks bestuur van de gemeenschappelijke regeling. Het gaat bijvoorbeeld om medewerkers verbonden aan de Sociale dienst, de parkeerdienst of de milieuafdeling. Dubbele competentie van twee ombudsmannen voorkomen Niet relevant hierbij is of het bestuursorgaan zelf, voor eigen gedragingen, onder de bevoegdheid van de No valt. Uit het systeem van de wet kan worden afgeleid dat de eigen ombudsman van een gedecentraliseerde overheid niet bevoegd is om klachten over BOA’s te behandelen wanneer het gaat om opsporingsbevoegheden. Anders zou een dubbele competentie bestaan van twee ombudsmannen. Gedragingen van BOA alleen in sfeer van toezicht of andere gedragingen dan opsporingshandelingen? Treedt een ambtenaar die ook BOA is op in een andere hoedanigheid, bijvoorbeeld al gewoon controleur/toezichthouder en er is nog geen daadwerkelijk gebruik gemaakt van strafvorderlijke bevoegdheden, dan stelt de No in beginsel alleen bevoegd een onderzoek in als de werkgever van die ambtenaar zelf ook onder de bevoegdheid van de No valt. Heeft een gedraging een toezichtscomponent én een opsporingscomponent, dan moet zo snel mogelijk overleg worden gevoerd met de substituutsombudsman over de aanpak. Eventueel kan dan afstemming plaatsvinden met de gemeentelijke ombudsman. Het dreigen met strafvorderlijk optreden impliceert op zich nog geen bevoegdheid voor de No, maar onder omstandigheden neemt de No wel het voortraject mee als het daadwerkelijk tot strafvorderlijk optreden komt (Collegiaal overleg lokale ombudsmannen, COLOM, 7-4-2006) In dat overleg is het volgende afgesproken: - overleg tussen de No en gemeentelijke ombudsman als het gaat om een gemengde klacht, dat wil zeggen een klacht die zowel strafvorderlijke als niet strafvorderlijke elementen bevat; - Is de klacht voornamelijk strafvordelijk, dan behandelt de No de klacht; - Is de klacht voornamelijk niet-strafvorderlijk, dan behandelt de gemeentelijke ombudsman de klacht.				

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
Verder is de No niet bevoegd over klachten over de interne klachtbehandeling door het bestuursorgaan als dat bestuursorgaan zelf niet onder de bevoegdheid van de No valt. Of en in welke mate de No ook schadevergoedingsvragen meeneemt zal van geval tot geval bezien moeten worden. Het Besluit administratiefrechtelijke handhaving verkeersvoorschriften bepaalt dat administratieve santies ook kunnen worden opgelegd door BOA's. De No acht zich bevoegd om het optreden van die BOA's te beoordelen. Omdat de regelgever bewust deze taak (ook) bij BOA's heeft neergelegd, maakt het niet uit dat het hierbij gaat een bestuursrechtelijke bevoegdheid in plaats van een strafrechtelijke.				
Toelichting voor behandelaars				
Burgemeester en openbare orde			Nederlands	KI 1449
Omschrijving				
Inhoud In hoofdstuk XI van de Gemeentewet zijn aan de burgemeester bepaalde bevoegdheden geattribueerd ter handhaving van de openbare orde. Het gaat daarbij onder andere om: - het geven van bevelen bij oproer, ernstige wanordelijkheden, rampen of zware ongevallen (artikel 175 Gemeentewet) - het geven van algemeen verbindende voorschriften ter handhaving van de openbare orde en beperking van gevaar (artikel 176 Gemeentewet). De burgemeester kan bij de uitoefening van die bevoegdheden gebruik maken van de politie, maar de burgemeester is in dit kader toch geen bestuursorgaan waaraan bij of krachtens wettelijk voorschrift een taak met betrekking van de politie is opgedragen (zie artikel 1a, lid 1 onder c Wet Nationale ombudsman). De No is daarom alleen bevoegd de uitoefening van de bevoegdheden van de burgemeester te beoordelen als de burgemeester zelf bestuursorgaan is in de zin van de WNo. Algemeen verbindende voorschriften kunnen op grond van artikel 9:22 onder b Awb niet door de No worden beoordeeld. Bij een klacht dat een brief, ondertekend door de burgemeester van Den Haag, geschreven in het kader van de regulering van demonstraties, door de politie te laat werd verzonden, werd de gedraging toegerekend aan de burgemeester. De No achtte zich daarom niet bevoegd een onderzoek in te stellen (Den Haag heeft een eigen ombudsvoorziening). Het bovenstaande neemt niet weg dat de No wel een onderzoek kan instellen naar de wijze van optreden door de politie zelf, als de burgemeester de hulp van de politie inroept. Zie ook bestuursorganen met een taak met betrekking tot de politie. Met ingang van 1 januari 2006 is de No bevoegd als de burgemeester niet onder de bevoegdheid van een andere ombudsman valt.				
Toelichting voor behandelaars				
Gemeentelijke lijkschouwer			Nederlands	KI 1450
Omschrijving				
Inhoud Een gemeentelijke lijkschouwer wordt beschouwd als een (zelfstandig) bestuursorgaan van de gemeente. Het college van B&W benoemt op grond van de Wet op de lijkbezorging gemeentelijke lijkschouwers, maar diens gedragingen worden dus niet toegerekend aan het college van B&W. De ombudsman kan ook klachten over medisch professioneel handelen in onderzoek nemen. Het maakt niet uit of de aangewezen gemeentelijke lijkschouwer bijvoorbeeld een zelfstandig gevestigd huisarts is of bijvoorbeeld een medewerker van een GGD, zijnde een gemeenschappelijke regeling.				
Toelichting voor behandelaars				
Bestuursorganen met een taak met betrekking tot de politie			Nederlands	KI 1452
Omschrijving				
Inhoud De Wet Nationale ombudsman is van toepassing op gedragingen van bestuursorganen aan welke bij of krachtens wettelijk voorschrift een taak met betrekking tot de politie is opgedragen, voor zover het de uitoefening van die taak betreft (artikel 1a, lid 1 onder c). Denk daarbij aan bestuursorganen van de Nationale politie, maar ook burgemeesters en commissarissen der Koningin, voor				

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
zover het de uitoefening van die taak betreft. Burgemeester De No is in beginsel niet bevoegd een onderzoek in te stellen naar de uitoefening van bevoegdheden die een burgemeester in artikel 175 en artikel 176 van de Gemeentewet geattribueerd heeft gekregen ter handhaving van de openbare orde en veiligheid. Maar: de No is wél bevoegd als de burgemeester zelf ook onder de bevoegdheid van de Nationale ombudsman valt, op grond van artikel 1a, lid 1 onder b Wet Nationale ombudsman. Artikel 9:22, onderdeel b Awb (No niet bevoegd) geldt natuurlijk onverkort als het gaat om het uitvaardigen van een algemeen verbindend voorschrift ex artikel 176 Gemeentewet. Artikel 11 Politiewet 2012 bepaalt dat de politie onder gezag staat van de burgemeester als zij in een gemeente optreedt ter handhaving van de openbare orde en ter uitvoering van de hulpverleningstaak. De No acht zich ook bevoegd een oordeel te geven over de wijze waarop de burgemeester gebruik maakt van zijn bevoegdheid ex artikel 172 Gemeentewet: de burgemeester is bevoegd overtredingen van wettelijke voorschriften die betrekking hebben op de openbare orde, te beletten of te beëindigen. Hij bedient zich daarbij van de onder zijn gezag staande politie. In bepaalde gevallen moet een gedraging van de politie worden toegerekend aan de burgemeester als bestuursorgaan. Daarvan was bijvoorbeeld sprake bij de uitoefening van bestuursdwang in mandaat door de politie, namens de burgemeester, over het weghalen van een aanhangwagen in het kader van de APV (rapport 2003/414). Check dus of de gemeente onder de bevoegdheid van de No valt. Bestuursorganen van de politie Bij onderdeel c moet ook worden gedacht aan de bestuursorganen van de regionale eenheden van de Nationale politie. Dit zijn in ieder geval: - de korpschef; - klachtencommissies Officier van Justitie In bepaalde gevallen moeten gedragingen van de politie ook worden toegerekend aan een officier van justitie (de minister van Justitie) of aan een rechter-commissaris (bij toerekening aan de rechter-commissaris is de klacht buitenwettelijk). Denk bijvoorbeeld aan gevallen waarin de politie opdrachten uitvoert van de officier van justitie, waarbij de officier van justitie eigen wettelijke bevoegdheden uitoefent (bijvoorbeeld aanhouding buiten heterdaad, binnentreden woning, inzet arrestatieteam). Dit geldt ook voor bepaalde gedragingen van buitengewoon opsporingsambtenaren. Treedt de hulpofficier van justitie (politiefunctionaris) in de plaats van de officier van justitie dan is de gedraging toe te rekenen aan de korpschef. Let hierop bij de opening van een onderzoek of bij verwijzing in het kader van het kenbaarheidsvereiste! 170 WVW 1994 (wegslepen voertuig) Los van de vorige alinea: onder art. 170 WVW 1994 oud kon een opsporingsambtenaar bepalen of een auto wegsleepwaardig was. De burgemeester was vervolgens bevoegd om de auto te laten wegslepen. In de huidige bepaling 170 Wegenverkeerswet 1994 gaat het om een bevoegdheid van B&W. Het is niet meer vereist dat een opsporingsambtenaar de wegsleepwaardigheid vaststelt. De politie speelt als zodanig formeel geen rol meer. De No heeft daarom in beginsel geen bemoeienis meer met de toepassing van art. 170 WVW, tenzij het gaat om een “binnenwettelijke” gemeente, die op grond van artikel 1a, lid 1 onder b WNo onder de bevoegdheid van de No valt. Feitelijk is het in de praktijk overigens wel de opsporingsambtenaar die al dan niet besluit om een signaal te geven aan de gemeente dat een auto weggesleept zou moeten worden. De No acht zich wel bevoegd om te onderzoeken of een opsporingsambtenaar (ook bij toepassing van de bestuursrechtelijke WAHV) terecht nalaat om bij te gemeente te melden dat een auto weggesleept zou moeten worden.				
Toelichting voor behandelaars				
BOA's			Nederlands	KI 1457
Omschrijving				
Inhoud	BOA's zijn buitengewoon opsporingsambtenaren. BOA in dienst van bestuursorgaan			

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
Gedragingen van BOA's worden toegerekend aan het bestuursorgaan waarbij zij in dienst zijn. BOA in dienst van instantie die geen bestuursorgaan is Gedragingen van BOA's in dienst van instanties die geen bestuursorgaan zijn (bijvoorbeeld NS, Inspectie dierenbescherming) worden toegerekend aan de Minister van Justitie (Jaarverslag Nationale ombudsman 1994, p. 45). De achtergrond hiervan is de volgende. Vroeger waren BOA's "onbezoldigd" ambtenaren in dienst van de politie (de bezoldiging geschiedde door de werkgever). Onder de huidige Politiewet zijn BOA's echter geen ambtenaren van politie meer. Het was echter niet de bedoeling van de wetswijziging om de BOA's buiten de bevoegdheid van No te brengen. Zie ook rapport 2017/020 "Buitengewone klachtbehandeling, een onderzoek naar de praktijk van klachtbehandeling over buitengewoon opsporingsambtenaren (boa's)". Toezicht Verder zijn nog van belang: - artikel 32 t/m 42 Besluit buitengewoon opsporingsambtenaar - Beleidsregels Buitengewoon Opsporingsambtenaar - bekendmaking in de Staatscourant 2015, 16504 Zie ook het slot van § 2.1.3.2 (sommige gedragingen toe te rekenen aan officier van justitie of beter de Minister van Justitie en Veiligheid). Aanschrijfprocedure bij de SVB is dat de afdeling Opsporing van het SVB-hoofdkantoor wordt aangeschreven. Zie ook de artikelen 35 tot en met 42 Besluit buitengewoon opsporingsambtenaar en de circulaire over de Klachtenprocedure buitengewoon opsporingsambtenaar (Stcrt. 30 juli 2003, nr. 144, horizon 1 augustus 2007). De werkgever, die de klacht behandelt, moet het oordeel van de toezichthouder (officier van justitie) en de direct toezichthouder (korpschef) over de rechtmatigheid en behoorlijkheid in acht nemen. Gaat het om een orgaan dat overigens buiten de bevoegdheid van de No valt, dan is de No niet bevoegd om over de klachtbehandeling door dat orgaan te oordelen.				
Toelichting voor behandelaars				
Bestuursorganen op het beleidsterrein van OCW			Nederlands	KI 1460
Omschrijving				
Inhoud Bestuursorganen op het beleidsterrein van OCW (Onderwijs, Cultuur en Wetenschap) - openbare universiteiten en hogescholen (artikel 1a, lid 1 onder e WNo) - openbare academische ziekenhuizen De organen van de hier genoemde instellingen zijn immers a-orgaan in de zin van artikel 1:1, lid 1 Awb. Openbare of bijzondere instelling? In de bijlage van de Wet op het Hoger Onderwijs en Wetenschappelijk Onderzoek (WHW) staat precies aangegeven wat een openbare of bijzondere instelling is. De organen van een bijzondere instelling kunnen alleen (b-)bestuursorgaan zijn indien en voor zover ze openbaar gezag uitoefenen. Dat is slechts in uitzonderingssituaties het geval. Denk bijvoorbeeld aan het niet afgeven van een getuigschrift, als aan dat getuigschrift – diploma – publiekrechtelijke rechtsgevolgen verbonden zijn, zoals het mogen volgen van een hogere studie of het uitoefenen van een bepaald beroep. Literatuur over dit onderwerp: - M. J. Jacobs, "Instellingen van bijzonder onderwijs: bestuursorganen in de zin van de Awb?", pagina 130, - "In plaats van de overheid. Recht scheppen door particuliere organisaties", prof. mr. T. J. van der Ploeg, prof. mr. H. J. de Ru, Dr. J. W. Sap. Zie verder de notitie van [redacted] in dossier 2003.0[redacted] (hieronder onder "Documenten") en de in de literatuur genoemde jurisprudentie.				
Toelichting voor behandelaars				

Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [redacted] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
Bestuur gerechten is bestuursorgaan bij niet-rechtsprekend personeel			Nederlands	KI 1461

Omschrijving

Artikel 26, lid 7 Wet op de rechterlijke organisatie (RO)
'Ten aanzien van de bij het gerecht werkzame gerechtsambtenaren, buitengriffiers, gerechtsauditeurs en rechterlijke ambtenaren in opleiding zijn titel 9.2 Algemene wet bestuursrecht alsmede artikel 1a, lid 4, en hoofdstuk III Wet Nationale ombudsman van overeenkomstige toepassing, met dien verstande dat voor de overeenkomstige toepassing hiervan als bestuursorgaan wordt aangemerkt het bestuur van het gerecht waar de betrokken gerechtsambtenaar, buitengriffier, gerechtsauditeur, of rechterlijke ambtenaar in opleiding werkzaam is'.

Inhoud

De No is dus bevoegd om klachten over niet-rechtsprekend personeel van rechtbanken en gerechtshoven te behandelen.
De gedragingen worden toegerekend aan het bestuur van het gerecht.
De No kan ook onderzoek instellen naar klachten over de klachtbehandeling in dit kader.
Onderaan tref je de notitie van juni 2019 en de infografic waarin dit is vastgelegd.

Dit geldt ook voor de Centrale Raad van Beroep en het College van Beroep voor het bedrijfsleven.
Art. 26 RO is in de Beroepswet en de Wet bestuursrechtspraak bedrijfsorganisatie van overeenkomstige toepassing verklaard.

Maar let op: de Hoge Raad is geen gerecht in de zin van de Wet organsatie en bestuur gerechten (Wobg)!
Artikel 75, lid 6 RO verklaart lid 4, 5 en 6 van artikel 26 RO van overeenkomstige toepassing, maar dus niet lid 7!
Voor zover niet-rechtsprekend personeel van de Hoge Raad door de Minister van Justitie en Veiligheid wordt benoemd en ontslagen, worden gedragingen van dat personeel aan de Minister toegerekend.

No is dus niet bevoegd bij klachten over:
- rechters
- het bestuur van gerechten zelf
- Procureur-generaal van de Hoge Raad
- Advocaat-generaal van de Hoge Raad
- President van het bestuur van een gerecht, bij de behandeling van een klacht van een medewerker van dat gerecht (al dan niet rechtsprekend)

Dit is bepaald in artikel 1:1, tweede lid, onderdelen c en g, Awb.

Verder is de No ook niet bevoegd om klachten te behandelen over:
- ondersteunend personeel van de medische tuchtrechter (Wet BIG)
- ondersteunend personeel van de Raden van Discipline en het Hof van Discipline, als bedoeld in de Advocatenwet.

Artikel 26, lid 7 Wet op de rechterlijke organisatie is niet van toepassing op deze medewerkers.

Klachten over wel-rechtsprekend personeel
Bij klachten over de klachtbehandeling van een klacht over rechtsprekend personeel is niet de No, maar de Procureur-Generaal bij de Hoge Raad bevoegd om onderzoek te doen naar de klachtbehandeling door het gerechtsbestuur.

Interne klachtregeling van gerechten
Artikel 26, lid 1 RO bepaalt dat gerechten een eigen interne klachtregeling hebben.

Ook de Hoge Raad en het parket van de Procureur-generaal bij de Hoge Raad hebben eigen interne klachtregelingen:
- Klachtenregeling van de Hoge Raad
- Klachtenregeling van het parket van de Procureur-generaal van de Hoge Raad

Extern klagen over rechters
Extern kan over rechters worden geklaagd bij de Procureur-Generaal bij de Hoge Raad (artikel 13a e.v. RO).
Dit geldt ook voor de Raad voor de rechtspraak en (overheids)tuchtrechters op grond van artikel 46b, onder 17 Advocatenwet.

Over de inhoud van rechterlijke beslissingen kan uiteraard niet worden geklaagd. Dit is van belang bij verwijzingen bij klachten over rechters!

Gerechtsbestuur als werkgever
Het bestuur van een gerecht is bestuurorgaan in de relatie werkgever/werknemer, op grond van artikel 1:1, lid 3 Awb, wanneer het gaat om een ambtenaar in de zin van artikel 1 Ambtenarenwet.

Toelichting voor

Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [redacted] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
behandelaars				
Door de WNo zelf uitgezonderde organen			Nederlands	KI 1462
Omschrijving				
Inhoud	Artikel 1a, lid 3 WNo bepaalt dat de Wet Nationale ombudsman niet van toepassing is op het College voor de rechten van de mens. De voormalige Commissie gelijke behandeling is per oktober 2012 opgegaan in het College. Het College heeft een positie die vergelijkbaar is met die van de rechterlijke macht. De bevoegdheden zijn geregeld in de Wet College voor de rechten van de mens. De No zit in de Raad van Advies van het College (aartikel 15, lid 2 Wet College voor de rechten van de mens).			
Toelichting voor behandelaars				
Bij AMvB uitgezonderde (taken van) bestuursorganen			Nederlands	KI 1463
Omschrijving				
Inhoud	Artikel 1a, lid 1, onder e, WNo stelt dat de WNo van toepassing is op de gedragingen van andere bestuursorganen, waaronder ook de bestuursorganen in de openbare lichamen, voor zover niet bij algemene maatregel van bestuur uitgezonderd. Openbare lichamen die uitgezonderd zijn (zie Staatsblad 1998, 580, hieronder onder "Documenten") a) de Nederlandse Omroep Stichting (NOS) , maar alleen voor zover belast met andere werkzaamheden dan welke voortvloeien uit, of verband houden met de coördinatie van de programma's van de instellingen die zendtijd hebben gekregen voor landelijke omroep, onderscheidenlijk met het indelen van de zendtijd van de instellingen die zendtijd hebben verkregen voor de landelijke omroep. De NOS valt dus wel onder de bevoegdheid van de No, voor zover belast met programmacoördinatie en zendtijdindeling. b) De Nederlandsche Bank N.V. (DNB) voor zover het gaat om de werkzaamheden die verband houden met de taken en bevoegdheden op grond van: - artikel 2, lid 1-3 Bankwet 1998, - artikel 3 Bankwet 1998, - artikel 4, lid 1 Bankwet 1998 - Pensioenwet, - de Wet verplichte beroepspensioenregeling - de Wet op het notarisambt, en - de Wet op het financieel toezicht. Op 30 oktober 2004 zijn De Nederlandsche Bank en de Pensioen- en Verzekeringskamer gefuseerd. De Nederlandsche Bank is een naamloze vennootschap (NV) en daarom een b-orgaan. c) de Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor zover het gaat om werkzaamheden die verband houden met haar taken en bevoegdheden op grond van de Wet toezicht financiële verslaggeving en de Wet op het financieel toezicht en de Wet toezicht accountantsorganisaties. De AFM houdt toezicht op de algemene informatieverstrekking aan de consument en het volledig gedragstoezicht op beleggingsinstellingen, banken en verzekeraars. Die taak lag voorheen bij De Nederlandsche Bank en de Pensioen- en Verzekeringskamer. De AFM en DNB werken wel samen, vanuit hun eigen rol. Reden van deze uitzondering is dat groot belang wordt gehecht aan een onbelemmerd financieel toezicht. De bereidheid van marktpartijen om aan de toezichthouders alle relevante informatie te verstrekken mag niet in gevaar worden gebracht door de angst dat vertrouwelijke informatie "op straat" kan komen te liggen (bijvoorbeeld door een onderzoek van de No). Zie voor klachten die de NO wél over AFM kan behandelen zie bijvoorbeeld rapport 2015/050. Deze uitzonderingen worden restrictief uitgelegd. Dit betekent dat non-respons-klachten over de DNB en de AFM en klachten over de klachtbehandeling in principe wél door de No in behandeling kunnen worden genomen! Maar houd daarbij altijd rekening met de ratio van de uitzondering op de bevoegdheid van de No, check of de uitzondering in jouw dossier aan de			

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
orde is. d) Regionale commissies voor de toetsing van meldingen van gevallen van levensbeëindiging op verzoek en hulp bij zelfdoding Dit is vastgelegd in artikel 1b Besluit bestuursorganen WNo en Wob: Als bestuursorgaan als bedoeld in artikel 1a, lid 1 onder e Wet Nationale ombudsman zijn uitgezonderd: regionale commissies voor de toetsing van meldingen van gevallen van levensbeëindiging op verzoek en hulp bij zelfdoding als bedoeld in artikel 3 Wet toetsing levensbeëindiging op verzoek en hulp bij zelfdoding, voor zover het betreft beoordelingen op grond van artikel 8, lid 1 van die wet. De No kan wel de behandelingsduur onderzoeken van een dossier dat is of wordt behandeld door de regionale commissie (zie bijvoorbeeld dossier 2011.13632).				
Toelichting voor behandelaars				
Toerekening gedraging ambtenaar aan bestuursorgaan?			Nederlands	KI 1464
Omschrijving				
Inhoud	Een gedraging van een ambtenaar, verricht in de uitoefening van zijn functie, wordt aangemerkt als een gedraging van het bestuursorgaan onder wiens verantwoordelijkheid hij werkzaam is (artikel 1a, lid 2 Wet Nationale ombudsman). Vóór 1 juli 1998 stond in de Wet No dat een gedraging van een ambtenaar werd toegerekend aan het bestuursorgaan waarbij de ambtenaar in dienst was. Door deze wijziging kunnen nu ook gedragingen van uitzendkrachten en andere personen werkzaam onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan worden onderzocht. Wie is ambtenaar? De Wet Nationale ombudsman verstaat onder ambtenaar: * een ambtenaar; * een gewezen ambtenaar; * een persoon met wie door een bestuursorgaan een arbeidsovereenkomst is gesloten naar burgerlijk recht, ook na de beëindiging van de arbeidsovereenkomst; * een dienstplichtig militair, ook na het einde van de dienstplicht; * andere personen werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan, ook na het beëindigen van de werkzaamheden. Diensten en Agentschappen Gedragingen van diensten van een ministerie, waaronder ook agentschappen, worden toegerekend aan de minister waar het agentschap onder valt. Een agentschap is niet zelf bestuursorgaan. AIVD Gedragingen van functionarissen van de politie, werkzaam voor een inlichtingen- of AIVD veiligheidsdienst, worden niet toegerekend aan de korpschef maar aan de minister die het aangaat. Dat zal meestal de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties zijn. Artikel 114, lid 1 Wet op de inlichtingen- en veiligheidsdiensten 2017 verklaart titel 9.2 Awb (klachtbehandeling door een ombudsman) niet van toepassing. Zie ook deze informatie over het indienen van een klacht over de AIVD . Artsen Met ingang van 2017 acht de No zich niet meer bevoegd om klachten te behandelen over medisch-professioneel handelen van personeel in dienst van een overheidsinstantie. De No achtte zich daarvoor wel (marginaal) bevoegd om klachten te behandelen over de afwijzing van de Minister van Justitie van een verzoek om schadevergoeding, nadat de beroepscommissie, bedoeld in hoofdstuk 7 Penitentiaire Maatregel (PM) , het beroep tegen medisch handelen gegrond had verklaard en een bescheiden financiële tegemoetkoming had toegekend (zie rapport 2002/186). De beroepsprocedure is er niet voor de behandeling van schadeclaims. Securop Artikel 37v Luchtvaartwet bepaalt dat een klacht tegen particulier beveiligingspersoneel, belast met de beveiliging van een luchtvaartterrein, wordt ingediend bij de Commandant van de Koninklijke Marechaussee. In de praktijk van nu gaat het om personeel van Seceurop.				

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
De klacht wordt formeel behandeld door de Minister van Justitie en Veiligheid, die daarvoor een mandaat kan verlenen aan de Commandant. Hoofdstuk 9 Awb is van overeenkomstige toepassing. Gedraging ambtenaar in privésfeer toe te rekenen aan bestuursorgaan? Soms speelt de vraag of een gedraging van een ambtenaar in de privésfeer moet worden toegerekend aan een bestuursorgaan. Of dit het geval is, hangt af van de specifieke omstandigheden van het geval en kan soms ook pas worden vastgesteld na onderzoek. Bijvoorbeeld: - een vader, tevens politiefunctionaris, die ingrijpt in een ruzie waar zijn kind bij is betrokken of die politieregisters natrekt om het vriendje van zijn dochter te checken; - een agent die als privépersoon aan het verkeer deelneemt en iemand op zijn verkeersgedrag aanspreekt, terwijl hij zich als politieman legitimeert; - een politieman die andere politiefunctionarissen probeert te beïnvloeden door erop te wijzen dat hij een collega is; - een broer die zijn zus helpt te verhuizen in een conflictsituatie met haar partner (in die casus was er geen relatie met politiewerk en werd de gedraging niet toegerekend aan de korpsbeheerder).				
Toelichting voor behandelaars				
Artikel 9:22 Awb: NO niet bevoegd tot doen onderzoek			Nederlands	KI 1465
Omschrijving				
Inhoud Heb je vastgesteld dat de gedraging waarover wordt geklaagd een gedraging is van een bestuursorgaan óf is toe te rekenen aan een bestuursorgaan, dan toets je aan de artikelen 9:18, 9:22, 9:23 en 9:24 Awb. No is bevoegd een klacht te behandelen tenzij artikel 9:22 Awb van toepassing is. Is hiervan sprake, dan hoef je niet verder te toetsen. In dit geval kan de No ook geen onderzoek op eigen initiatief instellen (artikel 9:26). Is 9:22 Awb niet van toepassing, dan ga je door naar artikel 9:23 of 9:24 Awb. Soms is er sprake van een tijdelijke onbevoegdheid, zoals openstaande beklag- of beroepsprocedure of een aanhangige procedure bij de gewone rechter over dezelfde gedraging. Bekijk in zo'n geval alvast wat de situatie is als de omstandigheid die de ombudsman tijdelijk onbevoegd maakt, wegvalt. In de modelbrieven is hier rekening mee gehouden, zodat dit aan verzoeker kan worden meegegeven.				
Toelichting voor behandelaars				
Artikel 9:22 onderdeel a: Algemeen beleid			Nederlands	KI 1466
Omschrijving				
Inhoud Artikel 9:22, aanhef en onderdeel a Awb luidt: "De ombudsman is niet bevoegd een onderzoek in te stellen (...) indien het verzoek betrekking heeft op: een aangelegenheid die behoort tot het algemeen regeringsbeleid, daaronder begrepen het algemeen beleid ter handhaving van de rechtsorde, of tot het algemeen beleid van het betrokken bestuursorgaan". Algemeen regeringsbeleid Bij algemeen regeringsbeleid gaat het om: - kwesties die zijn besproken in de Ministerraad of een onderraad van de Ministerraad, of kwesties waarbij meerdere ministers betrokken zijn; - kwesties die in het parlement (Eerste en Tweede Kamer) besproken zijn (plenair of in een commissie); - kwesties waarbij de Kroon betrokken is. Dit is voor de No verboden terrein, omdat het dan kwesties betreft die de regering en het parlement aangaat, en waarop het parlement controle uitoefent. Een onderzoek op dit gebied zou de No teveel op het terrein van het parlement brengen. Naar aanleiding van een verschil van mening tussen de No en de Staatssecretaris van Financiën hebben de vaste Commissies voor Financiën en voor de No (medio jaren tachtig) gesteld dat de No niet bevoegd is het algemeen kwijtscheldingsbeleid te beoordelen. Maar let op; het gaat niet om algemeen beleid van individuele ministers. Verder acht de No zich ook bevoegd een onderzoek in te stellen naar de betrokkenheid van ministers bij de totstandkoming				

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
Verder acht de No zich ook bevoegd een onderzoek in te stellen naar de betrokkenheid van ministers bij de totstandkoming van Koninklijke besluiten in individuele aangelegenheden. Algemeen beleid ter handhaving van de rechtsorde Denk hierbij aan algemeen vervolgingsbeleid, het sepotbeleid, het straftoemetingsbeleid van het Openbaar Ministerie , het algemeen beleid inzake transactietarieven en het algemeen beleid ter handhaving van de openbare orde. Algemeen beleid van ZBO en PBO Ook het algemeen beleid van ZBO's en publiekrechtelijke bedrijfsorganisaties (PBO's) valt buiten de bevoegdheid van de No. Het moet dan wel gaan om officieel vastgesteld beleid. Een feitelijk bestaande gedragslijn of concrete gedragingen zijn geen algemeen beleid. Doorverwijzen verzoekers met klacht over algemeen beleid Verzoekers met een klacht over algemeen beleid worden verwezen naar het beleidsbepalend orgaan, of naar de Tweede kamer dan wel de politieke partij van verzoekers voorkeur. Hiervoor bestaat een modelbrief.				
Toelichting voor behandelaars				
Artikel 9:22, onderdeel b: Algemeen verbindend voorschrift			Nederlands	KI 1467
Omschrijving				
Inhoud	Artikel 9:22, onder b Awb: De ombudsman is niet bevoegd een onderzoek in te stellen of voort te zetten indien het verzoek betrekking heeft op een algemeen verbindend voorschrift. De No is dus niet bevoegd een onderzoek in te stellen naar de inhoud van wetten in formele of materiële zin of de redelijkheid en billijkheid daarvan. De wetgevende macht is geen bestuursorgaan. Toch schrijft de No klachten over wetten in formele zin in de praktijk niet af als buitenwettelijk. Deze klachten worden op grond van onderdeel b afgedaan. Hiermee wordt voorkomen dat de No op het terrein komt waar vertegenwoordigende lichamen al verantwoordelijkheid dragen. De No mag ernstige gebreken in de wetgeving wel signaleren, als hij daarop stuit. Wat is een algemeen verbindend voorschrift? De definitie van een algemeen verbindend voorschrift is "een naar buiten werkende algemene regel, vastgesteld bij of krachtens wet dan wel, in bijzondere gevallen, bij of krachtens zelfstandige algemene maatregel van bestuur" (Kenniscentrum Wetgeving en Juridische Zaken, Ministerie van Justitie en Veiligheid). Toch is niet altijd makkelijk om te bepalen of een besluit een algemeen verbindend voorschrift (avv) is of een ander besluit van algemene strekking. Zo is niet altijd duidelijk of het bijvoorbeeld gaat om een richtlijn, beleidsregel of circulaire, of een wet. De volgende criteria kunnen helpen bij de vaststelling of het om een avv gaat: a) is het besluit afkomstig van een orgaan dat de bevoegdheid tot het stellen van algemeen verbindende voorschriften ontleent aan (gedelegeerde) wetgeving? Kijk voor de vraag of het besluit is gebaseerd op gedelegeerde wetgeving naar de preambule van de regeling(en). Daarin staat meestal of het voorschrift is gebaseerd op een hogere regeling. In de preambule van die hogere regeling kan weer worden verwezen naar een nog hogere regeling. zo kun je achterhalen of er een wettelijke bevoegdheid is gegeven voor het uitvaardigen van een algemeen verbindend voorschrift. Als een bestuursorgaan een wetgevende bevoegdheid heeft, nemen we aan - tenzij het tegendeel uitdrukkelijk blijkt - dat het orgaan, wanneer het een regeling vaststelt, dat doet op grond van zijn wetgevende bevoegdheid. Het tegendeel kan blijken doordat boven de regeling uitdrukkelijk is aangegeven dat het om een beleidsregel gaat. b) is het besluit op de juiste wijze tot stand gekomen en gepubliceerd? De Bekendmakingswet bepaalt hoe algemeen verbindende voorschriften op het niveau van de Rijksoverheid bekend worden gemaakt. De Provinciewet, de Gemeentewet en de Waterschapswet regelen dit voor de provincies gemeentes en waterschappen.				

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
c) is het besluit van toepassing binnen een bepaald territorium? d) is het besluit voor onbepaalde tijd van toepassing? e) is het besluit voor herhaalde toepassing bruikbaar? Uit de jurisprudentie blijkt dat het moet gaan om een besluit dat de vaststelling van zelfstandige normen inhoudt én dat zich leent voor herhaalde toepassing. Een besluit waarbij alleen naar tijd, plaats, en/of object de toepasselijkheid van een al bestaand avv wordt bepaald, is geen avv, omdat in dat geval geen sprake is van zelfstandige normstelling. Voor meer uitleg zie ook de jurisprudentie bij artikel 8:2 Awb en "Concretiserende besluiten van algemene strekking" van prof. mr. F.J. van Ommeren (o.a. in JB plus 10 (2008)1, blz 3 e.v.). Bijvoorbeeld: een besluit tot vaststelling van een schadegebied in het kader van de Wet tegemoetkoming schade bij rampen en zware ongevallen bleek een appellabel concretiserend besluit van algemene strekking, niet zijnde een algemeen verbindend voorschrift. Bij de gebiedsaanwijzing worden geen zelfstandige rechtsnormen gesteld. De aanwijzing strekt niet verder dan het bepalen van de werkingssfeer van reeds bestaande algemeen verbindende normen (JB 2001/62). Hetzelfde gold voor de aanwijzing van een nader omschreven gebied waarin raamprostitutie is toegestaan. Daarbij werd een bepaald gebied onttrokken aan de werking van het in een verondering neergelegd verbod op raamprostitutie. f) is het besluit algemeen naar persoon? Is voldaan aan de criteria a en b én twee of meer andere criteria, dan zal het waarschijnlijk gaan om een algemeen verbindend voorschrift.				
Toelichting voor behandelaars				
Beleidsregels			Nederlands	KI 1468
Omschrijving				
Inhoud	Artikel 1:3, lid 4 Awb geeft een definitie van het begrip beleidsregel: “Onder beleidsregel wordt verstaan: een bij besluit vastgestelde algemene regel, niet zijnde een algemeen verbindend voorschrift, omtrent de afweging van belangen, de vaststelling van feiten of de uitleg van wettelijke voorschriften bij het gebruik van een bevoegdheid van een bestuursorgaan”. Een beleidsregel is dus geen algemeen verbindend voorschrift. Bij beleidsregel kunnen geen bindende verplichtingen aan derden worden opgelegd. Artikel 4:81 - 4:84 Awb en de toelichting in Tekst & Commentaar, Algemene wet bestuursrecht gaan verder in op het begrip beleidsregel. Als het besluit niet gebaseerd is op (gedelegeerde) wetgeving, anders dan als bedoeld in artikel 4:81 Awb, dan kan het zijn dat je te maken hebt met een algemene beleidsregel (richtlijnen, circulaires). Vaak wordt het woord “beleidsregels” genoemd in de titel van het besluit. Tegen een besluit, inhoudende een algemeen verbindend voorschrift of een beleidsregel, kan op grond van artikel 8:2 Awb geen beroep worden ingesteld bij de bestuursrechter. Op grond van artikel 9:22, onder a Awb mag de No geen onderzoek instellen naar algemeen regeringsbeleid of algemeen beleid van een bestuursorgaan. Hij kan wel klachten behandelen over de feitelijke uitvoering van dat beleid. Let op: soms bevat een circulaire een weergave van een wettelijke regeling. In dat geval is de klacht niet gericht tegen de circulaire, maar tegen een algemeen verbindend voorschrift. Ook kan het gebeuren dat een bestuursorgaan wel de bevoegdheid heeft om een algemeen verbindend voorschrift uit te vaardigen, maar kiest voor de vorm van een beleidsregel. Via het vertrouwensbeginsel is het bestuursorgaan in beginsel wel zelf gebonden aan de beleidsregel.				
Toelichting voor behandelaars				
Indirecte toetsing wetten door rechter			Nederlands	KI 1469

Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [redacted] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal

Omschrijving

Inhoud

De rechter is op grond van artikel 11 Wet algemene bepalingen (Wet AB) niet bevoegd de redelijkheid en billijkheid van wetten in formele zin te toetsen.
Maar de rechter mag wel toetsen of een wet in strijd is met een internationale verdrag. Is een te toetsen gedraging gebaseerd op een wet, die in strijd is met een hogere regeling, dan acht de rechter de lagere regeling onverbindend.

Ook de No kan bij de beoordeling van concrete gedragingen van een bestuursorgaan nagaan of die gedragingen zijn gebaseerd op een wegens strijd met een hogere regeling onverbindend te achten lagere regeling.
Artikel 9:22, onder b Awb staat aan die toetsing niet in de weg.

Let dus op bij het formuleren van de klacht!
De No kan wel een onderzoek in te stellen naar een concrete gedraging die is gebaseerd op een wettelijk voorschrift, maar is niet bevoegd om een onderzoek in te stellen als de klacht is geformuleerd als een klacht over (de inhoud van) een algemeen verbindend voorschrift.

Een voorbeeld: Door de inwerkingtreding van de Boeken 3, 5 en 6 BW verloren bemiddelaars bij verkoop van binnenschepen hun bevoegdheid tot het opstellen en in openbare registers laten inschrijven van aktes.
Zij leden daardoor schade. Als de overheid een verzoek om schadevergoeding afwijst, kan de No onderzoeken of die afwijzing niet (on)behoorlijk is. Hij kan dan bij de beoordeling van de afwijzing van het verzoek om schadevergoeding indirect beoordelen of de invoering van wetgeving zonder vergoedingsregeling in strijd is met artikel 1, lid 1 Eerste protocol bij het Europese Verdrag ter bescherming van de Rechten van de Mens (HR 14 april 2000, NJ 2000/713).

Formuleer een klacht over de afwijzing van het verzoek om schadevergoeding dus niet als een klacht over de (onzorgvuldige) invoering van wettelijke bepalingen!

Ander voorbeeld: Onder omstandigheden is op grond van de wet preventief fouilleren mogelijk. Als iemand erover klaagt dat hij onrechtmatig is gefouilleerd(in een situatie waarin geen vervolging jegens hem plaatsvindt) en daarbij stelt dat de wet in strijd is met het EVRM, dan schrijf je de klacht niet af op grond van art. 9:22, onderdeel b. Verzoeker klaagt immers niet over de wet, maar over het feitelijke fouilleren.
De No kan in dit kader indirect beoordelen of de wet in strijd is met het EVRM (zie Ars Aequi, 2003, nr. 5, p. 375). Als dat het geval is, is er voor het fouilleren geen juridische basis en is het fouilleren niet behoorlijk.

Schrijft een klacht dus niet te makkelijk af als kennelijk ongegrond omdat de gedraging in overeenstemming is met een algemeen verbindend voorschrift. Dat voorschrift zelf kan immers in strijd zijn met een hogere regeling.
Meer daarover op de pagina over artikel 9:23, onder b.

Toelichting voor behandelaars

Artikel 9:22 onderdeel c: Openstaande of lopende beklag- of beroepsprocedure			Nederlands	KI 1470

Omschrijving

Inhoud

Artikel 9:22 onderdeel c Awb :

"De ombudsman is niet bevoegd een onderzoek in te stellen of voort te zetten indien het verzoek betrekking heeft op een gedraging waartegen beklag kan worden gedaan of beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of waartegen een beklag- of beroepsprocedure aanhangig is"

Dit artikel gaat dus over de situatie dat er sprake is van een openstaande of lopende beklag- of beroepsprocedure (een bestuursrechtelijke voorziening).

De links hieronder gaan in op de verschillende aspecten van dit artikel:

Algemene informatie

Staat een bestuursrechtelijke voorziening open?

Met een besluit gelijkgestelde handelingen

Besluiten waartegen geen beroep openstaat bij de gewone bestuursrechter

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
Andere bestuursrechters dan de sector bestuursrecht van de rechtbank Voorafgaand aan beroep meestal eerst bezwaar of administratief beroep Begin en einde van bezwaar- en beroepstermijnen				
Toelichting voor behandelaars				
Algemene informatie			Nederlands	KI 1471

Omschrijving

Inhoud

De No is niet bevoegd een onderzoek in te stellen indien het verzoek betrekking heeft op
a. een gedraging,
b. waartegen beklag kan worden gedaan of beroep kan worden ingesteld,
c. tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, óf
d. waartegen een beklag- of beroepsprocedure aanhangig is.

a. Gedraging
Artikel 9:22, onderdeel c, Awb niet van toepassing op een bezwaarprocedure. De No is wel bevoegd, maar niet verplicht om een onderzoek in te stellen als het verzoek betrekking heeft op een gedraging waartegen bezwaar kan worden gemaakt (zie ook de informatie bij artikel 9:23, onderdeel e, Awb).
De No is alleen onbevoegd in geval van beklag en beroep (als het gaat om een openstaande voorziening of een lopende procedure in het kader van een voorziening).

Onder het instellen van beroep wordt verstaan (artikel 1:5, lid 3 Awb):
- administratief beroep bij een hogere instantie in de bestuurskolom of
- beroep bij de bestuursrechter

Tijdelijke onbevoegdheid
Gelet op het woord kan in het artikel, gaat het hier om een tijdelijke onbevoegdheid.
Is de beklag- of beroepstermijn ongebruikt verstreken, is na beklag of administratief beroep geen beroep aangetekend bij de administratieve rechter, of heeft de administratieve rechter uitspraak gedaan, dan zijn weer andere bepalingen van toepassing:
- artikel 9:23, onderdeel f Awb, als geen (volledig) gebruik is gemaakt van de openstaande voorziening
- artikel 9:22, onderdeel d Awb, als de procedure heeft geleid tot een inhoudelijke uitspraak van de administratieve rechter

Let op: het is niet van belang of de voorziening van beklag of beroep openstaat voor verzoeker zelf of voor een derde.
Het enkele feit dat tegen de beklaagde gedraging een voorziening openstaat is voldoende.

Zie in dit kader ook de artikelen 6:8 t/m 6:11 Awb over de aanvang van de termijn, de tijdigheid van de indiening en verschoonbaarheid van termijnoverschrijding en vergelijkbare bepalingen in bijvoorbeeld de penitentiaire regelgeving.
Is de termijnoverschrijding verschoonbaar, dan blijft artikel 9:22, onderdeel c, van toepassing (zie 6:11 Awb). In dat geval staat de mogelijkheid van beklag of beroep namelijk nog open.

Geen inhoudelijke uitspraak bestuursrechter?
Doet de bestuursrechter geen inhoudelijke uitspraak, maar verklaart de bestuursrechter de appellant niet-ontvankelijk in zijn beroep, dan is de No weer bevoegd een onderzoek in te stellen.

Uiteraard zul je daarna wel moeten toetsen of één van de omstandigheden, genoemd in artikel 9:23 of 9:24 Awb zich voordoet.
Let op: Als verzoeker door de bestuursrechter niet-ontvankelijk is verklaard omdat hij geen belanghebbende is, dan zal de No op grond van artikel 9:23, onderdeel d Awb geen onderzoek instellen. Het zou vreemd zijn als verzoeker bij de No kan bereiken, wat hij bij de bestuursrechter niet kan bereiken omdat hij geen belanghebbende is.

b. Beklag
Onder beklag moet worden verstaan de gespecialiseerde bestuursrechtelijke voorzieningen, in het leven geroepen ter bescherming van de rechtspositie van bepaalde categorieën rechtssubjecten die meestal in een bijzondere afhankelijkheidsrelatie tot de overheid staan.
Denk hierbij bijvoorbeeld aan een procedure bij een beklagcommissie op grond van één van de penitentiaire wetten (zoals bijvoorbeeld artikel 60 e.v. Penitentiaire beginselenwet). Belangrijk hierbij is dat in een beklagprocedure een bindende

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal

uitspraak kan worden gedaan door de beklagcommissie.

Geen beklagprocedure
Een wettelijk geregelde klachtvoorziening als bedoeld in artikel 9:23, onderdeel m Awb is geen beklagprocedure. Een klachtencommissie kan geen bindende uitspraak doen.

Beklag bij een rechterlijke instantie (zoals artikel 12 (beklag tegen beslissing niet vervolgen strafbaar feit) en artikel 552a Wetboek van Strafvordering (beklag tegen beslag) valt niet onder beklag in de zin van art. 9:22, onderdeel c en 9:23, onderdeel f Awb.
Deze vormen van beklag worden gezien als rechterlijk toezicht en vallen onder artikel 9:22, onderdeel f Awb.

Artikel 9:22, onderdeel c heeft dus betrekking op twee situaties:

1. Er is een openstaande beklag- of beroepsmogelijkheid. Verzoeker kon tegen een besluit - of een daarmee gelijkgestelde gedraging - op het moment waarop de No het verzoekschrift ontving op grond van een bestuursrechtelijke regeling nog beklag of beroep instellen.

2. Er is een lopend beklag. Op het moment waarop de No het verzoekschrift ontving, was op grond van een bestuursrechtelijke voorziening een beklag- of beroepsprocedure al aanhangig.

c. Niet tijdig nemen besluit, klacht over behandelingsduur
Tegen het niet tijdig nemen van een besluit staat een bestuursrechtelijke voorziening open (artikel 6:12 Awb).
De hoofdregel is dat de No niet bevoegd is om een onderzoek in te stellen als er een bestuursrechtelijke voorziening openstaat.
Maar let op: de No is wél bevoegd om een onderzoek in te stellen naar klachten over de behandelingsduur, ook al kan verzoeker daarvoor ook gebruik maken van een bestuursrechtelijke voorziening.
Deze uitzondering vloeit voort uit de zinssnede "tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit".
Dit geldt alleen bij een nog openstaande procedure en niet als er al een procedure aanhangig is.
Heeft verzoeker gelijktijdig een klacht bij de No ingediend én gebruik gemaakt van de beklag- of beroepsmogelijkheid tegen het niet tijdig nemen van een besluit, dan geldt onverkort dat de No niet bevoegd is een onderzoek in te stellen.
Heeft de bestuursrechter een inhoudelijke uitspraak gedaan, dan is de No ook niet bevoegd op grond van artikel 9:22, onderdeel d Awb.

Bij de artikelen 9:23, onderdelen e en f Awb wordt verder ingegaan op ons beleid met betrekking tot langdurige non-respons en het ontbreken van een rechtsmiddelenverwijzing.

Wel/geen aanbod tot doorzending verzoekschrift
Check bij de ontvangst van een verzoekschrift de datum waarop het door verzoeker genoemde besluit is genomen.
Constateer je dat op het moment waarop de No het verzoekschrift ontving, er nog bezwaar, beroep of beklag openstond, dan wijs je verzoeker op die mogelijkheid en bied je meteen doorzending aan op grond van artikel 9:19 Awb.

Gaat het om een appellabel besluit van een orgaan dat valt onder de bevoegdheid van een lokale ombudsman, dan gaat toepassing van artikel 9:18 Awb (doorzending aan de lokale ombudsman) voor.

Alleen als een verzoeker voorbarig klaagt over een nog te nemen besluit schrijf je de klacht af op 9:22 onderdeel c, en 9:23, onderdeel e, zonder doorzending aan te bieden (artikel 9:19 Awb blijft buiten toepassing).

Voor juridisch advies over de kansrijkheid van bezwaar of beroep verwijs je verzoeker naar een rechtshulpverlener.

Toelichting voor behandelaars

Staat een bestuursrechtelijke voorziening open?			Nederlands	KI 1472

Omschrijving

Inhoud

Bij artikel 9:22, onderdeel c Awb speelt de vraag: wanneer staat er een bestuursrechtelijke voorziening open?
Deze vraag is ook van belang bij artikel 9:23, onderdelen e en f Awb.

Let op: de Algemene wet bestuursrecht (met uitzondering van hoofdstuk 9) is níet van toepassing op:

- de opsporing en vervolging van strafbare feiten en de tenuitvoerlegging van strafrechtelijke beslissingen;

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
- de tenuitvoerlegging van vrijheidsbenemende maatregelen op grond van de Vreemdelingenwet 2000; - de tenuitvoerlegging van andere vrijheidsbenemende maatregelen in een inrichting die in hoofdzaak bestemd is voor de tenuitvoerlegging van strafrechtelijke beslissingen; - besluiten en handelingen ter uitvoering van de Wet militair tuchtrecht; - besluiten en handelingen ter uitvoering van de Wet toetsing levensbeëindiging op verzoek en hulp bij zelfdoding; Dit is bepaald in artikel 1:6 Awb. Op deze terreinen bestaan soms wel bestuursrechtelijke voorzieningen, bijvoorbeeld in de Vreemdelingenwet of in de Penitentiaire beginselenwet. Ga daarom na of de beklaagde gedraging is gebaseerd op een bijzondere wet en of tegen die gedraging een bijzondere rechtsgang openstaat. Artikel 8:6 Awb kan hierbij helpen. In bijzondere wetten kunnen ook bepalingen staan waarmee wordt afgeweken van de Awb, bijvoorbeeld op het punt van termijnen. Hoe achterhaal je of een bestuursrechtelijke voorziening openstaat? - Is het een besluit? Start bij artikel 8:1, lid 1 Awb: "Een belanghebbende kan tegen een besluit beroep instellen bij de rechtbank". Onder besluit wordt verstaan: "een schriftelijke beslissing van een bestuursorgaan, inhoudende een publiekrechtelijke rechtshandeling" (artikel 1:3 Awb). Op deze pagina hieronder wordt ingegaan op "met een besluit gelijkgestelde handelingen". Het moet dus gaan om een publiekrechtelijke rechtshandeling. Tegen privaatrechtelijke rechtshandelingen staat geen beroep open. Maar let op: de afwijzing van een verzoek om schadevergoeding kan onder omstandigheden een zelfstandig schadebesluit zijn waartegen wel een bestuursrechtelijke voorziening openstaat. Ook de invordering door de overheid van een schuld - bijvoorbeeld ten onrechte uitgekeerde huursubsidie - kan in sommige gevallen worden beschouwd als een besluit. Dat is met name het geval als terugvordering eigenlijk niet mogelijk is zonder herziening van het besluit op basis waarvan is uitgekeerd, en het bestuursorgaan rauwelijks terugvordert, zonder dat besluit eerst te herzien. Rauwelijks betekent hier: zonder vooraankondiging of voorafgaand overleg. Verder moet het besluit schriftelijk zijn genomen en op rechtsgevolg zijn gericht. Tegen mondelinge beslissingen en feitelijke handelingen staat in beginsel geen bestuursrechtelijke voorziening open. Afhankelijk van de omstandigheden kan een burger na een mondelinge beslissing wel proberen een schriftelijke beslissing uit te lokken. - Wie is belanghebbende? Om gebruik te kunnen maken van de bestuursrechtelijke voorziening moet verzoeker belanghebbende in de zin van de wet zijn. Belanghebbende is degene wiens eigen, persoonlijk en rechtstreeks belang bij een besluit is betrokken (artikel 1:2 Awb) Bij rechtspersonen geldt als belang: de algemene en collectieve belangen die de rechtspersonen krachtens hun doelstellingen en blijkens hun feitelijke werkzaamheden in het bijzonder behartigen.				
Toelichting voor behandelaars				
Met een besluit gelijkgestelde handelingen			Nederlands	KI 1473
Omschrijving				
Inhoud In sommige gevallen kan voor de toepassing van de wettelijke voorschriften over bezwaar en beroep een gedraging met een				

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
besluit worden gelijkgesteld. 1. Ambtenaar of dienstplichtige een andere handeling van een bestuursorgaan waarbij een ambtenaar als bedoeld in artikel 1 Ambtenarenwet , of een dienstplichtige als bedoeld in artikel 1, lid 1 onder b Kaderwet dienstplicht , hun nagelaten betrekkingen of hun rechtverkrijgenden belanghebbende zijn (zie artikel 8:1 Awb). In de praktijk blijkt de bestuursrechter echter toch vaak naar een besluit te zoeken. Van belang is in ieder geval dat de ambtenaar daadwerkelijk als zodanig in zijn rechtspositie is geraakt. Bekijk voor voorbeelden jurisprudentie. 2. Verder geeft artikel 6:2 Awb aan dat met een besluit gelijk wordt gesteld: - de schriftelijke weigering een besluit te nemen; - het niet tijdig nemen van een besluit. Let op: de No is bevoegd en verplicht om een onderzoek in te stellen naar het niet tijdig nemen van een beslissing, zolang geen gebruik is gemaakt van de daartegen openstaande bestuursrechtelijke voorziening! Check wel of er andere belemmeringen zijn, zoals bijvoorbeeld het kenbaarheidsvereiste. 3. Vreemdelingen In artikel 72, lid 3 Vreemdelingenwet 2000 wordt met een beschikking gelijkgesteld een andere handeling van een bestuursorgaan ten aanzien van een vreemdeling als zodanig. Onder beschikking wordt hier verstaan: een besluit dat niet van algemene strekking is, met inbegrip van de afwijzing van een aanvraag daarvan (art. 1:3, lid 2 Awb) 4. Zelfstandig schadebesluit In sommige gevallen staat er ook een bestuursrechtelijke voorziening open tegen de afwijzing van een verzoek om schadevergoeding (een zelfstandig schadebesluit). Maar dit is alleen het geval als de schade is veroorzaakt door een voorafgaand appellabel besluit! De bestuursrechter die bevoegd is om een oordeel te geven over het schadeveroorzakend besluit, is ook de bestuursrechter die bevoegd is een oordeel te geven over de afwijzing van het verzoek om schadevergoeding. 5. CBR, beslissing medisch adviseur De beslissing van de medisch adviseur van het CBR om iemand naar een medisch specialist te verwijzen wordt door de No gezien als een beslissing die zich oplost in het besluit om een verklaring van geschiktheid te weigeren. Weigert men om naar de specialist te gaan, dan zal het gevolg immers zijn dat de verklaring van geschiktheid wordt geweigerd (ketentheorie). Onder omstandigheden kan wel een onderzoek worden gedaan als iemand zich (eventueel onder protest) aan een (her)keuring heeft onderworpen en vervolgens een verklaring van geschiktheid heeft gekregen. 6. Beslissingen onder de AVG Artikel 34 Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) stelt: “Een schriftelijke beslissing op een verzoek als bedoeld in de artikelen 15 t/m 22 AVG geldt voor zover deze is genomen door een bestuursorgaan als een besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht”. 7. Gelijkstellingen met een besluit waartegen beroep openstaat (uitzondering op uitzondering) Minder belangrijk voor de dagelijkse praktijk van klachtbehandeling maar toch goed om dat het bestaat: de gelijkstellingen met een besluit waartegen beroep openstaat. Dit is ingewikkeld opgeschreven in de wet dus lees goed wat er wordt bedoeld. In sommige bijzondere wetten wordt in afwijking van artikel 8:2 Awb toch beroep opengesteld tegen (de goedkeuring van) algemeen verbindende voorschriften. Artikel 8:2, lid 2 Awb stelt met een besluit gelijk de schriftelijke weigering van de goedkeuring van: - een besluit, inhoudende een algemeen verbindend voorschrift of een beleidsregel, - de intrekking of de vaststelling van de inwerkingtreding van een algemeen verbindend voorschrift of een beleidsregel, - een besluit ter voorbereiding van een privaatrechtelijke rechtshandeling.				
Toelichting voor behandelaars				
Besluiten waartegen geen beroep openstaat bij de gewone bestuursrechter			Nederlands	KI 1475

Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [redacted] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
Omschrijving				

Inhoud

Heb je vastgesteld dat een besluit de kenmerken heeft van een besluit waartegen in beginsel beroep zou kunnen openstaan, ga dan vervolgens nog na of het besluit is uitgezonderd van beroep bij de gewone bestuursrechter.

Artikelen 8:3 - 8:5 Awb geven aan om welke besluiten het gaat (negatieve lijst).

Wil je weten of tegen een bepaalde beslissing een bestuursrechtelijke voorziening openstaat op basis van de Awb of een bijzondere wet, check dan altijd of dat soort besluit op de negatieve lijst staat!

Voor de No zijn vooral onderstaande categorieën van belang:

Sollicitanten
Artikel 8:4, lid 3 onder a Awb: geen beroep staat open tegen een besluit tot benoeming of aanstelling (behalve als het gaat om een ambtenaar in de zin van de Ambtenarenwet).
De No kan daarom klachten van sollicitanten behandelen.
Publiekrechtelijke ontslagbesluiten zijn niet uitgezonderd van beroep.

Kennen en kunnen
Artikel 8:4, lid 3 onder b Awb: geen beroep staat open tegen een beoordeling (besluit) van "kennen of kunnen" van een kandidaat die is geëxamineerd of op andere wijze is getoetst. Hetzelfde geldt voor het besluit van vaststelling van opgaven, beoordelingsnormen of nadere regels voor de examinering of toetsing.
Maar let op: soms is in bijzondere wetten wel de mogelijkheid van beroep ingesteld tegen andersoortige besluiten, bijvoorbeeld een bindend negatief studieadvies of vrijstellingen.
Ga dus altijd na of het genomen besluit een wettelijke basis heeft én of bij of krachtens de wet is voorzien in rechtsbescherming!

Een beslissing van een commissie van beroep voor de examens kan in beroep voor de bestuursrechter worden aangevochten.
Zie bijvoorbeeld de informatie over beroep bij het college van beroep voor de examens van de Univeriteit Leiden en procederen bij het college van beroep voor het hoger onderwijs (CBHO).

Let op bij beslissingen van bijzondere onderwijsinstellingen over bijvoorbeeld nietigverklaring van tentamens of beoordeling van een stage. Die beslissingen van een bijzondere onderwijsinstellling zijn geen besluiten van een bestuursorgaan. De verhouding tussen de onderwijsinstelling en de student worden beheerst door het privaatrecht (zie bijvoorbeeld RvS 18-5-2005, AB 2006, 34, met noot).

De beoordeling van "het kennen of kunnen", anders dan in het kader van een examen of een toets, is niet uitgezonderd van beroep op de rechtbank. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de beoordeling van "kunnen" in het kader van de arbeidsongeschiktheidswetgeving.
Maar let goed op waarover precies wordt geklaagd. Er is geen beroep mogelijk tegen de weigering van een rijbewijs als iemand niet is geslaagd voor het rij-examen. Beroep is wel mogelijk tegen de weigering om een rijbewijs te verlengen op medische gronden.

APK
Geen beroep is mogelijk tegen een besluit inhoudende een technische beoordeling van een voertuig of een luchtvaartuig, dan wel een meetmiddel, een onderdeel daarvan of een hulpinrichting daarvoor.
Maar ook hier moet je bedacht zijn op de mogelijkheid dat bijzondere wetten in een vorm van rechtsbescherming voorzien (zie bijvoorbeeld artikelen 90 en 91 WVW 1994 over de APK-keuring).

Belasting, Wet financiering sociale verzekeringen, gemeentelijke leges, retributies, vermaklijkheids- en precariorechten
Geen beroep is mogelijk tegen een besluit dat is genomen op grond van een wettelijk voorschrift inzake belastingen of de heffing van een premie, of een premievervangende belasting ingevolge de Wet financiering sociale verzekeringen.
De meeste van dit soort besluiten zullen overigens al op grond van artikel 8:6 Awb zijn uitgesloten van beroep op de gewone bestuursrechter, er is dan een andere bestuursrechtelijke voorziening.
Dit geldt ook voor wat voor belastingen wordt gehouden, zoals gemeentelijke leges, retributies, vermakelijkheids- en precariorechten.

Kieswet
Er is geen beroep mogelijk tegen een aantal besluiten op het terrein van de Kieswet.
Op grond van bijzondere wetten staat tegen sommige van die besluiten wel een afwijkende vorm van rechtsbescherming open. Denk dan bijvoorbeeld aan geen bezwaarschriftenprocedure of verkorte termijnen.

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
open. Denk dan bijvoorbeeld aan geen bezwaarschriftenprocedure of verkorte termijnen. Ambtshandeling van notaris of deurwaarder Ook is geen beroep mogelijk tegen ambtshandelingen van notarissen en deurwaarders. Wet administratiefrechtelijke handhaving verkeersvoorschriften Artikelen 6 tot en met 20d WAHV regelen de rechtsgang tegen de oplegging van een administratieve sanctie, te beginnen met het instellen van beroep bij de officier van justitie. Andere voorbeelden zijn de Onteigeningswet, diverse Landinrichtingswetten, de Uitleveringswet en bepalingen uit de Wet op de jeugdzorg. Bij beslissingen op het terrein van Landinrichtingswetten en de Onteigeningswet zal vaak rechterlijk toezicht aanwezig zijn als bedoeld in artikel 16, onderdeel g. Artikel 8:5 Awb luidt: - geen beroep kan worden ingesteld tegen een besluit als bedoeld in artikel 1 Bevoegdheidsregeling bestuursrechtspraak. - geen beroep kan worden ingesteld tegen een besluit waartegen administratief beroep kan worden ingesteld of door de belanghebbende kon worden ingesteld. Dit belangrijke artikel bepaalt de grenzen tussen de rechtsmacht tussen de diverse bestuursrechters af. De bevoegde bestuursrechter is de rechtbank, tenzij de wet in formele zin een andere rechter aanwijst. Check dus bij iedere gedraging waarover bij de No wordt geklaagd of die gedraging een wettelijke basis heeft, en zo ja, of tegen die gedraging op grond van een andere wet dan de Awb een bestuursrechtelijke voorziening openstaat.				
Toelichting voor behandelaars				
Andere bestuursrechters dan de sector bestuursrecht van de rechtbank			Nederlands	KI 1476
Omschrijving				
Inhoud	Andere bestuursrechters dan de sector bestuursrecht van de rechtbank zijn: 1. Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State De Afdeling bestuursrechtspraak is zowel rechter in eerste en enige aanleg als rechter in hoger beroep. De Afdeling is eerste en enige rechter in de Ruimtelijke-ordeningskamer en bijvoorbeeld in geschillen op grond van de Wet milieubeheer en de Wet Bodembescherming. In sommige gevallen kan in eerste instantie beroep kan worden ingesteld bij de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State, soms ook zonder dat eerst bezwaar wordt aangetekend. Zie bijvoorbeeld artikel D8 Kieswet. In artikel 8:104 e.v. Awb is bepaald tegen welke uitspraken wel en geen hoger beroep bij de Afdeling kan worden ingesteld. De Afdeling behandelt het hoger beroep tegen uitspraken van de sectoren bestuursrecht van de rechtbanken in onder meer vreemdelingenzaken, bouwzaken en geschillen met betrekking tot de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht en de Wet openbaarheid van bestuur. Geen hoger beroep is mogelijk bij onder meer: - "kennelijk"-uitspraken (artikel 8:54, lid 1 Awb), - uitspraken op een verzetschrift (artikel 8:55 Awb) - beslissingen op een verzoek om een voorlopige voorziening (artikel 8:84 Awb), - een beslissing van de president over de vergoeding van proceskosten na intrekking van het beroep omdat het bestuursorgaan geheel of gedeeltelijk aan de indiener van het beroepschrift is tegemoet gekomen (artikel 8:75a Awb). Zie voor meer informatie over de taken van de Afdeling bestuursrechtspraak: "Raad van State". 2. Centrale Raad van Beroep (CRvB) De Centrale Raad van Beroep oordeelt in hoger beroep over geschillen op het terrein van de sociale verzekeringen, de sociale voorzieningen en ambtenarenzaken. Daarnaast is de Centrale Raad van Beroep rechter in eerste en enige aanleg in geschillen over de uitvoering van wetten voor oorlogs- en vervolgingsgetroffenen en voor beroepen van rechterlijke				

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal

ambtenaren.

Zie voor meer informatie over de taken: "Over de CRvB"

3. College van Beroep voor het bedrijfsleven (CBb)

In veel gevallen oordeelt het College van Beroep voor het bedrijfsleven als eerste en hoogste bestuursrechter, in een aantal gevallen oordeelt het College in Hoger beroep.

Het College van Beroep voor het bedrijfsleven is de hoogste bestuursrechter in Nederland op het gebied van het economisch bestuursrecht. Dat betekent dat het College van Beroep voor het bedrijfsleven actief is op gebieden waar iedere inwoner van Nederland mee in aanraking komt.

Voorbeelden van onderwerpen waarover het College van Beroep voor het bedrijfsleven uitspraken doet zijn:
- Mededinging, bijvoorbeeld geschillen over verboden prijsafspraken tussen ondernemingen
- Economisch gezondheidsrecht, bijvoorbeeld geschillen over tarieven voor tandartsen, psychiaters, medisch specialisten
- Landbouw, bijvoorbeeld geschillen over landbouwsubsidies
- Financieel toezicht, bijvoorbeeld geschillen over een boete opgelegd aan een financiële instelling of over een uitkering uit het depositogarantiestelsel
- Telecommunicatie, bijvoorbeeld geschillen over SPAM, kabeltelevisie
- Vervoer, bijvoorbeeld geschillen over concessies voor openbaar personenvervoer per trein, bus/tram of boot
- Tuchtrechtspraak voor (register)accountantsI

In veel geschillen komt Europees recht aan de orde. De uitleg van Europeesrechtelijke regels, eventueel na het stellen van prejudiciële vragen aan het Hof van Justitie, is een belangrijk onderdeel van de taak van het College.

Zie voor meer informatie over de taken: "Over het College van Beroep voor het bedrijfsleven".

4. De Belastingrechter

In hoofdstuk V Algemene wet inzake rijksbelastingen (Awr) en in de Invorderingswet 1990 is geregeld in welke gevallen een bestuursrechtelijke voorziening openstaat voor bezwaren die zien op rijksbelastingen.
Op grond van de Provinciewet, de Gemeentewet en de Waterschapswet zijn de Awr en de Invorderingswet 1990 in beginsel van overeenkomstige toepassing op de belastingen (in ruime zin) van die lichamen.
Er staat alleen een voorziening open tegen besluiten die zijn aangemerkt als een voor bezwaar vatbare beschikking. Dat zijn aanslagen en andere als voor bezwaar vatbaar aangewezen beschikkingen.
Op grond van artikel 26 Awr kan ook beroep worden aangetekend tegen het bedrag dat als belasting op aangifte is voldaan of afgedragen, of door een inhoudingsplichtige is ingehouden.

Op grond van artikel 30 Invorderingswet 1990 stelt de ontvanger het bedrag van de betalingskorting (artikel 27a Invorderingswet 1990) en de invorderingsrente vast bij voor bezwaar vatbare beschikking.
Voor aansprakelijkstelling geldt artikel 49 Invorderingswet 1990.

Neemt de inspecteur een beslissing op grond van wettelijke bepalingen in de zin van de Douanewet, dan is die beslissing vatbaar voor bezwaar als de beslissing kan worden aangemerkt als een beschikking in de zin van artikel 1:3, lid 2 Awb.
Is zo'n beslissing genomen anders dan bij beschikking, dan bevestigt de inspecteur die beslissing op verzoek bij beschikking.

In het algemeen kan tegen een uitspraak op een bezwaarschrift beroep worden aangetekend bij de rechtbank (artikel 26 e.v. Awr).

Tegen een vonnis van de rechtbank kan beroep worden ingesteld bij de Belastingkamer van het gerechtshof.
Tegen het arrest van het hof kan beroep in cassatie worden aangetekend bij de Hoge Raad der Nederlanden.
Zie voor de gevallen waarin geen hoger beroep of beroep in cassatie kan worden ingesteld de artikelen 27h Awr en 28 Awr.

Het administratief beroep tegen de afwijzing van een verzoek om kwijtschelding of om een verzoek om een betalingsregeling is geen bestuursrechtelijke voorziening. Tegen de beslissing op administratief beroep staat in dit soort gevallen immers geen beroep open op een bestuursrechter.
De No is daarom bevoegd de afwijzing dan wel de beslissing na administratief beroep te onderzoeken.
Zie onderaan onder "Documenten" bijlage 2 van de Reader voor beroep in kwijtscheldings en betalingsregelingszaken.

5. Rechtbank (kantonrechter) en gerechtshof in Wet Mulderzaken

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal

In de bijlage bij de Wet administratiefrechtelijke handhaving verkeersvoorschriften (WAHV, ook wel Wet Mulder) zijn de gedragingen aangewezen waarvoor een administratieve sanctie kan worden opgelegd.

Verkeersboetes
Tegen de oplegging van een verkeersboete door een opsporingsambtenaar kan degene tegen wie die beschikking is gericht (administratief beroep) instellen bij de officier van justitie (OvJ) in het arrondissement waar de gedraging is verricht.
Dit is een bestuursrechtelijke voorziening.

Tegen de beslissing van de officier van justitie kan beroep worden ingesteld bij de rechtbank (kantonrechter). De OvJ zal eerst een herbeoordeling doen. Blijft de OvJ na een herbeoordeling van mening dat de redenen van het beroep niet terecht zijn, dan draagt hij het beroep aan de kantonrechter over.

Tegen de beslissing van de kantonrechter kan hoger beroep worden aangetekend bij het gerechtshof te Leeuwarden, tenzij de opgelegde administratieve sanctie bij die beslissing niet meer bedraagt dan €70.
Degene die bij de rechtbank beroep heeft ingesteld maar niet-ontvankelijk is verklaard, kan tegen die beslissing hoger beroep instellen. Hij kan dat doen wanneer hij meent dat:
- de kantonrechter ten onrechte heeft geoordeeld dat de zekerheid niet of niet tijdig is gesteld
- de kantonrechter ten onrechte niet heeft geoordeeld dat de indiener redelijkerwijs niet geacht kan worden in verzuim te zijn geweest.

Zie ook de informatie over deze stappen op de site van het CJIB.

Bij grote overschrijdingen van de maximumsnelheid is niet de WAHV, maar het strafrecht van toepassing.
Er zijn ook andere ernstige verkeersovertredingen, die niet in de bijlage bij de WAHV zijn opgenomen, maar die onder het strafrecht vallen.

Let op: de kantonrechter speelt niet alleen een rol bij de oplegging van de sanctie, maar ook bij de tenuitvoerlegging. Bij de tenuitvoerleggning treedt de kantonrechter op als gewone rechter en dus niet als bestuursrechter (artikel 1:4, lid 2 Awb).
Tegen de tenuitvoerlegging van een dwangbevel kan verzet worden gedaan bij het kantongerecht.
Tegen de beschikking van de kantonrechter op het verzetschrift staat beroep open bij het gerechtshof te Leeuwarden. Dit wordt beschouwd als rechterlijk toezicht, in de zin van artikel 9:22, onderdeel f, Awb.

Op grond van artikel 27 WAHV kan in bepaalde gevallen ook verhaal onder derden worden genomen zonder dwangbevel. In dat geval moet de kennisgeving van het verhaal worden betekend aan degene aan wie de sanctie is opgelegd en worden verstrekt aan degene onder wie het verhaal wordt genomen.

Iedere belanghebbende kan binnen een week na de betekening verzet aantekenen bij het kantongerecht.
Beroep is mogelijk. Ook dit wordt beschouwd als rechterlijk toezicht.

6. Beroepscommissies van de Raad voor Strafrechtstoepassing en Jeugdbescherming
Deze beroepscommissies als bedoeld in de Penitentiaire beginselenwet (PBW), de Beginselenwet verpleging ter beschikking gestelden (BVT) en de Beginselenwet justitiële jeugdinrichtingen (BJJ) worden door de No gezien als een bestuursrechter. Uitzondering hierbij is de beroepscommissie die zich vooralsnog op basis van de Penitentiaire maatregel – dus niet de PBW — bezighoudt met klachten over medisch handelen. Zie het slot van paragraaf 3.2.12.

Let op: deze lijst is niet uitputtend!

Toelichting voor behandelaars

Voorafgaand aan beroep meestal eerst bezwaar of administratief beroep	BB		Nederlands	KI 1477

Omschrijving

Inhoud

Degene aan wie het recht is toegekend om tegen een besluit beroep op een bestuursrechter in te stellen, moet daartegen op grond van artikel 7:1 Awb eerst bezwaar aantekenen, tenzij het besluit:

- op bezwaar of in administratief beroep is genomen

- aan goedkeuring is onderworpen

- de goedkeuring van een ander besluit of de weigering van die goedkeuring inhoudt

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
- is voorbereid met de uitgebreide openbare voorbereidingsprocedure als bedoeld in afdeling 3.4 Awb Let op! Nieuw per 12 april 2021 bij omgevingsbesluiten met uitgebreide openbare voorbereidingsprocedure als bedoeld in afdeling 3.4 Awb Als men belanghebbende is bij een bestemmingsplan, omgevingsvergunning of natuurvergunning, dan hoeft men niet meer eerst een zienswijze in te dienen tegen het ontwerpbesluit om het recht op beroep bij de bestuursrechter 'veilig te stellen'. Dit is de uitkomst van een uitspraak van de Raad van State naar aanleiding van een arrest van het Europese Hof van Justitie. In afwachting van aanpassing van artikel 6:13 Awb kiest de Raad van State voor een voor de rechtsbescherming van burgers ruimhartige uitleg. Concreet betekent dit dat belanghebbenden in alle omgevingsrechtelijke zaken waarin de uitgebreide openbare voorbereidingsprocedure van toepassing is, gebruik kunnen maken van deze verruimde toegang tot de bestuursrechter. Zie: https://bit.ly/3g7prys Op grond van artikel 8:5, lid 2 Awb kan geen beroep worden ingesteld tegen een besluit waartegen administratief beroep kan worden ingesteld of door de belanghebbende kon worden ingesteld. Deze bepaling is in verschillende bestuursprocesrechtelijke wetten van overeenkomstige toepassing verklaard. In de Algemene wet inzake rijksbelastingen (Awr) en de Wet administratiefrechtelijke handhaving verkeersvoorschriften (WAHV of Wet Mulder) wordt verlangd dat voor het instellen van beroep op de rechter eerst bezwaar dan wel (in de praktijk meestal) administratief beroep wordt aangetekend. Voordat beroep op de administratieve rechter mogelijk is, moet de betrokkene dus in beginsel eerst gebruik maken van de mogelijkheid om bezwaar of administratief beroep aan te tekenen. Maar wees bedacht op de mogelijkheid dat er een afwijkende bepaling geldt. In het bezwaarschrift kan de indiener het bestuursorgaan op grond van artikel 7:1a Awb verzoeken in te stemmen met rechtstreeks beroep bij de administratieve rechter.				
Toelichting voor behandelaars				
Begin en einde van bezwaar- en beroepstermijnen			Nederlands	KI 1478
Omschrijving				
Inhoud	Begin en einde van bezwaar- en beroepstermijnen Check wanneer de termijn begint/begon te lopen en wat de duur van van de betreffende bezwaar- of beroepstermijn is, om te bepalen of één van de onderstaande artikelen van toepassing is. Artikel 9:22, onderdeel c Awb is van toepassing als de mogelijkheid van beklag of beroep (waaronder ook administratief beroep) open stond op het moment waarop de No het verzoekschrift ontving. De No is dan niet bevoegd om een onderzoek in te stellen. Heeft het verzoekschrift betrekking op een gedraging waartegen nog bezwaar kan worden gemaakt, dan is de No wel bevoegd, maar niet verplicht tot het instellen van onderzoek (artikel 9:23, onderdeel e Awb). Heeft er wel een voorziening opengestaan, maar heeft verzoeker daar geen gebruik van gemaakt, dan is artikel 9:23, onderdeel f Awb van toepassing. Ook dan is de ombudsman wel bevoegd, maar niet verplicht om een onderzoek in te stellen. Begin van de termijn Hoofdregel van artikel 6:8 Awb: de termijn start met ingang van de dag na die waarop het besluit op de voorgeschreven wijze is bekendgemaakt. Zie over de wijze van bekendmaking artikelen 3:41 en 3:42 Awb. De Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State gaat ervan uit dat de termijn gaat lopen de dag na de verzending. Artikel 6:8 Awb beschrijft in lid 2, 3 en 4 de aanvang van de termijn voor specifieke situaties: - de termijn voor het indienen van een bezwaarschrift tegen een besluit waartegen alleen door een of meer bepaalde belanghebbenden administratief beroep kon worden ingesteld, vangt aan met ingang van de dag na die waarop de				

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal

beroepstermijn ongebruikt is verstreken.

- de termijn voor het indienen van een beroepschrift tegen een besluit dat aan goedkeuring is onderworpen, vangt aan met ingang van de dag na die waarop het besluit, inhoudende de goedkeuring van het besluit, op de voorgeschreven wijze is bekendgemaakt.

- de termijn voor het indienen van een beroepschrift tegen een besluit dat is voorbereid met toepassing van afdeling 3.4 Awb (uniforme openbare voorbereidingsprocedure) vangt aan met ingang van de dag na die waarop het besluit overeenkomstig artikel 3:44, lid 1 onder a Awb ter inzage is gelegd.

Bijzondere wetten in formele zin kunnen afwijkende bepalingen bevatten. Belangrijke afwijkende bepalingen zijn onder meer te vinden in:

- de belastingsfeer in artikel 22j Algemene wet inzake rijksbelastingen Awr (dagtekening of de dag van bekendmaking als deze ligt na de dagtekening

- artikel 20.1, lid 3 Wet Milieubeheer

Zie voor meer informatie het artikelsgewijs commentaar op de Awb bij art. 6:8, noot 3.

Artikel 6:10 Awb gaat over prematuur ingediende bezwaar- of beroepschriften.

Artikel 6:12 Awb: als het beroep is gericht tegen het niet tijdig nemen van een besluit dan wel het niet tijdig bekendmaken van een van rechtswege verleende beschikking, is het niet aan een termijn gebonden.

Duur van de termijn
Hoofdregel: de termijn voor het indienen van een bezwaar of beroepschrift is zes weken (artikel 6:7 Awb).
Bijzondere wetten in formele zin kunnen afwijkende bepalingen bevatten (ruimere of kortere termijn).

bijvoorbeeld:
- artikel 69, lid 1 Vreemdelingenwet 2000, termijn van vier weken

- artikel 69, lid 2 Vreemdenlingenwet 2000, termijn van één week

- artikel 69, lid 3 Vreemdelingenwet 2000, het beroep tegen een vrijheidsbenemende maatregel op grond van artikel 93 Vreemdelingenwet 2000 is niet aan een termijn gebonden

- diverse wetten voor oorlogsslachtoffers, in de gevallen dat de belanghebbende in het buitenland woont. In die gevallen geldt een termijn van dertien weken (bijvoorbeeld artikel 54 Wet uitkeringen burger-oorlogsslachtoffers 1940-1945, WUBO)

Zie voor meer informatie het artikelsgewijs commentaar op de Awb bij art. 6:7, noot 4.

Voor beklag gelden vaak ook bijzondere termijnen (artikel 61, lid 5 Penitentiaire beginselenwet, zeven dagen!).

Einde van de termijn en termijnoverschrijding

Is het begin en de duur van de termijn bekend, dan weet je in beginsel ook wanneer de termijn eindigt.
Maar let op de regels uit de Algemene termijnenwet.
Is de laatste dag van de termijn een zaterdag, zondag of een algemeen erkende feestdag, dan eindigt de termijn op de eerste dag die niet een zodanige dag is.
Een afwijkende termijn van drie dagen of meer wordt in ieder geval zoveel verlengd dat daarin twee dagen voorkomen die geen zaterdag, zondag of erkende feestdag zijn.

Valt te verwachten dat een termijnoverschrijding in bezwaar of beroep verschoonbaar zal zijn, schrijf dan de klacht af op artikel 9:22, onderdeel c (openstaande of lopende procedure) en niet art. 9:23, onderdeel f (geen gebruik gemaakt van procedure).

Voor de vraag wanneer er sprake is van verschoonbare overschrijding van de termijn is de uitspraak van de CRvB van 23 juni 2011 van belang.

Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [redacted] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
De Centrale Raad bepaalt dat een belanghebbende in zijn bezwaar moet worden ontvangen, als hij een beroep doet op het ontbreken van de rechtsmiddelenverwijzing en stelt dat de termijnoverschrijding daarvan het gevolg is. Een belanghebbende die een brief ontvangt zonder rechtsmiddelenverwijzing en niets onderneemt, totdat hij na zeven weken voor het eerst hoort, dat de brief moet worden aangemerkt als besluit, zal in beginsel worden ontvangen in zijn bezwaar. Alleen als kan worden aangenomen, dat de belanghebbende wist, dat hij binnen een bepaalde termijn bezwaar moest maken gaat dit niet op en wordt hij niet ontvankelijk verklaard. Hiervan is bijvoorbeeld sprake als de belanghebbende werd bijgestaan door een professionele rechtshulpverlener. Ook in dat geval zal de belanghebbende wel worden ontvangen in zijn bezwaar, als gerede twijfel mogelijk is omtrent het karakter van het door het bestuursorgaan aan de belanghebbende toegezonden stuk. Hiervan is bijvoorbeeld sprake als de belanghebbende een brief ontvangt, waarin staat dat hem nog een definitieve beslissing wordt toegezonden, waartegen hij bezwaar kan maken (Koerswijziging bij verschoonbare termijnoverschrijding, site [redacted] Advocaten). Zie ook het commentaar bij artikel 9:23, onderdeel f Awb. Verder is hier nog de verzendtheorie uit artikel 6:9, lid 2 Awb van belang. De verzendtheorie houdt in dat een bezwaar- of beroepschrift op tijd is ingediend als het voor het einde van de termijn ter post is bezorgd en dan buiten de termijn binnenkomt (maar niet langer dan een week). Wanneer is een poststuk ter post bezorgd? Op het moment dat het in de brievenbus is gedaan (vóór de laatste buslichting) of op het moment dat het op het postkantoor is aangeboden. Uiteraard is daarbij vereist dat het poststuk voldoende is gefrankeerd en er dus bijvoorbeeld voldoende postzegels op zijn geplakt (Tijdige verzending, [redacted]				
Toelichting voor behandelaars				
Artikel 9:22 onderdeel d: uitspraak bestuursrechter			Nederlands	KI 1479
Omschrijving				
Inhoud	Artikel 9:22, onderdeel d Awb: gedraging ten aanzien waarvan door een bestuursrechter uitspraak is gedaan De No is niet bevoegd als door een bestuursrechter (als bedoeld in artikel 1:4 Awb) een onherroepelijke inhoudelijke uitspraak gedaan over precies dezelfde gedraging die aan de No is voorgelegd. De No stelt ook geen onderzoek in als tegen zo'n uitspraak van de bestuursrechter hoger beroep heeft opengestaan, zonder dat daarvan gebruik is gemaakt. Je komt dan niet meer toe aan toetsing aan artikel 9:23, onderdeel f Awb (geen gebruik gemaakt van een bestuursrechtelijke voorziening). Je schrijft een klacht wel af op artikel 9:23, onderdeel f Awb als er een uitspraak op een bezwaarschrift is gedaan of als een uitspraak is gedaan op een administratief beroep, zonder dat vervolgens beroep op de rechter is gedaan. De No is wel bevoegd als de uitspraak van de rechter, eventueel in hoger beroep, erop neerkomt dat geen bestuursrechtelijke voorziening voor de verzoeker heeft opengestaan, met name omdat de gedraging geen besluit is. Er is dan immers geen inhoudelijke uitspraak gedaan. De jaartermijn eindigt in dat geval een jaar na de datum waarop een uitspraak is gedaan waartegen geen beroep meer openstaat (art. 9:24, lid 2 Awb). Is er wel een uitspraak van de bestuursrechter, maar is de beslissing nog niet onherroepelijk, dan is artikel 9:22, onderdeel c Awb van toepassing en dus niet onderdeel d. Dit is belangrijk omdat de hogere rechter alsnog tot een niet-ontvankelijk verklaring zou kunnen komen. Dat kan gevolgen hebben voor de bevoegdheid van de No, bijvoorbeeld als de hogere rechter stelt dat de bestreden gedraging geen appellabel besluit is. Raad voor Strafrechtstoespassing en Jeugdbescherming (RSJ) Een beroepscommissie van de Raad voor Strafrechtstoepassing en Jeugdbescherming, gebaseerd op een van de penitentiaire wetten wordt door de No beschouwd als een bestuursrechter. Lees hier meer informatie over deze taak van de RJS. Maar let op: de beroepscommissie als bedoeld in artikel 30 e.v. Penitentiaire maatregel ziet de No niet als bestuursrechter. Zie het commentaar bij artikel 9:23, onderdeel m, de No doet ook geen onderzoek naar een inhoudelijke uitspraak van deze beroepscommissie.				
Toelichting voor behandelaars				
Artikel 9:22, onderdeel e: Lopende procedure bij een gewone rechter			Nederlands	KI 1480
Omschrijving				

Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [redacted] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
Inhoud				

De No is op grond van artikel 9:22, onderdeel e Awb tijdelijk niet bevoegd een onderzoek in te stellen naar een gedraging als het verzoek betrekking heeft op een gedraging ten aanzien waarvan een procedure bij een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter aanhangig is, dan wel beroep openstaat tegen een uitspraak die in een zodanige procedure is gedaan.
Het moet wel gaan om dezelfde gedraging als waarover bij de ombudsman wordt geklaagd.

Gaat het om een samenhangende gedraging, dan is artikel 9:23, onderdeel j of k Awb van toepassing.

Bij "een procedure bij een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter" kun je denken aan:
- de civiele rechter (bijvoorbeeld onrechtmatige overheidsdaad)
- de strafrechter (bijvoorbeeld een strafvervolging wegens mishandeling tegen een ambtenaar die geweld heeft gebruikt)
- een tuchtrechter (bijvoorbeeld als over een Deken van de Orde van Advocaten een tuchtklacht wordt ingediend bij het Hof van Discipline)

Maak aan verzoeker duidelijk dat de No oordeelt in termen van behoorlijkheid en niet in termen van strafwaardigheid/strafbaarheid. Vermijd dan ook strafrechtelijke kwalificaties in de klachtformulering.
De klacht over geweldgebruik door een politiefunctionaris kun je bijvoorbeeld wel formuleren in termen van proportionaliteit/subsidiariteit.

Is alleen nog maar aangifte gedaan, dan is de No bevoegd en onder omstandigheden verplicht om onderzoek in te stellen. Blijf bedacht op ontwikkelingen die opschorting van het onderzoek noodzakelijk maken.
Het kan ook praktisch zijn om te informeren of het Openbaar Ministerie al een besluit heeft genomen tot vervolging. In dat geval schrijf je de klacht af op grond van artikel 9:22, onderdeel e Awb, ook al is de dagvaarding nog niet uit.

Als de procedure is beëindigd, dan is de No wel bevoegd, maar niet verplicht een onderzoek in te stellen (artikel 9:23, onderdeel g Awb).
Als de No vervolgens onderzoek instelt, moet hij de rechtsgronden in acht nemen waarop de uitspraak steunt (artikel 9:27, lid 2 Awb).

In veel gevallen zal er na een uitspraak van de gewone rechter voor de No geen aanleiding meer zijn om een onderzoek in te stellen. Overweeg of je dit op voorhand al mededeelt aan de verzoeker.
Maar blijf bedacht op gevallen waarin een onderzoek toch van belang kan zijn, bijvoorbeeld in het geval van een structureel probleem.

Verder is artikel 9:24, lid 2 Awb (jaartermijn) hier van belang.
Als de gedraging binnen een jaar nadat zij plaatsvond aan het oordeel van een gewone rechter is voorgelegd, heeft gevolgen voor de termijn waarbinnen een verzoekschrift bij de No kan worden ingediend. Die termijn wordt dan verlengd.

Toelichting voor behandelaars

Artikel 9:22 onderdeel f: rechterlijk toezicht			Nederlands	KI 1481

Omschrijving

Inhoud

De No is niet bevoegd om een onderzoek in te stellen naar gedragingen waarop de rechterlijke macht toeziet.

Het betreft hier de rechterlijke macht in de zin van artikel 2 Wet op de rechterlijke organisatie:
- de rechtbanken
- de gerechtshoven
- de Hoge Raad

Het gaat bij artikel 9:22 onderdeel f Awb niet om de normale rechtspraak, maar om speciale vormen van toezicht op een bepaald type van gedragingen die alleen door de overheid kunnen worden verricht.

Voorbeelden van dit soort speciale vormen van rechterlijk toezicht in de "ombudsprudentie" van de No zijn:

- artikel 12 Wetboek van Strafvordering (Sv): beklag over de sepotbeslissing van de officier van justitie. Zie hieronder voor extra uitleg.
Maar zie ook rapport 2007/251, waarin de No na een verwijzing door het gerechtshof 's-Hertogenbosch naar de No in een bijzondere zaak wel onderzoek deed.

- artikel 32 Sv: beklag over onthouden processtukken door een bezwaarschrift in te dienen bij de rechter-commissaris.
Let op: dat gaat niet over een kopie van een eigen verklaring. Op grond van artikel 30, lid 1 Sv en artikel 31 aanhef en onder

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal

a Sv heeft een verdachte recht op een kopie van zijn eigen verklaring.

- artikel 552a Sv: in lid 1 van dit artikel staat een groot aantal situaties opgesomd waarin een belanghebbende beklag kan doen over strafvorderlijke inbeslagneming.
Het beklag moet worden ingediend bij de griffie van het gerecht in feitelijke aanleg, waarvoor de zaak wordt vervolgd of het laatst werd vervolgd. Het klaagschrift moet worden ingediend binnen drie maanden nadat de vervolgde zaak tot een einde is gekomen.

Let op: het innemen van een vervoersbewijs is niet altijd gebaseerd op het Wetboek van Strafvordering, maar kan ook gebaseerd zijn op privaatrechtelijke algemene vervoersvoorwaarden. In dat geval is artikel 552a Sv niet van toepassing.

- artikel 262 Sv: bezwaarschrift tegen het uitbrengen van een dagvaarding, de rechtbank beslist.
Op de site van het Openbaar Ministerie vind je informatie over dagvaardingen.

- artikel 7:262 Burgerlijk Wetboek (BW): een huurder heeft de mogelijkheid om de kantonrechter een uitspraak te vragen over de huurprijs of de servicekosten, nadat de huurcommissie daarover een uitspraak heeft gedaan.
Zie dit commentaar voor meer informatie over de rol van de kantonrechter.

- procedures in het kader van Landinrichtings- c.q. herstructureringswetten.

- de inhoud van een (psychiatrisch) rapport, uitgebracht aan de rechter.

- de inhoud van een rapport van de Raad voor de Kinderbescherming, uitgebracht op verzoek van de rechter, voor zover het gaat om bijv. een beslissing tot gezagstoewijzing of een omgangsregeling.
De No kan soms wel onderzoek doen naar andere gedragingen van de Raad, denk aan de formulering van de vraagstelling, vooringenomenheid, klachtbehandeling door de directeur.
Meer informatie over het raadonderzoek lees je op de site van de de Raad voor de Kinderbescherming.

- artikel 26 Wet administratiefrechtelijke handhaving verkeersvoorschriften (WAHV) en artikel 27, lid 6 WAHV: verzetprocedures in het kader van de invordering van administratieve sancties.
Let op: dit gaat niet om de verzetprocedure in artikel 17 Invorderingswet 1990 .

- artikel 1:24 BW: wijziging gegevens register burgerlijke stand.

- artikel 1:27 BW: voorziening tegen weigering opmaken akte burgerlijke stand of andere verrichting.

- artikel 63 Wet bodembescherming: bij een geschil over de door een gemeente vastgestelde koopprijs na een verzoek aan de gemeente op basis van artikel 58 Wet bodembescherming tot aankoop van een woning.

- De weigering van een Deken van de Orde van Advocaten om een advocaat toe te wijzen;

- artikel 28 Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet BOPZ): verzoek om schadevergoeding op de grond dat de door de burgemeester gegeven last onrechtmatig was. Daarvan kan sprake zijn als officier van justitie niet om een machtiging tot voortzetting van de inbewaringstelling vraagt of als het verzoek van de officier van justitie door de rechter wordt afgewezen.

- het transactievoorstel van het CJIB: de mogelijkheid om een zaak voor te laten komen bij de
rechter door niet in te gaan op een transactievoorstel beschouwen we wel als rechterlijk toezicht, hoewel het niet gaat om een specifieke rechtsgang tegen een specifieke gedraging. Zie verder de laatste alinea van deze paragraaf.

- Ook in bijzondere wetten kunnen bijzondere rechtsmiddelen staan, die leiden tot rechterlijk toezicht. Denk bijvoorbeeld aan artikel 164, lid 8 Wegenverkeerswet WVW (vordering rijbewijs) en artikel 28 Wet op de economische delicten (bevel van de officier van justitie aan de verdachte, bij wijze van voorlopige maatregel, om zich te onthouden van bepaalde handelingen en zorg te dragen dat voorwerpen, vatbaar voor inbeslagneming, bewaard worden). Een ander voorbeeld is artikel 22g, lid 3 Wetboek van Strafrecht (Sr) over het aantekenen van bezwaar tegen de kennisgeving tenuitvoerlegging vervangende hechtenis omdat de taakstraf niet of niet naar behoren is verricht.

Let op: deze (beklag)procedures bij rechterlijke instanties dus zijn geen beklag in de zin van artikel 9:22, onderdeel c of artikel 9:23, onderdeel f, Awb. Bij die artikelen gaat het alleen om beklag bij beklagcommissies.

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal

Geen rechterlijk toezicht op grond van artikel 9:22 onder f
Voorbeelden hiervan zijn:

- artikel 438 Rv (beslechting van executiegeschillen) valt niet onder de werking van artikel 9:22 onder f. Dit is geen specifieke procedure tegen een specifieke beslissing van de overheid.

- Ook tuchtrechtelijke procedures vallen niet onder artikel 9:22, onder f. Dit volgt uit onder andere kamerstukken II 1998/99, 22775, C, blz 16 m.b.t. de Gerechtsdeurwaarderswet en de brief van de Nationale ombudsman aan de KNB 26 februari 2003, No 2003.[redacted]

- artikel 89 Wetboek van Strafvordering (Sv) en artikelen 591/591a Sv (schadevergoeding na voorarrest) worden ook niet als rechterlijk toezicht gezien.

- artikel 34 Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) bepaalt dat een schriftelijke beslissing op een verzoek als bedoeld in de artikelen 15 tot en met 22 AVG, voor zover deze beslissing is genomen door een bestuursorgaan, geldt als een besluit in de zin van de Awb.
Het gaat daarbij onder andere om weigering om inzage te verlenen of om gegevens te corrigeren.
Artikelen 9:22, onderdeel d en e Awb en 9:23 onderdeel e en f Awb kunnen dan van toepassing zijn.

De belanghebbende kan zich ook tot de Autoriteit persoonsgegevens wenden met het verzoek te bemiddelen of te adviseren in zijn geschil met de verwerkingsverantwoordelijke (artikel 36 AVG).
In dat geval kan het beroep in afwijking van artikel 6:7 Awb (zes weken) nog worden ingesteld nadat de belanghebbende van de Autoriteit persoonsgegevens bericht heeft ontvangen dat de behandeling van de zaak is beëindigd, doch uiterlijk zes weken na dat tijdstip.

Omdat de rechtsbescherming hier via de Awb is geregeld, is dit geen rechterlijk toezicht in de zin van artikel 9:22, onder f Awb.

- artikel 29 Wet politiegegevens bepaalt dat een beslissing op een verzoek als bedoeld in artikel 25 (recht op inzage) of artikel 28 (recht op rectificatie en vernietiging) van deze wet geldt als een besluit in de zin van de Awb.
Verder kan de belanghebbende zich tot de Autoriteit persoonsgegevens wenden met het verzoek te bemiddelen of te adviseren in zijn geschil met de verwerkingsverantwoordelijke (artikel 29, lid 2 Wet politiegegevens). In dat geval kan in afwijking van artikel 6:7 Awb het beroep nog worden ingesteld nadat de belanghebbende van de Autoriteit persoonsgegevens bericht heeft ontvangen dat de behandeling van de zaak is beëindigd, doch uiterlijk zes weken na dat tijdstip.
Ook dit is geen rechterlijk toezicht als bedoeld in artikel 9:22, onderdeel f, Awb.

Extra uitleg over artikel 12 Wetboek van Strafvordering (Sv)
Artikel 12 Sv heeft betrekking op een sepotbeslissing van een officier van justitie en niet direct op gedragingen van de politie. Toch kan het zijn dat een gerechtshof in een procedure ex art. 12 Sv een uitspraak doet over de kwaliteit van het opsporingsonderzoek. Dat kan (tijdelijke) gevolgen hebben voor de bevoegdheid van de No om een klacht te onderzoeken. Twijfel je of een door verzoeker beklaagde gedraging nog aan de orde kan komen in een artikel 12-procedure, overleg dan met je senior.
Formuleer klachten over geweldgebruik door de politie niet in termen van een strafbaar feit (bijvoorbeeld mishandeling), maar in termen van proportionaliteit en subsidiariteit. De ombudsman kan beoordelen of het gedrag van de politie aan die criteria voldoet.

Klaagt iemand erover dat de politie geen proces-verbaal opmaakt, achterhaal dan wat verzoeker met die klacht probeert te bereiken. Vaak zal het iemand erom gaan dat alsnog strafvervolging tegen een ander wordt ingesteld. Dit kan de ombudsman echter niet bewerkstelligen.
Wijs in dat geval verzoeker erop dat hij de officier van justitie kan vragen de politie opdracht te geven om alsnog proces-verbaal op te maken. Weigert de officier van justitie dat, dan kan tegen die beslissing beklag worden gedaan op grond van artikel 12 Sv. Zie in dit verband de Aanwijzing voor de opsporing van het College van Procureurs-Generaal in de Beleidsregels OM, waarin is geregeld in welke gevallen de politie proces-verbaal moet opmaken.

Klaagt een verzoeker erover dat hij/zij ten onrechte als verdachte is aangemerkt of ten onrechte is aangehouden? En is daarbij in essentie de vraag of het feit bewezen kan worden en of de verdachte strafbaar is? Schrijf dan de klacht af op artikel 9:22 onder f als er strafvervolging volgt of als verzoeker een OM-beschikking heeft aanvaard of niet wil aanvaarden.
Is er geen strafvorderlijk vervolg, dan kan wel worden onderzocht of de politie een redelijk vermoeden kon hebben dat de verdachte een strafbaar feit had gepleegd. De No kan wel de wijze van aanhouden onderzoeken (geweldgebruik, bejegening en dergelijke).

Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [redacted] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
Toelichting voor behandelaars				
Artikel 9:23 Awb: NO niet verplicht tot doen onderzoek			Nederlands	KI 1482

Omschrijving

Inhoud

Algemeen

Je komt pas aan toetsing van artikel 9:23 Awb en artikel 9:24 Awb toe als je eerst bent nagegaan of artikel 9:22 van toepassing is.
Zijn er geen belemmeringen ten aanzien van de bevoegdheid van de No, dan is de No verplicht een onderzoek in te stellen tenzij één van de omstandigheden uit artikel 9:23 of 9:24 zich voordoet.

Verder is specifiek voor de Nationale ombudsman ook nog artikel 12 Wet Nationale ombudsman (WNo) van belang. Daarin is, op het punt van de ontvankelijkheid, de verhouding met de commissies voor de verzoekschriften geregeld.

Voor onderdelen j en k geldt dat de No tijdelijk niet verplicht is om een onderzoek in te stellen.

In sommige gevallen kan een verzoeker zelf de omstandigheden zo beïnvloeden dat een beperking van de verplichting om onderzoek in te stellen niet meer aan de orde is:
- in het geval waarin een verzoekschrift niet voldoet aan de vereisten van artikel 9:28, lid 1 en 2 Awb, stel je verzoeker in staat alsnog de benodigde informatie te verstrekken (onderdeel a)
- ook kan een verzoeker alsnog voldoen aan het kenbaarheidsvereiste (onderdeel h).

In andere gevallen is de beperking van de verplichting om een onderzoek in te stellen niet beïnvloedbaar door verzoeker (onderdelen b, c, d, e, f, g, l en m).

De hoofdregel is:

In het algemeen zal de No geen onderzoek instellen als een van de omstandigheden genoemd in artikel 9:23 zich voordoet, behalve in de volgende situaties:

- verzoeker is een ander dan degene jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden (onderdeel d)
- de klacht is in behandeling bij of afgedaan door een onafhankelijke klachtinstantie (onderdeel m)

Uiteraard zijn er in de praktijk uitzonderingen op deze hoofdregel. Die uitzonderingen worden hieronder per onderdeel van artikel 9:23 behandeld.
Zie je aanleiding om af te wijken van de hoofdregel in een geval dat niet in de kennisbank wordt behandeld, overleg dan met je senior/ambtsdragers.

Toelichting voor behandelaars				
Artikel 9:23 onderdeel a, in combinatie met artikel 9:28 Awb: inhoud verzoek			Nederlands	KI 1483

Omschrijving

Inhoud

Artikel 9:23 onderdeel a Awb luidt:

"De ombudsman is niet verplicht een onderzoek in te stellen of voort te zetten indien het verzoekschrift niet voldoet aan de vereisten, bedoeld in artikel 9:28, lid 1 en 2 Awb."

Deze vereisten uit artikel 9:28, lid 1 Awb zijn:

Het verzoekschrift wordt ondertekend
In de praktijk is het ontbreken van een handtekening of dagtekening geen grond om een verzoekschrift niet in behandeling te nemen.
Verzoekschriften kunnen per e-mail worden ingediend, en verzoekers kunnen via onze website ook een klacht indienen met behulp van een electronisch klachtenformulier. Een electronische handtekening is daarbij niet vereist.

Als er twijfel bestaat over de identiteit van de klager kan je verzoeker om een handtekening vragen.

a. de naam en het adres van de verzoeker

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal

In principe stelt de ombudsman geen onderzoek in als de verzoeker anoniem is.
Alleen in uitzonderlijke gevallen kan dit anders zijn.

Als in de brief een adres ontbreekt en ook niet valt te achterhalen, dan registreert de Facilitaire Dienst de brief niet.
De brief wordt dan dus ook niet inhoudelijk bekeken, maar in sommige gevallen nog wel intern doorgestuurd als signaal.

Soms dient een anonieme verzoeker een klacht in via een met naam en toenaam bekende tussenpersoon.
In dat geval kan er wel correspondentie plaatsvinden. De No verlangt dan dat de verzoeker diens identiteit wel aan hem (de No) bekend maakt (Jaarverslag 1997, p. 118).
Wil verzoeker ook tegenover de No anoniem blijven, dan wordt hij/zij niet-ontvankelijk verklaard.

Bij de wens om anoniem te blijven tegenover het bestuursorgaan, moet je in de ontvankelijkheidsfase eerst beoordelen of daarvoor goede gronden zijn.
Is dat niet het geval, dan wordt verzoeker in de gelegenheid gesteld alsnog zijn anonimiteit tegenover het bestuursorgaan op te heffen of eventueel om zijn beroep daarop nader te onderbouwen.
Houdt verzoeker vast aan zijn wens om anoniem te blijven, dan zal hij niet-ontvankelijk worden verklaard.

Een goede grond kan zijn dat een verdachte niet actief behoeft mee te werken aan zijn veroordeling (nemo teneturbeginsel).
Je kan de wens van verzoeker om anoniem te blijven tegenover het bestuursorgaan respecteren als verzoeker verdacht wordt van een strafbaar feit dat verband houdt met het optreden waarop de klacht betrekking heeft.
Een uitvloeisel van dit beginsel is dat de verdachte niet verplicht is te antwoorden op vragen die hem worden gesteld. Vragen naar de personalia van de verdachte zijn daarvan niet uitgezonderd. Er moet dan wel sprake zijn van een concrete verdenking. Maar let op: dat een verzoeker uit politiek-ideologische redenen of uit angst voor civiele claims zijn gegevens niet bekend wil maken bij het bestuursorgaan, is voor de No geen aanvaardbare reden voor anonimiteit.

Zijn er goede gronden voor het beroep op anonimiteit, bekijk dan of een onderzoek praktisch gezien wel mogelijk is als verzoeker tegenover het betrokken bestuursorgaan anoniem blijft.
Blijkt dat een onderzoek onder die omstandigheid om praktische redenen niet mogelijk is, dan zal verzoeker ook niet-ontvankelijk worden verklaard.

b. de dagtekening
De dagtekening is de datum die op een brief, factuur of officieel document is vermeld.
De dagtekening is vaak een aanknopingspunt voor verschillende termijnen.

c. een omschrijving van de gedraging waartegen het verzoek is gericht, een aanduiding van degene die zich aldus heeft gedragen en een aanduiding van degene jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden, indien deze niet de verzoeker is
Uit het verzoekschrift moet je kunnen halen op welke gedraging van welke instantie de klacht betrekking heeft, en jegens wie die gedraging zich richt (verzoeker of een ander).
Wees er in dit kader op bedacht dat verzoekers soms instanties door elkaar halen. Bijvoorbeeld de rechtbank en het arrondissementsparket. Of bij een klacht over "de kinderbescherming" niet doelen op de Raad voor de Kinderbescherming, maar op Bureau Jeugdzorg.

Uit het verzoekschrift moet ook duidelijk worden waarom verzoeker het niet eens is met de gedraging. We willen dat de reactie van de No adequaat is. Dat kan alleen maar als helder is wat de bedoeling van verzoeker is en waar het verzoekschrift over gaat.

d. de gronden van het verzoek
Hoewel dat niet met zoveel woorden in de wet staat, moet uit het verzoekschrift ook duidelijk worden waarom verzoeker het niet eens is met de gedraging.
We willen dat de reactie van de No adequaat is. Dat kan alleen maar als helder is wat de bedoeling van verzoeker is en waar het verzoekschrift over gaat.

e. de wijze waarop een klacht bij het bestuursorgaan is ingediend, en zo mogelijk de bevindingen van het onderzoek naar de klacht door het bestuursorgaan, zijn oordeel daarover alsmede de eventuele conclusies die het bestuursorgaan hieraan verbonden heeft
Als een verzoeker alleen maar stelt dat hij de klacht mondeling of telefonisch (artikel 9:2 Awb) bij het bestuursorgaan heeft ingediend, dan is dat niet voldoende om aan te nemen dat het bestuursorgaan inderdaad van de klacht in kennis is gesteld.
De verzoeker zal dat moeten concretiseren, bijvoorbeeld door datum, tijdstip, gesprekspartner en gespreksinhoud te vermelden.

Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [redacted] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
Het ontbreken van de vereiste informatie is geen grond om verzoeker meteen niet-ontvankelijk te verklaren. Stel verzoeker in de gelegenheid om de benodigde informatie binnen een redelijke termijn alsnog te geven. Deze verplichting is vastgelegd in artikel 9:28, lid 3 Awb. De gebruikelijke termijn is twee weken. Soms kan een langere termijn worden gegund, bijvoorbeeld als iemand in het buitenland woont of als bekend is dat iemand met vakantie gaat. Binnen redelijke grenzen kan door verzoeker om uitstel worden gevraagd. Het is praktisch om het dossier niet onmiddellijk na het verstrijken van de gestelde termijn te sluiten, maar nog twee weken te wachten of er toch nog een reactie komt. Verstrekt verzoeker, ook na herhaald verzoek, de gevraagde informatie niet, dan kun je verzoeker “niet-ontvankelijk” verklaren. Geef in de brief aan dat de No ervan uitgaat dat verzoeker geen prijs meer stelt op een onderzoek. Je noemt de termijn "niet-ontvankelijk" niet in de afschrijvingsbrief. Verstrekt verzoeker de informatie alsnog nadat het dossier is gesloten, dan overweeg je of het onderzoek toch moet worden voortgezet.				
Toelichting voor behandelaars				
Artikel 9:23, onderdeel b: kennelijk ongegrond			Nederlands	KI 1484
Omschrijving				

Inhoud

Kennelijk ongegrond

De No is niet verplicht een onderzoek in te stellen als een verzoek kennelijk ongegrond is.

Wil je verzoeker op deze grond niet-ontvankelijk verklaren, dan moet wel vaststaan dat het verzoek kennelijk ongegrond is. Daarvan is sprake als je op grond van de stukken én op grond van de kennis over wetten en andere feiten zonder nader onderzoek kan beoordelen dat een verzoek ongegrond is.

Er mag in redelijkheid geen twijfel bestaan over de uitkomst van een onderzoek: de gedraging is behoorlijk of heeft niet plaatsgevonden.
Dat een bepaalde uitkomst aannemelijk is, is niet voldoende om het verzoekschrift kennelijk ongegrond te verklaren. Twijfel je daarover, dan is verzoek dus niet kennelijk ongegrond is.

Ook kan het zijn dat je tijdens een onderzoek op grond van gegevens die door het onderzoek beschikbaar komen, tot de conclusie komt dat een klacht alsnog kennelijk ongegrond is.
Het onderzoek hoeft dan niet te worden voortgezet.

De vraag of een verzoek kennelijk ongegrond is, hangt sterk af van de omstandigheden van het geval.
Toch zijn er categorieën van gevallen waaraan je kan denken:

a. er is overduidelijk sprake van een misverstand/misvatting bij verzoeker

b. de gedraging is volledig in overeenstemming met een algemeen verbindend voorschrift

c. de No heeft eerder in een soortgelijk geval geoordeeld dat de gedraging behoorlijk was

Maar let op bij punt b!
Het enkele feit dat een gedraging in overeenstemming is met een algemeen verbindend voorschrift betekent nog niet per definitie dat die gedraging ook behoorlijk is.
Het zou kunnen zijn dat het voorschrift in strijd is met een hogere wet of een rechtstreeks werkend
bepaling uit een verdrag.
Zoals bij het commentaar op artikel 9:22, onderdeel b Awb al is aangegeven, verbiedt onderdeel b niet dat de No bij de beoordeling van een concrete gedraging onderzoekt of die gedraging is gebaseerd op een voorschrift dat in strijd is met een hogere wet.
Zorg dat je een klacht over een gedraging, gebaseerd op een wettelijk voorschrift, dus niet (her)formuleert als een klacht over het wettelijk voorschrift.
Want de No is wel bevoegd een onderzoek in te stellen naar die concrete gedraging, maar niet naar de inhoud van het algemeen verbindend voorschrift!

Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [redacted] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
In de afschrijvingsbrief aan verzoeker noem je het begrip kennelijk ongegrond niet. Uit ervaring weten we dat verzoekers aanstoot kunnen nemen aan die term en daarom in discussie gaan over de afschrijving. Geef daarom liever aan dat "de ombudsman gelet op de gegeven toelichting geen aanleiding ziet een onderzoek in te stellen".				
Toelichting voor behandelaars				
Artikel 9:23, onderdeel c: belang van verzoeker of gewicht van de gedraging kenn			Nederlands	KI 1485
Omschrijving				

Inhoud

Artikel 9:23, onderdeel c Awb bestaat uit twee onderdelen:

A. het belang van verzoeker bij een onderzoek door de ombudsman is kennelijk onvoldoende

Hiermee wordt bedoeld het belang van de verzoeker bij een onderzoek, en niet het belang van de verzoeker bij de gedraging.

Het klachtrecht vereist niet dat de verzoeker ook de direct belanghebbende is. Hierover meer in het commentaar bij artikel 9:23, onderdeel d Awb.
Dit betekent dat degene die de No om een onderzoek vraagt een ander kan zijn dan degene jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden.
Het enkele feit dat de gedraging jegens een ander heeft plaatsgevonden, is dus geen reden om te concluderen dat de verzoeker onvoldoende belang heeft!
Zo kan iemand een klacht indienen omdat hij/zij geschokt is door het zien van een mishandeling van een derde door een ambtenaar.

De vraag of het belang van verzoeker bij een onderzoek voldoende is, hangt sterk af van de omstandigheden van het geval. Toch zijn er wel enkele categorieën van gevallen te noemen.

1. Verzoeker kan via de ombudsman niet bereiken wat hij wil bereiken
Bijvoorbeeld in het geval dat een rechterlijke instantie zijdelings iets over de gedraging heeft gezegd en de No zich daardoor niet vrij voelt om af te wijken van de overwegingen van de rechter. Denk hierbij aan gevallen waarop artikel 9:23, onderdelen j en k Awb betrekking hebben.
Artikel 9:27, lid 2 Awb (rekening houden met rechterlijke uitspraak) is hier niet van toepassing, omdat het niet gaat om dezelfde gedraging waarover ombudsman en rechter oordelen, maar om een samenhangende gedraging.

2. Verzoeker heeft al een gegrondverklaring gekregen van het bestuursorgaan
Hiervan is sprake als het bestuursorgaan de fout al heeft erkend en eventueel verontschuldigingen heeft aangeboden.
Maar let op; bij een geslaagde interventie door de No (is onderzoek) gebruik je artikel 9:23, onderdeel l Awb.

3. Verzoeker klaagt erover dat een bestuursorgaan zijn verzoek om informatie niet beantwoordt, en de No kan die informatie geven
In dat geval heeft verzoeker geen belang meer bij een onderzoek.
Dat geldt ook als duidelijk is dat het verzoek om informatie bij het verkeerde bestuursorgaan is ingediend.

4. Verzoeker reageert zijn frustratie over een verkeersboete af met een klacht over een vermeende verkeersovertreding van de politie.

Als je hebt geconcludeerd dat het belang van verzoeker onvoldoende is, licht je de redenen daarvoor toe in de afschrijvingsbrief.
Vaak wordt de zinsnede "de No ziet geen aanleiding om een onderzoek in te stellen" gebruikt.
Vermijd de term "onvoldoende belang" in je brief.
Ervaring leert dat verzoekers soms aanstoot nemen aan de woorden "onvoldoende belang" en daarover in discussie gaan.

Alleen in uitzonderlijke gevallen zou een onderzoek kunnen worden ingesteld als verzoeker onvoldoende belang heeft.
Bijvoorbeeld in het geval dat het verzoekschrift een element bevat dat de No graag ambtshalve wil onderzoeken.

B. het gewicht van de gedraging is kennelijk onvoldoende.

Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [redacted] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
Het komt zelden voor dat de No geen onderzoek instelt omdat het gewicht van de gedraging te gering is. Voorbeelden van gevallen waarin geen onderzoek werd ingesteld omdat het gewicht van de gedraging te gering was : - Een belastinginspecteur vergiste zich in een brief in de datum waarop hij inzage in bepaalde stukken had verleend. Van enig belang was deze vergissing verder niet. - Een klacht dat iemand zelf de portokosten moest betalen voor de jaarlijkse verzending van een inlichtingenformulier werd niet ontvankelijk verklaard. Deelname aan het maatschappelijk verkeer brengt nu eenmaal kosten met zich mee. Het werd niet onredelijk geacht dat de kosten in dat geval voor rekening van verzoeker bleven.				
Toelichting voor behandelaars				
Artikel 9:23, onderdeel d: gedraging jegens een derde			Nederlands	KI 1486
Omschrijving				
Inhoud	Behandeling van klachten van een "derde" Artikel 9:23, onderdeel d: gedraging jegens een derde Verzoeker kan klagen bij No over een gedraging die jegens een derde is verricht. De No kan in zo'n geval in beginsel wel een onderzoek instellen. Hij is niet verplicht een onderzoek in te stellen. Heel in het algemeen geldt dat de NO dan wel stilstaat bij de mogelijkheid van onderzoek naar de klacht, maar zich terughoudend opstelt. Er moet een goede reden zijn om de klacht wél in onderzoek te nemen, en geen (gewichtige) contra-indicatie. Een contra-indicatie om toch geen onderzoek in te stellen kan zijn dat de derde jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden niet wil dat een onderzoek wordt ingesteld. Een contra-indicaties is ook dat de verzoeker werkzaam is bij de instantie waarover hij of zij klaagt, of dat de ander, jegens wie de gedraging is gericht, zelf een klacht heeft ingediend bij de overheidsinstantie of bij de No(uit een brief d.d. 19 april 2019, opgeslagen in dossier 2019.[redacted] aan een medewerker van een overheidsinstantie die van plan was een klacht in te dienen over de manier waarop dat b.o. omsprong met bepaalde "klanten"/burgers). De No stelt in het kader van de ontvankelijkheidstoetsing alleen een onderzoek in naar de wil van die derde als er concrete aanwijzingen zijn dat die persoon misschien geen behoefte heeft aan een onderzoek. De wilsverklaring van die derde is overigens geen machtiging: verzoeker klaagt op eigen titel en niet namens de ander. Indien wel namens een ander wordt geklaagd is degene die wordt vertegenwoordigd de verzoeker. Er zijn ook gevallen te bedenken waarbij het niet zo duidelijk is of een gedraging alleen jegens de derde is verricht of ook jegens verzoeker zelf. Zo zou iemand kunnen stellen dat een politieman jegens hem schokkend is opgetreden door een derde te mishandelen. Indien onderzoek wordt ingesteld: let op AVG-aspecten. Geen onderzoek Maar let op! De No stelt geen onderzoek in naar een gedraging jegens iemand die geen direct belanghebbende is in een zaak waarin een direct-belanghebbende wel ontvankelijk zou zijn in een bestuursrechtelijke procedure en de niet direct-belanghebbende niet. Het is niet de bedoeling dat de No als alternatief voor de bestuursrechter wordt gebruikt door iemand die in een bestuursrechtelijke procedure niet-ontvankelijk is, omdat die persoon geen eigen, persoonlijk en rechtstreeks eigen belang heeft. Wat geldt voor de interne klachtbehandeling? In het interne klachtrecht op grond van hoofdstuk 9 Awb is dit onderwerp anders geregeld. Uit artikel 9:1 Awb volgt ook dat een ander (de derde) dan degene jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden (de				

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
benadeelde), kan klagen. Hij hoeft geen belanghebbende te zijn. Uit artikel 9:4 Awb vloeit voort dat de wettelijke vereisten voor klachtbehandeling (artt. 9:5 tot en met 9:12 Awb) niet toegepast worden bij klachten die een gedraging jegens een ander betreffen. Voldoende is dat zulke klachten behoorlijk worden behandeld (artikel 9:2 Awb). No toetst de (oorspronkelijke) reactie van het bestuursorgaan op de klacht aan de Ombudsvisie op klachtbehandeling en aan "normen voor professionele klachtbehandeling". Zie rapport 2020/025 over klachtbehandeling door het OM.				
Toelichting voor behandelaars				
Artikel 9:23, onderdeel e: gedraging waartegen bezwaar kan worden gemaakt			Nederlands	KI 1487
Omschrijving				
Inhoud	Artikel 9:23, onderdeel e Awb: "De ombudsman is niet verplicht een onderzoek in te stellen of voort te zetten indien 1. het verzoek betrekking heeft op een gedraging waartegen bezwaar kan worden gemaakt, 2. tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, 3. of waartegen een bezwaarschriftprocedure aanhangig is." Ad 1. Het is hier niet van belang of de bezwaarmogelijkheid voor verzoeker of voor een ander openstaat. Let op: dat is bij de artikel 9:23, onderdeel f Awb anders, daar is het wel relevant is of het rechtsmiddel voor verzoeker heeft opengestaan. De huidige wetstekst bevat een belangrijke wijziging ten opzichte van de oude tekst van de Wet Nationale ombudsman. Onder artikel 16, onderdeel c (oud) WNo was de No niet bevoegd om een onderzoek in te stellen naar een gedraging zolang daartegen bezwaar of beroep openstond. Uitzondering was de situatie waarin een rechtsmiddel open stond tegen het niet tijdig nemen van een besluit. Let op: de No is niet bevoegd een onderzoek in te stellen als beroep of beklag openstaat (artikel 9:22, onderdeel c Awb). Maar de No is dus wél bevoegd, maar niet verplicht om een onderzoek in te stellen als het verzoek betrekking heeft op een gedraging waartegen bezwaar kan worden gemaakt of waartegen een bezwaarprocedure aanhangig is (artikel 9:23, onderdeel e Awb. Deze bepaling is opgenomen bij amendement van de kamerleden Wolfsen en Van Beek (kamerstukken Tweede kamer, vergaderjaar 2003-2004, 28747, nr. 9): “Zowel de Amsterdamse, Rotterdamse en Haagse ombudsman bemiddelt in gevallen waarin er sprake is van een evidente, kennelijke misslag van het bestuur. Deze handelswijze is in overeenstemming met de laagdrempelige hulp en dejuriserende aanpak die van een ombudsman mag worden verwacht. Aangezien dit ook door de regering wordt gezien als een alleszins aanvaardbare praktijk, moet dit ook wettelijk mogelijk zijn. Dit amendement strekt daartoe. Opgemerkt wordt dat een dergelijk optreden enkel in de bezwaarfase mogelijk moet zijn." Snelle interventie Het onderzoek van de No zal in dit soort gevallen zijn gericht op snelle interventie. Het is niet de bedoeling dat een rapport wordt uitgebracht. Let wel op mogelijke termijnoverschrijding van de bezwaartermijn! De tussenkomst van de ombudsman schort de wettelijke bezwaartermijn niet op. Staat bezwaar nog open, wijs verzoeker dan ook (op grond van artikel 9:19 Awb) op de mogelijkheid bezwaar aan te tekenen. En bied aan het verzoekschrift over te dragen aan de bevoegde instantie, tenzij verzoeker aangeeft dat hij geen doorzending wenst. Wordt het verzoekschrift ontvangen door een relatief niet bevoegde ombudsman, dan stuurt die ombudsman het verzoekschrift door naar de wel bevoegde ombudsman (zie de informatie over artikel 9:18 Awb). Een moeilijke vraag is of kan worden geklaagd over een gedraging als die klacht ook de vorm heeft van een rechtsgrond, waarmee een besluit kan worden aangevochten. Staat de klacht in functie van de bestrijding van het besluit, dan zal de ombudsman in beginsel geen onderzoek doen.				

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
Staat de klacht op zichzelf, los van een besluit, dan zijn artikelen 9:23, onderdeel e of f en 9:22, onderdeel c Awb niet van toepassing. Wel zal artikel 9:23, onderdeel j Awb (sanenhangende gedraging) dan onder omstandigheden van toepassing kunnen zijn. Ad 2. De No is wel verplicht een onderzoek in te stellen (behoudens andere beperkingen zoals het kenbaarheidsvereiste) als de gedraging van het bestuursorgaan bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit. Dat daartegen ook een rechtsmiddel openstaat, maakt niet uit. Als het bezwaar- of beroepschrift onredelijk laat is ingediend, dan wordt dat bezwaar of beroep op grond van artikel 6:12 Awb niet-ontvankelijk verklaard. Krijgt de No te maken met zo'n situatie, dan is niet onderdeel e van toepassing, maar artikel 9:23, onderdeel f Awb. Ad 3. Heeft verzoeker wel gebruik gemaakt van de mogelijkheid om bezwaar te maken tegen het niet tijdig nemen van een besluit, dan geldt weer de hoofdregel: de ombudsman is niet verplicht, maar wel bevoegd, om een onderzoek in te stellen. Heeft verzoeker geen of althans niet tijdig gebruik gemaakt van de bezwaarmogelijkheid, dan is de ombudsman gelet op artikel 9:23, onderdeel f Awb ook niet verplicht een onderzoek in te stellen. De No maakt, als bezwaar openstaat of aanhangig is, alleen van zijn bevoegdheid om een onderzoek in te stellen gebruik maken als daarvoor bijzondere redenen zijn. Daarvan kan sprake zijn bij "kennelijke misslagen" in een besluit, of omstandigheden die aanleiding kunnen zijn voor herziening van het besluit (bijvoorbeeld onevenredige hardheid van het besluit). Zie ook het commentaar bij artikel 9:22, onderdeel c Awb. Daarin is uitgebreid ingegaan op de vraag: - tegen welke besluiten en gedragingen een bestuursrechtelijke voorziening openstaat; - wanneer de termijn begint; - hoe lang de termijn duurt; - wanneer de termijn eindigt; - of de termijnoverschrijding verschoonbaar is. Wat daar is geschreven is uiteraard ook van belang bij de toepassing van artikel 9:23, onderdeel e Awb.				
Toelichting voor behandelaars				
Artikel 9:23, onderdeel f: geen gebruik bestuursrechtelijke voorziening			Nederlands	KI 1488
Omschrijving				
Inhoud	Hoofdregel: de No stelt geen onderzoek in als de situatie van onderdeel f zich voordoet. In de praktijk wordt zelden van dit uitgangspunt afgeweken. Anders zou afbreuk worden gedaan aan de betekenis van de bezwaar- en beroepstermijnen. Dit geldt ook voor de situatie dat aannemelijk is dat het bezwaar- of beroepschrift van verzoeker op grond van artikel 6:12, lid 3 Awb niet-ontvankelijk zal worden verklaard omdat het onredelijk laat is ingediend. Dan is niet artikel 9:23, onderdeel e maar onderdeel f van toepassing. Artikel 9:23, onderdeel f Awb bepaalt dat de No niet verplicht is een onderzoek in te stellen of voort te zetten als het verzoek betrekking heeft op een gedraging waartegen door de verzoeker bezwaar had kunnen worden gemaakt, beroep had kunnen worden ingesteld of beklag had kunnen worden gedaan. Dit artikel is dus alleen van toepassing als de mogelijkheid heeft bestaan om gebruik te maken van een bestuursrechtelijke voorziening en verzoeker die mogelijkheid onbenut is gelaten. Het commentaar bij artikel 9:22, onderdeel c Awb over begin, duur en einde van de termijn en dergelijke voor een openstaande bestuursrechtelijke voorziening zijn ook van belang bij de toepassing van artikel 9:23, onderdeel f Awb. Let op bij verschoonbare termijnoverschrijding: in dat geval is niet artikel 9:23, onderdeel f Awb van toepassing maar artikel 9:22 onderdeel c (bij beklag en beroep) of artikel 9:23, onderdeel e Awb (bij bezwaar). Zie artikel 9:11 Awb en literatuur en jurisprudentie bij dit artikel.				

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal

Beklag
Beklag is een gespecialiseerde bestuursrechtelijke voorziening die in het leven is geroepen ter bescherming van de rechtspositie van bepaalde groepen rechtssubjecten. Die groepen staan meestal in een bijzondere afhankelijkheidsrelatie tot de overheid.
De beklagvoorziening leidt tot een bindende uitspraak. Dat is dus anders dan bij een klachtvoorziening.

Met name in de justitiële regelgeving gaat het om beslissingen van directeuren van instellingen over de positie van de bewoners van die instelling. Een voorbeeld hiervan is de beklagregeling voor gedetineerden (zoals artikel 60 e.v. Penitentiaire beginselenwet).
De directeur van een instelling neemt beslissingen over bijvoorbeeld verlof, plaatsing in afzondering, onderzoek van de verblijfsruimte. Tegen deze beslissingen kan de betrokkene beklag instellen bij een beklagcommissie. Vaak is dit een onderdeel van een Commissie van Toezicht.
De beklagcommissie kan beslissingen van de directeur schorsen en doet na behandeling van het klaagschrift uitspraak. De beklagcommissie kan in sommige gevallen de beslissing van de directeur vernietigen en de directeur opdragen een nieuwe beslissing te nemen. In andere gevallen wordt de beslissing van de commissie in de plaats gesteld van de beslissing van de directeur.
Daarna hebben zowel de betrokkene als de directeur de mogelijkheid om bij een beroepscommissie (administratief) beroep in te stellen tegen de uitspraak van de beklagcommissie.
De beroepscommissie doet vervolgens een bindende uitspraak.

Let op: een wettelijk geregelde klachtvoorziening is geen bestuursrechtelijke voorziening. Hierover meer informatie bij het commentaar op artikel 9:23, onderdeel m Awb.
Ook beklag bij een rechterlijke instantie is geen beklag in de zin van art. 9:23, onderdeel f Awb. Denk hierbij aan de beklagprocedures van artikel 12 Wetboek van Strafvordering of artikel 552a Wetboek van Strafvordering.

Geen rechtsmiddelenverwijzing onder besluit?
Soms maakt een verzoeker geen/niet tijdig gebruik van de bestuursrechtelijke voorziening omdat het bestuursorgaan geen rechtsmiddelenverwijzing heeft opgenomen in het besluit.
De rechtsmiddelenverwijzing is geregeld in artikel 3:45, lid 2 Awb en artikel 6:23, lid 2 Awb.

De No kan een onderzoek uit eigen beweging (artikel 9:26 Awb) instellen naar het feit dat een bestuursorgaan geen rechtsmiddelenverwijzing heeft opgenomen. Maar let op: dat onderzoek slaat dus niet op de inhoud van het besluit waartegen bezwaar of beroep openstond!
Blijkt uit contact met het bestuursorgaan dat het gaat om een incidentele fout, dan kan worden afgezien van onderzoek.

De Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State is in twee uitspraken (AB 2001/291 en AB 2001/292) teruggekomen op haar eerdere beleid dat termijnoverschrijding in beginsel verschoonbaar is als geen rechtsmiddelverwijzing is gegeven. Beleid is nu dus: termijnoverschrijding alleen omdat er geen rechtsmiddelverwijzing is opgenomen in het besluit, is in principe niet verschoonbaar.

De Centrale Raad van Beroep zegt hierover in de uitspraak van 23 juni 2011:
"De termijnoverschrijding zal in het algemeen niet verschoonbaar zijn in gevallen waarin redelijkerwijs kan worden aangenomen dat de belanghebbende wist dat hij binnen een bepaalde termijn bezwaar moest maken.
Van bekendheid met de termijn kan verder worden uitgegaan indien de belanghebbende al voor afloop van de termijn werd bijgestaan door een professionele rechtshulpverlener, aangezien redelijkerwijs mag worden
aangenomen dat deze over de vereiste kennis beschikt en ook diens kennis in dit verband aan de belanghebbende kan worden toegerekend. Daarentegen ligt - onder omstandigheden ook bij een professionele rechtshulpverlener - het aannemen van verschoonbaarheid in de rede, als gerede twijfel mogelijk is omtrent het
besluitkarakter van het door het bestuursorgaan aan de belanghebbende toegezonden stuk."

Onder bijzondere omstandigheden kan worden afgeweken van dit beleid, maar in de jurisprudentie is nog onvoldoende uitgekristalliseerd wat precies onder bijzondere omstandigheden moet worden verstaan.

Een voorbeeld van bijzondere omstandigheden is de uitspraak van de College van Beroep voor het bedrijfsleven (AB 2003/18) waarin het bestuursorgaan uitdrukkelijk had gesteld dat er geen bezwaar kon worden gemaakt tegen twee besluiten. De termijnoverschrijding was daarom verschoonbaar.

Vanwege de mogelijke afwijking bij bijzondere omstandigheden wil de No nog niet afzien van doorzending ex artikel 9:19 Awb.

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
Gebruik bij het aanbod van doorzending de modelbrieven "Bezwaar/beklag/beroep nog mogelijk?" en "Doorzending als bezwaar/beroep/klaagschrift". De No gaat in dit soort gevallen dus nog uit van (de mogelijkheid van) toepasselijkheid van artikel 9:22, onderdeel c Awb en artikel 9:23, onderdeel e Awb. Belastingkwesties en artikel 9:23, onderdeel f Awb Deze bepaling geldt nu ook in belastingkwesties. Dat heeft invloed op het punt van de afwijzing van een kwijtscheldingsverzoek door de ontvanger: Op grond van artikel 7, lid 1 Uitvoeringsregeling verleent de ontvanger de belastingschuldige op diens schriftelijk verzoek bij voor administratief beroep vatbare beschikking (zie ook artikel 1b, lid 2 Uitvoeringsregeling) kwijtschelding van de door hem verschuldigde rijksbelastingen in andere gevallen dan die, bedoeld in de hoofdstukken IA en IB, op de voet van deze afdeling en de afdelingen 2 tot en met 5 van hoofdstuk II van de Uitvoeringsregeling Invorderingswet 1990. In hoofdstuk II, afdeling 5, Uitvoeringsregeling wordt het beroep tegen deze beschikking geregeld. Wanneer de belastingschuldige zijn beroepschrift te laat indient, wordt hij door de directeur niet ontvankelijk verklaard in zijn beroep. Toch beoordeelt de Belastingdienst dan ambtshalve het verzoek om kwijtschelding. Tegen de beslissing van de directeur staat géén beroep open op de belastingrechter. In zijn beslissing wijst de directeur de belastingschuldige erop dat hij zich kan wenden tot de No of de Commissie voor de Verzoekschriften als betrokkene het niet eens is met de genomen beslissing. Voor de invoering van de Wet extern klachtrecht werd deze beroepsgang niet beschouwd als een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening, omdat de rechtsgang niet eindigde bij een rechterlijke instantie. Het gaat echter wel om beroep in de zin van artikel 9:22, onderdeel c Awb. De No is daarom niet bevoegd om een onderzoek in te stellen naar de afwijzing van een verzoek om kwijtschelding door de ontvanger zolang beroep op de directeur openstaat of zolang een beroepsprocedure aanhangig is. Is geen gebruik gemaakt van de beroepsprocedure, dan zal de No geen onderzoek doen naar de gedraging van de ontvanger. Beleid van de Belastingdienst is dat een te laat ingediend beroepschrift toch ambtshalve wordt beoordeeld. Verzoeker wordt dan ook altijd door de No verwezen naar de directeur. Over de ongegrondverklaring door de directeur van het beroepschrift kan vervolgens worden geklaagd bij de No. Er hoeft dan niet meer aan het kenbaarheidsvereiste te worden voldaan.				
Toelichting voor behandelaars				
Artikel 9:23 onderdeel g: beslissing van andere dan bestuursrechter			Nederlands	KI 1489
Omschrijving				
Inhoud Artikel 9:23, onderdeel g Awb luidt: "De ombudsman is niet verplicht een onderzoek in te stellen of voort te zetten indien het verzoek betrekking heeft op een gedraging ten aanzien waarvan door een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter uitspraak is gedaan". Met andere woorden, de No is niet verplicht om een onderzoek in stellen als over dezelfde gedraging als die, welke aan de Nationale ombudsman is voorgelegd, door de Nederlandse civiele, straf- of tuchtrechter een uitspraak gedaan. Maar let op: Kan deze rechter in een overweging ook iets zeggen over een gedraging die samenhangt met de aan zijn oordeel onderworpen gedraging, dan is artikel 9:23, onderdeel j of k Awb van toepassing zijn. Gaat het om een (inhoudelijke) uitspraak van een bestuursrechter, dan is artikel 9:22, onderdeel d Awb, van toepassing. Is een procedure over dezelfde gedraging aanhangig bij de civiele, straf- of tuchtrechter, dan is artikel 9:22, onderdeel e Awb van toepassing. Hoofdregel is dat de No geen onderzoek instelt als de omstandigheid van onderdeel g zich voordoet. Daarbij speelt artikel 9:27, lid 2 Awb een belangrijke rol, hoewel dit artikel strikt genomen geen ontvankelijkheidsbepaling is. Omdat de No gehouden is de rechtsgronden in acht waarop die uitspraak steunt of mede steunt, in acht te nemen, heeft de No weinig vrijheid om af te wijken van de rechterlijke uitspraak. In het algemeen heeft een verzoeker er ook geen belang bij van de No een bevestiging te krijgen van de uitspraak van de rechter.				

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
Afwijkingen van de hoofdregel Bij uitzonderlijke omstandigheden kan de No overwegen om toch een onderzoek in te stellen. De No heeft andere dan wel meer mogelijkheden dan een rechter om een kwestie aan de orde te stellen: - aanbeveling doen - kwestie in het jaarverslag of op andere wijze signaleren - een zaak als structureel probleem oppakken Soms voert een verzoeker aan dat er nieuwe feiten en omstandigheden zijn, die mogelijk tot een andere beslissing zouden hebben geleid, als ze bij de rechter bekend zouden zijn geweest. Dit is op zichzelf geen reden voor de No om een onderzoek in te stellen. In dat geval kan verzoeker misschien beter herziening vragen van de rechterlijke beslissing. Hij krijgt dan een bindende beslissing. Dit zou anders kunnen liggen als de No denkt snel resultaat te kunnen behalen. Overleg met senior, sectorhoofd en/of ambtsdragers.				
Toelichting voor behandelaars				
Artikel 9:23, onderdeel h: het kenbaarheidsvereiste			Nederlands	KI 1490
Omschrijving				
Inhoud	Artikel 9:20 Awb (kenbaarheidsvereiste) luidt: 1. Alvorens het verzoek aan een ombudsman te doen, dient de verzoeker over de gedraging een klacht in bij het betrokken bestuursorgaan, tenzij dit redelijkerwijs niet van hem kan worden gevergd. 2. Het eerste lid geldt niet indien het verzoek betrekking heeft op de wijze van klachtbehandeling door het betrokken bestuursorgaan. Artikelen die samenhangen met het kenbaarheidsvereiste zijn: Artikel 9:23, onderdeel h Awb: De ombudsman is niet verplicht een onderzoek in te stellen of voort te zetten indien niet is voldaan aan het vereiste van artikel 9:20, eerste lid. Artikel 9:28, lid 1, onderdeel e Awb: Het verzoekschrift wordt ondertekend en bevat ten minste de wijze waarop een klacht bij het bestuursorgaan is ingediend, en zo mogelijk de bevindingen van het onderzoek naar de klacht door het bestuursorgaan, zijn oordeel hierover alsmede de eventuele conclusies die het bestuursorgaan hieraan verbonden heeft. Artikel 9:20 Awb wordt door de No het kenbaarheidsvereiste genoemd, afgekort ook wel KEN. Gebruik je in correspondentie met verzoeker het begrip kenbaarheidsvereiste, leg dan uit wat deze term inhoudt. Aan het kenbaarheidsvereiste is ook voldaan als de klacht is voorgelegd aan een aan het bestuursorgaan ondergeschikte persoon of dienst. Uitzondering hierop is artikel 114, lid 3 Wet op de inlichtingen en veiligheidsdiensten 2017, de klacht moet eerst worden voorgelegd aan de betrokken Minister die het aangaat. Redelijke reactietermijn voor bestuursorgaan Het is niet voldoende dat verzoeker het bestuursorgaan in kennis heeft gesteld van de klacht. Het bestuursorgaan moet ook daadwerkelijk de gelegenheid hebben gehad om op de klacht te reageren. In het algemeen wordt de wettelijke termijn van artikel 9:11 Awb beschouwd als een redelijke reactietermijn: 6 weken, 10 weken bij behandeling door een klachtadviescommissie en verlenging met 4 weken na schriftelijke mededeling aan klager. Op grond van het Besluit van 7 juni 1999, Stb. 241 werd hoofdstuk 9 niet van toepassing verklaard voor twaalf beleidsterreinen. Maar let op: niet alle in dit besluit genoemde wetten en regelingen zijn nog van kracht. Voor de politie gelden op grond van artikel 72 Politiewet 2012 afwijkende termijnen: 10 weken, 14 weken als de klachtencommissie om advies is gevraagd. De afhandeling kan met 4 weken worden verdaagd, artikel 9:11, lid 2 Awb is ook van toepassing op de politie.				

Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [redacted] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
Afwijken van termijnen vanwege bijzondere omstandigheden Afhankelijk van bijzondere omstandigheden kun je het bestuursorgaan een langere of kortere termijn gunnen. Bijvoorbeeld langere termijnen in beklagregelingen of kortere termijnen in zaken die enigszins spoedeisend zijn, maar niet zodanig spoedeisend dat geheel aan het kenbaarheidsvereiste moet worden voorbijgegaan. Is de klachtbehandeling al ver gevorderd, dan is het vaak verstandig en efficiënt om de klachtafhandeling toch af te wachten, ook al is de redelijke termijn overschreden. Houd daarbij wel wat druk op de ketel bij het bestuursorgaan. Alleen kopie aan bestuursorgaan sturen van verzoekschrift aan No is niet voldoende voor kenbaarheidsvereiste Stuurt verzoeker het bestuursorgaan alleen een kopie van zijn/haar verzoekschrift aan de No, dan beschouwen we dat niet als voldoen aan het kenbaarheidsvereiste. Het moet voor het bestuursorgaan duidelijk zijn dat verzoeker een reactie van het bestuursorgaan verwacht. Behandel KEN-zaken met voorrang Behandel KEN-zaken waar met voorrang. Verzoeker verliest dan niet onnodig wachttijd. Hierdoor kan ook worden vermeden dat een bestuursorgaan de No verwijt dat hij van het bestuursorgaan wel snelle actie verwacht, terwijl de No zelf lang over de afhandeling van het dossier doet. Soms is het nodig om bij verzoeker een kopie te vragen van de correspondentie om te kunnen vaststellen of is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste.				
Toelichting voor behandelaars				
Beleid voor de behandeling van zaken			Nederlands	KI 1491
Omschrijving				
Inhoud	Hoofdregel en aanpak door de No De No beschermt de burger tegen onbehoorlijk overheidsoptreden. En geeft natuurlijk zelf het goede voorbeeld. Daarbij gaan we in ieder geval uit van de volgende punten: - verzoeker moet eerst bij het bestuursorgaan hebben geklaagd voordat hij/zij de klacht bij de No kan indienen. - kies voor een probleemoplossende aanpak, waarbij recht wordt gedaan aan de achterliggende belangen van verzoeker en het betrokken bestuursorgaan. - handel persoonlijk, effectief en voortvarend in de contacten met verzoekers en bestuursorganen. - breng bij ieder nieuw verzoekschrift in kaart wat die achterliggende belangen zijn. - neem telefonisch contact op met verzoeker en eventueel ook met het betrokken bestuursorgaan. - stuur alleen aan op het alsnog intern laten behandelen van de klacht als dat gelet op de betrokken achterliggende belangen kan bijdragen aan een oplossing. - streef ernaar om in samenspraak met verzoeker en het betrokken bestuursorgaan tot de meest effectieve aanpak van de klacht te komen. Voorbij gaan aan de KEN, uitzondering op de regel Er kan aanleiding zijn om voorbij te gaan aan het kenbaarheidsvereiste. In zo'n geval kan redelijkerwijs niet van verzoeker kan worden gevergd dat hij/zij eerst nog bij het bestuursorgaan klaagt. Denk daarbij aan: - een klacht over de interne klachtbehandeling (artikel 9:20, lid 2 Awb) - spoed in verband met financieel belang (verzoeker kan bijvoorbeeld de vaste lasten niet meer betalen, of de deurwaarder dreigt met beslaglegging)				

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal

- spoed als er op korte termijn een voor verzoeker ongewenste en onomkeerbare situatie ontstaat;
- een ernstig verstoorde verhouding tussen verzoeker en het bestuursorgaan;
- een bij de No bekend structureel knelpunt bij een bestuursorgaan;
- een klacht die uitsluitend is gericht op de afwijzing van een verzoek om schadevergoeding;
- een klacht die al in administratief beroep is behandeld door het bestuursorgaan;
- een klacht over de afwijzing van een verzoek om ambtshalve vermindering/toepassing hardheidsclausule (bij de Belastingdienst), tenzij verzoeker met nieuwe feiten/omstandigheden komt;

In deze situaties sturen we verzoeker meestal niet terug voor interne behandeling van de klacht.
Maar maak wel de afweging of interne klachtbehandeling in jouw geval toch kan bijdragen aan een oplossing.

Een klacht over de klachtafhandeling behoeft niet nog eens afzonderlijk aan het bestuursorgaan te worden voorgelegd, ongeacht of die klacht zelfstandig of in combinatie met een al dan niet
vervallen klacht over een gedraging ten gronde wordt ingediend.
De basisklacht moet dan wel betrekking hebben op het bestuursorgaan zelf.

Speelt een bestuursorgaan een rol bij de behandeling van een klacht over een buitenwettelijke instantie, dan moet met inachtneming van het bovenstaande in beginsel wel aan het kenbaarheidsvereiste worden voldaan, als men het niet eens is met de klachtbehandeling door het bestuursorgaan.
Achtergrond is dat hoofdstuk 9 Awb niet van toepassing is op deze vorm van klachtbehandeling.

Voorbeelden hiervan uit de praktijk:
1. Voor de plaatsing van UMTS-antennes door telecombedrijven op het dak van een woongebouw geldt een instemmingsprocedure op basis van een convenant tussen de rijksoverheid en de telecombedrijven.
In eerste instantie kan bij de telecombedrijven worden geklaagd over de gang van zaken bij de instemmingsprocedure.
Is men niet tevreden over de klachtbehandeling door het betrokken telecombedriif, dan kan men klagen bij het Antenne Bureau (AB), onderdeel van het Agentschap Telecom, dat op zijn beurt weer onderdeel is van het ministerie van Economische Zaken en Klimaat.
De mogelijkheid om bij het AB te klagen heeft geen wettelijke basis, maar is gebaseerd op het antenneconvenant 2010. Dit convenant verloopt eind 2019.
Dient een verzoeker bij de No een klacht in over de wijze waarop het AB de klacht over de instemmingsprocedure heeft behandeld, dan moet eerst aan het kenbaarheidsvereiste worden voldaan, als dat past in een probleemoplossende aanpak.

2. de No is niet bevoegd om klachten over een reïntegratiebureau te behandelen dat door UWV wordt ingeschakeld. Een klager kan wel bij UWV klagen over de gang van zaken bij het reïntegratiebureau.

Ratio van de KEN
Het ligt voor de hand dat iemand die een klacht heeft over een ander zich allereerst tot die ander richt.
Dit uitgangspunt past bij de invoering van het interne klachtrecht in hoofdstuk 9 van de Awb.
Een klacht kan ook snel en efficiënt worden opgelost in de relatie bestuur-burger. Leidt de behandeling van een klacht door de instantie of ambtenaar zelf tot een voor de klager bevredigend resultaat, dan kan het gevolg zijn dat vertrouwen van de burger in de overheid wordt hersteld.
Het kenbaarheidsvereiste heeft ook een zeefwerking, doordat de No niet onnodig wordt belast met klachten, die eenvoudig tussen bestuur en burger kunnen worden opgelost.

Het enkele feit dat het een zaak van algemeen belang is of een structureel probleem betreft is op zich geen reden om af te zien van het kenbaarheidsvereiste. Het is toch wenselijk als het bestuursorgaan de kans krijgt zijn visie op de klacht te geven. Bekijk daarom of in verband met de aard van de kwestie alsnog een onderzoek moet worden ingesteld, in het geval dat verzoeker na verloop van tijd niet terugkomt op de klacht.

In de gevallen waarin niet aan het kenbaarheidsvereiste hoeft te worden voldaan, moet de klacht dan wel binnen een jaar nadat de gedraging had plaatsgevonden worden ingediend. Anders is de ombudsman op grond van artikel 9:24, lid 2 Awb niet verplicht om een onderzoek in te stellen.

Is administratief beroep aangetekend tegen de afwijzing van een verzoek om kwijtschelding, dan hoeft op het terrein van de Rijksbelastingen niet meer te worden voldaan aan het kenbaarheidsvereiste. De beslissing op het beroepschrift is al een vorm van heroverweging.
Dat geldt ook als heroverweging is gevraagd van een afwijzing van een verzoek om een betalingsregeling (dit is niet benoemd als administratief beroep).

Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [redacted] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
Op het terrein van belastingen van gedecentraliseerde bestuursorganen is het volgende van belang: De No heeft - vanuit het streven van uniformiteit van beleid bij bestuursorganen - zowel bij de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (verder VNG) als bij de Unie van Waterschappen (verder UvW) aandacht gevraagd voor het volgende: belastingschuldigen kunnen de Belastingdienst verzoeken om kwijtschelding van aan hen opgelegde belastingen. Ter uitvoering van artikel 26 Invorderingswet 1990 is in artikel 7 Uitvoeringsregeling Invorderingswet 1990 (verder Uitvoeringsregeling) bepaald dat een verzoek om kwijtschelding wordt toe- of afgewezen “bij voor administratief beroep vatbare beschikking”. Tegen de beslissing kan een beroepschrift worden ingediend bij de bevoegde dienst. Bij de beslissing op het beroepschrift verwijst de directeur van de Belastingdienst naar de Commissie voor de Verzoekschriften uit de Eerste of Tweede Kamer der Staten-Generaal en naar de No, voor het geval belastingschuldigen zich niet kunnen verenigen met de uitkomst van het administratieve beroep. Dit is een in de praktijk ontwikkelde handelwijze, die geen wettelijke basis heeft. Op grond van artikel 255, lid 2 Gemeentewet en artikel 144, lid 2 Waterschapswet zijn met betrekking tot het verlenen van gehele of gedeeltelijke kwijtschelding door de waterschappen de krachtens artikel 26 Invorderingswet 1990 door de Minister van Financiën bij ministeriële regeling gestelde regels van toepassing. Omdat het gaat om vergelijkbare procedures met in beginsel dezelfde toepasselijke regels, is aan de VNG en aan de UvW gevraagd of (ook) zij het op zich wenselijk acht dat de bij de Belastingdienst gegroeide praktijk ook bij de gemeenten en waterschappen in enigerlei vorm navolging vindt. De UvW ziet geen aanleiding bij haar leden te gaan bepleiten om bij de afhandeling van het administratieve beroep als vervolg op de afwijzing van een verzoek om kwijtschelding een verwijzing te doen opnemen naar de interne klachtprocedure of naar de externe klachtvoorziening. Reden daarvoor is dat, als tot tweemaal toe een verzoek om kwijtschelding is afgewezen, de kans dat met de marginale inhoudelijke toets binnen de klachtprocedure tot een inhoudelijk andere conclusie wordt gekomen heel klein is. De VNG deelt dit standpunt. De No is het ermee eens dat met het besluit op het beroepschrift al een heroverweging heeft plaatsgevonden. Daarom kan van belastingschuldigen na de afhandeling van het administratieve beroep redelijkerwijs niet worden gevergd dat zij eerst nog een klacht moeten indienen bij de betreffende gemeente of het betreffende waterschap, aan wie kwijtschelding in twee instanties is verzocht. Voor deze categorie verzoekers gaat de No dan ook voorbij aan het kenbaarheidsvereiste (net als bij de Rijksbelastingdienst). Maar let op: als een gemeente of een waterschap ervoor kiest om bij de afhandeling van het administratieve beroep wel een verwijzing op te nemen naar haar interne klachtprocedure en de belastingschuldige zich desondanks toch rechtstreeks tot de No wendt met een verzoekschrift, dan zal de No verzoeker wel voor klachtbehandeling naar het betrokken waterschap terugverwijzen. Daarbij speelt ook een rol dat gemeenten moeten betalen voor klachtbehandeling door de No. Verder neemt de No klachten over de afwijzing van een verzoek om ambtshalve vermindering of over de toepassing van de hardheidsclausule op rijksniveau meteen in onderzoek, zonder dat eerst aan het kenbaarheidsvereiste behoeft te worden voldaan. Op het niveau van decentrale overheden moet wel eerst aan het kenbaarheidsvereiste worden voldaan.				
Toelichting voor behandelaars				
Voortgezette correspondentie na interne klachtbehandeling			Nederlands	KI 1492
Omschrijving				
Inhoud Het komt voor dat een verzoeker na de interne klachtbehandeling zich tegelijkertijd tot de No als opnieuw inhoudelijk tot het bestuursorgaan wendt. In dat geval is het praktisch om verzoeker te vragen het antwoord van het bestuursorgaan af te wachten. Heeft verzoeker het bestuursorgaan alleen maar in kennis gesteld van de indiening van de klacht bij de No, zonder nog een reactie van het bestuursorgaan te verwachten, dan hoef je niet te wachten op een reactie van het bestuursorgaan.				
Toelichting voor behandelaars				
Vereisten inkennisstelling en talmen			Nederlands	KI 1493
Omschrijving				

Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [redacted] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal

Inhoud

De wet stelt geen concrete voorwaarden aan de vorm van een inkennisstelling.
Artikel 9:2 Awb bepaalt dat een klacht mondeling (ook telefonisch) bij het bestuursorgaan kan worden ingediend.

Aantonen dat klacht is voorgelegd
Alleen de bewering van een verzoeker dat hij de klacht al aan het bestuursorgaan heeft voorgelegd is niet voldoende.
Daarmee staat niet vast dat op adequate wijze is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste.
Verzoeker zal zo concreet mogelijk moeten aangeven aan de No wanneer en op welke wijze de klacht aan het bestuursorgaan is voorgelegd, met wie hij heeft gesproken en wat er is besproken.

Schriftelijke inkennisstelling meest praktisch
Daarom is het praktisch als de inkennisstelling schriftelijk geschiedt.
De kans op een adequate klachtbehandeling op het juiste niveau is daarmee groter.
Op een schriftelijke klacht wordt namelijk meestal ook schriftelijk gereageerd, waardoor je beter kan beoordelen of er nog aanleiding is voor een onderzoek.

Aan wie richt verzoeker de klacht
Verzoeker kan de klacht richten tot:
- het bestuursorgaan zelf,
- de instelling die onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan werkt,
- de betrokken ambtenaar,
- een van de leidinggevenden van de betrokken ambtenaar.

Binnen welke termijn stuurt verzoeker een inkennissteling
Artikel 9:8, lid 1 Awb stelt dat het verzoekschrift binnen een jaar nadat de gedraging plaatsvond bij het bestuursorgaan moet zijn ingediend.
Het bestuursorgaan is wel bevoegd om een klacht in behandeling te nemen die later is ingediend.

Verzoeker moet de No vragen om een onderzoek in te stellen binnen een jaar nadat het bestuursorgaan de klacht heeft afgedaan of had moeten afdoen.

Voor de ontvankelijkheid van de klacht bij de No is het niet van belang of verzoeker de klacht al dan niet tijdig bij het bestuursorgaan heeft ingediend.

Neemt het bestuursorgaan een klacht niet in behandeling omdat de klacht te laat is ingediend, dan kan verzoeker niet meer aan het kenbaarheidsvereiste voldoen. De No kan dan op die grond besluiten geen onderzoek in te stellen.

Termijnoverschrijding kan verschoonbaar zijn
De No kan overigens wel – op verzoek of ambtshalve – bekijken of het bestuursorgaan de termijnoverschrijding verschoonbaar had moeten achten. Neem bij die afweging de bijzondere omstandigheden van het geval mee.

Talmen
Soms neemt een klager pas kennis van een gedraging van een bestuursorgaan nadat al meer dan een jaar is verstreken sinds de gedraging heeft plaatsgevonden.
In zo'n geval kan een bestuursorgaan verzoeker dan niet tegenwerpen dat de jaartermijn al is verstreken.

Maar let op: uit de parlementaire geschiedenis blijkt dat verzoeker na de ontdekking van de gedraging niet een heel jaar de tijd heeft om een klacht in te dienen bij het bestuursorgaan.
Wacht hij onredelijk lang (ook wel talmen genoemd) met indienen van de klacht, dan is het bestuursorgaan alsnog niet verplicht een onderzoek in te stellen.

Wat precies onder talmen moet worden verstaan, en hoe lang die termijn concreet is, is nergens uitgewerkt.
Zie ook de notitie “Beleid bij toepassing art. 6:12, derde lid, Awb (termijn bezwaar en beroep tegen niet tijdig beslissen door het bestuursorgaan), te vinden op WeBNo, primair proces, interne notities.

Wanneer een bestuursorgaan de klacht heeft afgehandeld, en verzoeker blijft desondanks met het bestuursorgaan corresponderen, zonder dat hij zich tot de ombudsman wendt, dan komt het voor zijn risico als de jaartermijn wordt overschreden.
Maar als er in die voortgezette correspondentie nieuwe feiten of omstandigheden worden genoemd die tot een ander standpunt van het bestuursorgaan zouden kunnen leiden, kan dat invloed hebben op hoe je de jaartermijn in dat concrete geval moet hanteren.

Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [redacted] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
Klacht naar tevredenheid van klager opgelost? Artikel 9:5 Awb bepaalt dat het bestuursorgaan een klacht niet verder behoeft te behandelen zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen. Maar soms denkt een bestuursorgaan ten onrechte dat de klacht naar tevredenheid van verzoeker is afgedaan en behandelt de klacht dan niet verder. Klopt verzoeker vervolgens aan bij de No, dan is niet volledig voldaan aan het kenbaarheidsvereiste. Zorg er dan voor dat het bestuursorgaan de klachtbehandeling hervat (voortgezette KEN). Een bestuursorgaan kan deze situatie vermijden door duidelijk in de afdoeningsbrief aan de klager te vermelden dat hij om voortgezette klachtbehandeling kan vragen als hij onverhoopt toch niet tevreden is. Artikel 9:28 Awb Artikel 9:28, lid 1, onderdeel e Awb bepaalt welke informatie het verzoekschrift moet bevatten over de wijze van inkennisstelling en over de reactie van het bestuursorgaan. Aan dit vereiste wordt ook voldaan als die informatie niet in het verzoekschrift zelf, maar wel in de bijlagen is te vinden.				
Toelichting voor behandelaars				
Gang van zaken als niet (volledig) aan het kenbaarheidsvereiste is voldaan			Nederlands	KI 1494
Omschrijving				
Inhoud	Nog niet volledig aan het kenbaarheidsvereiste voldaan? Toepassing van het kenbaarheidsvereiste mag geen automatisme zijn. Kijk of het past binnen een probleemoplossende aanpak van de betreffende klacht. Premature klacht bij de No Heeft verzoeker het bestuursorgaan wel in kennis gesteld van de klacht, maar de behandeltermijn niet afgewacht, vraag verzoeker dan om op het antwoord te wachten of in ieder geval het einde van de antwoordtermijn af te wachten (in beginsel zes weken). Daarna kan verzoeker zich weer tot de No wenden, onder toezending van de gevoerde correspondentie (mits er een reactie van het bestuursorgaan is). Laat verzoeker weten binnen welke termijn hij/zij zich uiterlijk weer tot de No kan wenden, en wijs daarbij uitdrukkelijk op de jaartermijn. Informeer het bestuursorgaan met een standaardbrief over de brief aan verzoeker. Is de termijn van interne klachtbehandeling bij ontvangst van de klacht al bijna verstreken, dan kan je overwegen te wachten met verzoeker bellen tot het einde van de periode. Vraag dan of het bestuursorgaan op de klacht heeft gereageerd. Doorzending Heeft verzoeker het bestuursorgaan nog helemaal niet in kennis gesteld van de klacht, dan stuurt de No het verzoekschrift ambtshalve door naar het bestuursorgaan. Bedenk wel of dit past binnen een probleemoplossende aanpak van de betreffende klacht, of dat een andere actie van de No nodig is. Maar let op: Stuur een klacht niet door als verzoeker de klacht niet eerst zelf binnen de termijn van een jaar (nadat de beklaagde gedraging plaats vond) heeft voorgelegd aan het bestuursorgaan. Verzoeker moet dan zelf de klacht indienen bij het bestuursorgaan. Het bestuursorgaan is dan niet meer verplicht is om de te laat ingediende klacht in behandeling te nemen. Het te laat indienen van de klacht door verzoeker is trouwens geen reden voor de No om het verzoekschrift meteen niet-ontvankelijk te verklaren. Als het bestuursorgaan de te laat ingediende klacht toch in behandeling neemt, kan verzoeker zich daarna alsnog tot de No wenden. Dat moet dan binnen een jaar nadat het bestuursorgaan de klacht heeft afgedaan of had moeten afdoen. Zie voor het beleid m.b.t. al dan niet doorzenden als iemand na geruime tijd klaagt over het niet reageren door een bestuursorgaan op een bezwaarschrift of administratief beroepschrift de notitie van [redacted] over Beleid bij toepassing van art. 6:12, derde lid Awb, (termijn bezwaar en beroep tegen niet tijdig beslissen door het bestuursorgaan). Na doorzending de No geen rol in correspondentie tussen verzoeker en bestuursorgaan Heb je het verzoekschrift ter behandeling als klacht doorgestuurd, dan gaat de verdere correspondentie tussen verzoeker en het bestuursorgaan over de behandeling van de klacht buiten de No om.				

Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [redacted] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
Klacht over de politie blijkt klacht over de officier van justitie Let op bij klachten over de politie, bij voorbeeld klachten over aanhouding buiten heterdaad of binnentreding in een woning. Kom je tot de conclusie dat de klacht eigenlijk gaat over een bevoegdheid van de officier van justitie, verlang dan niet van verzoeker dat hij de klacht ook nog eens voorlegt aan de officier van justitie. Heeft verzoeker deze klacht noch aan de politie, noch aan de officier van justitie voorgelegd, dan zal hij de klacht in het kader van het kenbaarheidsvereiste aan beide instanties moeten voorleggen.				
Toelichting voor behandelaars				
Artikel 9:23 onderdeel i: zaak in behandeling bij, of al afgehandeld door de No			Nederlands	KI 1495
Omschrijving				
Inhoud	Artikel 9:23, onderdeel i Awb bepaalt dat de No niet verplicht is om een onderzoek in te stellen of voort te zetten als verzoeker een verzoekschrift indient dat over dezelfde gedraging gaat als een klacht die al bij de No in behandeling is of is geweest. Wanneer er sprake is van een nieuwe feit of een nieuwe omstandigheid, kan het zijn dat dit leidt tot een ander oordeel over de bedoelde gedraging. Hoofdregel is dat de No geen onderzoek instelt als een van de omstandigheden van onderdeel i zich voordoet. Het moet dus gaan om een gedraging die in onderzoek is of is geweest. Is een verzoekschrift niet-ontvankelijk verklaard door de No, dan is onderdeel i niet van toepassing. Bekijk goed of het over exact dezelfde gedraging gaat. Dat een soortgelijke gedraging, verricht jegens iemand anders, eerder onderwerp van onderzoek is (geweest), is op zich geen reden om geen onderzoek in te stellen. Een onderzoek kan immers wel in het belang van de individuele verzoeker zijn. Als er al een onderzoek loopt over een bepaald onderwerp en er komen nieuwe soortgelijke klachten binnen, kan je overwegen om die nieuwe zaken bij het lopende onderzoek te betrekken. Overleg dit met je senior/sectorhoofd. Ook kan het zijn dat de No al een een onderzoek uit eigen beweging heeft ingesteld (artikel 9:26 Awb) en daarom individuele verzoekschriften over hetzelfde onderwerp niet in onderzoek neemt. Je kan de individuele verzoekers dan wel toezeggen om na beëindiging van het onderzoek een kopie van het rapport te sturen. Artikel 12 WNo bepaalt dat de No geen onderzoek hoeft in te stellen als een verzoekschrift over dezelfde gedraging al in behandeling is of is geweest bij een commissie voor de Verzoekschriften van de Eerste of Tweede Kamer of Staten-Generaal.				
Toelichting voor behandelaars				
Artikel 9:23, onderdelen j en k: samenhangende gedragingen in lopende procedures			Nederlands	KI 1496
Omschrijving				
Inhoud	De No is tijdelijk niet verplicht tot onderzoek als er sprake is van samenhangende gedragingen in lopende procedures Dit volgt uit artikel 9:23, onderdeel j en k Awb: "de No is tijdelijk niet verplicht onderzoek in te stellen als: - ten aanzien van een gedraging van het bestuursorgaan die nauw samenhangt met het onderwerp van het verzoekschrift een procedure aanhangig is bij een rechterlijke instantie, dan wel ingevolge bezwaar, administratief beroep of beklag bij een andere instantie; - het verzoek betrekking heeft op een gedraging die nauw samenhangt met een onderwerp, dat door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter onderworpen is." Procedure nog aanhangig Klaagt verzoeker bij de No terwijl de procedure nog loopt, laat verzoeker dan weten dat hij/zij zich weer tot de No kan wenden binnen een jaar nadat de betreffende procedure is geëindigd met een onherroepelijke uitspraak. Procedure geëindigd Als de in de onderdelen j en k bedoelde procedures zijn geëindigd met een onherroepelijke beslissing, dan herleeft in beginsel de plicht tot onderzoek. Kijk dan vervolgens of één van de andere omstandigheden genoemd in artikelen 9:23 of 9:24 Awb zich voordoet.				

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal

9:24 Awb zich voordoet.

Overschrijding jaartermijn voor indienen klacht
Het kan gebeuren dat de betreffende procedure zo lang duurt, dat de termijnen waarbinnen een verzoek bij de No moet worden ingediend, wordt overschreden. Bekijk dan of de termijnoverschrijding verschoonbaar kan worden geacht. Daarvan is sprake als verzoeker zich tot de No heeft gewend binnen een jaar nadat de procedure met een onherroepelijke uitspraak is geëindigd.
Let op: de termijn van een jaar begint dus op het tijdstip waarop een beslissing onherroepelijk is, en niet op de datum waarop een beslissing is genomen waartegen nog een rechtsmiddel openstond.
Deze termijn is gebaseerd op beleid en vergelijkbare termijnen in artikel 9:24, lid 2 Awb.

Verschil in termijnen bij verschillende rechtsmiddelen
Niet tegen alle rechterlijke beslissingen staat een rechtsmiddel open.
In het burgerlijk procesrecht is de beroepstermijn vaak drie maanden, maar er komen ook kortere termijnen voor.
In het strafrecht is de beroepstermijn 14 dagen.
In bepaalde gevallen, als de dagvaarding niet aan de gedaagde is betekend, gaat de termijn pas in nadat de rechterlijke beslissing aan de gedaagde is bekendgemaakt.

Wel eerst voldoen aan kenbaarheidsvereiste!
Ook bij toepassing van de onderdelen j en k blijft het van belang dat verzoeker voldoet aan het kenbaarheidsvereiste.
Het bestuursorgaan moet beslissen of het de behandeling van de klacht wil opschorten tot het moment waarop de beslissing in die andere procedure onherroepelijk is geworden.
Afhankelijk van de omstandigheden kan verzoeker de klacht dan bij de No indienen binnen een jaar:
- na de klachtafdoening door het bestuursorgaan;
- nadat de procedure over de samenhangende gedraging met onherroepelijke beslissing is geëindigd.

Anders geregeld in het interne klachtrecht
Maar let op: deze materie is in het interne klachtrecht anders geregeld.
Artikel 9:8, lid1, onderdeel e Awb is niet als tijdelijke uitzondering geformuleerd voor de situatie dat de gedraging is onderworpen of onderworpen is geweest aan het oordeel van de gewone rechter.
We nemen aan dat deze bepaling niet ziet op samenhangende gedragingen maar alleen op dezelfde gedraging die ook aan het oordeel van de No is onderworpen.

De samenloop met een procedure bij de strafrechter valt voor het interne klachtrecht onder artikel 9:8, lid 1, onderdeel f Awb en niet onder onderdeel e.
Vanwege het woord "zolang" nemen we aan dat die bepaling wel geldt als een tijdelijke uitzondering op de verplichting van het
bestuursorgaan om een klacht te behandelen.
Bovendien heeft die bepaling zowel betrekking op dezelfde gedraging waarover het oordeel van de rechter wordt gevraagd, als op een samenhangende gedraging.

Voorbeeld van dezelfde gedraging:
Een ambtenaar heeft iemand mishandeld en wordt daarvoor vervolgd. Over dezelfde gedraging is een klacht ingediend bij het bestuursorgaan.

Voorbeeld van een samenhangende gedraging:
Iemand heeft zich met geweld of bedreiging met geweld verzet tegen een ambtenaar werkzaam in de rechtmatige uitoefening van zijn bediening en wordt daarom vervolgd wegens wederspannigheid (artikel 180 Wetboek van Strafrecht).
De verdachte klaagt over geweldgebruik door de ambtenaar.
Hoewel het in de strafzaak gaat om de gedraging van de verdachte zal de strafrechter ook de vraag moeten beantwoorden of de ambtenaar werkzaam was in de rechtmatige uitoefening van zijn bediening. Dat raakt de klachtbehandeling.

Niet jaartermijn tegenwerpen na afwachten beeïndiging procedure
Soms komt de No tot het oordeel dat een bestuursorgaan een klacht niet op grond van artikel 9:8, lid 1, onderdeel b Awb (jaartermijn) buiten behandeling mag laten als de verzoeker eerst de afloop van een andere, voor de oordeelsvorming relevante, procedure heeft afgewacht.

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal

Vraag is dan of het bestuursorgaan de verzoeker, zoals bij de toepassing van artikel 9:24 Awb, nog een vol jaar de tijd moet geven om de klacht in te dienen nadat de andere procedure is geëindigd. Of mag het bestuursorgaan dan een kortere termijn hanteren?
Deze situatie lijkt op het geval dat de verzoeker pas kennis neemt van een gedraging nadat meer dan een jaar is verstreken sinds het moment dat de gedraging plaatsvond.
Uit de parlementaire geschiedenis van artikel 9:8, lid 1, onder b Awb blijkt dat de verzoeker niet een jaar de tijd heeft, gerekend vanaf het moment dat hij kennis nam van de gedraging.
Het bestuursorgaan is dan niet verplicht een onderzoek in te stellen als de klager heeft getalmd met het indienen van de klacht.

Samenhang met artikel 9:27, lid 2 Awb (in acht nemen gronden uitspraak)
Artikel 9:29, lid 2 Awb: Als ten aanzien van dezelfde gedraging waar de No onderzoek naar doet, ook door een rechterlijke instantie een uitspraak is gedaan, dan moet de No de rechtsgronden waarop die uitspraak steunt of mede steunt, in acht nemen.
Let op; het gaat daarbij niet om uitspraken in een bestuursrechtelijke voorziening.

Ook zal de No rekening moeten houden met een in een gerechtelijke procedure gegeven oordeel over een samenhangende gedraging.

Het oordeel of de overwegingen van een rechterlijke instantie kunnen reden zijn om het verzoekschrift meteen niet-ontvankelijk te verklaren. Denk daarbij aan de situatie dat het oordeel van de No vanwege die uitspraak of overwegingen alleen nog maar "klacht niet gegrond" kan zijn.
In zo'n geval heeft de verzoeker geen belang meer bij een onderzoek door de No.

Verschil tussen onderdeel j en onderdeel k
Artikel 9:23, onderdeel j Awb heeft betrekking op de situatie dat er een procedure aanhangig is tegen een andere gedraging van het bestuursorgaan zelf.
Dit kan een procedure zijn bij de gewone of tuchtrechter, bij de bestuursrechter, maar ook een bezwaarprocedure of een procedure in het kader van administratief beroep.
Als je een klacht wilt afschrijven op grond van onderdeel j, moet je dus van mening zijn dat de beslissing in die procedure over die andere gedraging van belang is voor het oordeel over de aan de No voorgelegde gedraging.

Artikel 9:23 onderdeel k Awb wordt toegepast bij samenhangende gedragingen van anderen dan het bestuursorgaan. Bijvoorbeeld gedragingen van verzoeker zelf.
Tegen die gedraging, die nauw samenhangt met het onderwerp van het verzoekschrift bij de No, loopt dan een procedure bij de gewone rechter of tuchtrechter. Het gaat (in beginsel) niet om een bestuursrechtelijke procedure.
Het bestuursorgaan zelf is niet rechtstreeks bij de procedure betrokken.

Aantal voorbeelden
1. Een verzoeker klaagt erover dat hij is mishandeld door een politieambtenaar. Tegen verzoeker zelf is strafvervolging ingesteld wegens wederspannigheid (artikel 180 Wetboek van Strafrecht). De rechter moet vaststellen of de politieambtenaar werkzaam was in de rechtmatige uitoefening van zijn bediening.
Ook als de verzoeker niet heeft voldaan aan een vordering van de politie om zich te verwijderen, kan het oordeel van de strafrechter over de strafbaarheid van de verzoeker van belang zijn voor het oordeel van de No over de gedraging van de politie.

2. Een verzoeker is het niet eens met de motivering van een ontslagvergunning. Hij dient bij de No een klacht in over de motivering van de ontslagvergunning. Hij is het bijvoorbeeld niet eens met de stelling dat er bedrijfseconomische redenen zijn voor het ontslag.
Tegelijkertijd vecht hij zijn ontslag aan bij de kantonrechter in een procedure tegen zijn werkgever, waarbij hij ook aanvoert dat er geen bedrijfseconomische reden is voor het ontslag.
In beide procedures komt dus dezelfde kwestie aan de orde. In zo'n geval zal de No de beslissing van de kantonrechter willen afwachten.

Ander bestuursorgaan betrokken bij bestuursrechtelijke procedure
Soms is een ander bestuursorgaan betrokken bij een bestuursrechtelijke procedure waarin zijdelings de gedraging aan de orde komt waarover bij de No wordt geklaagd.
Deze situatie is niet geregeld in de onderdelen j en k, of in andere bepalingen.

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
Toch kan het dan verstandig zijn om de beslissing in die procedure af te wachten, overleg dit met je senior of sectorhoofd. Artikel 9:23, onderdeel k Awb heeft strikt genomen alleen betrekking op zaken die aan het oordeel van de gewone rechter zijn onderworpen, maar kan in deze situatie naar analogie worden toegepast. Een voorbeeld hiervan: Volgens de Inspecteur van de Volksgezondheid handelt een bedrijf in strijd met de (straf)wet in bepaalde producten. Omdat aan de zaak ook fiscale aspecten zitten, informeert de inspecteur de Belastingdienst. De Belastingdienst legt een aanslag op, die door de verzoeker wordt aangevochten middels een bestuursrechtelijke voorziening. De verzoeker klaagt er bij de No over dat de Inspecteur van de Volksgezondheid de Belastingdienst heeft geïnformeerd. Omdat zowel in de procedure bij de No als in de procedure tegen de belastingaanslag de rechtsvraag aan de orde was of het handelsprodukt een geneesmiddel is, besloot de No de beslissing in de belastingaangelegenheid af te wachten. Een ander voorbeeld: een verzoeker klaagt over de gang van zaken bij een medisch onderzoek door een geneeskundige van het UWV in het kader van een second opinion. De verzoeker werkt bij een gemeente, die hem ontslaat. In de ontslagprocedure komt de gang van zaken bij het medisch onderzoek ook aan de orde. De No besloot om de uitkomst van de ontslagprocedure af te wachten. Wel proces-verbaal opgemaakt, maar nog geen strafvervolging ingesteld Artikel 9:23 onderdeel k Awb gaat uit van de situatie dat er een procedure aanhangig is bij de gewone rechter. Er is nog geen procedure aanhangig als er wel proces-verbaal is opgemaakt, maar nog geen strafvervolging is ingesteld. We gaan er dan van uit dat er binnen afzienbare tijd wel vervolging zal worden ingesteld. Zonodig kan je bij het openbaar ministerie navragen of er al een vervolgingsbeslissing is genomen of binnen afzienbare tijd zal worden genomen. Is een vervolging te verwachten, zie dan tijdelijk af van het instellen van een onderzoek. Maar let op dat je artikel 9:23, onderdeel k Awb niet te lichtvaardig gebruikt. Ga na heo groot de kans is dat de verzoeker zal worden vervolgd, of hoe groot de kans is dat de rechter iets zal zeggen dat relevant is voor de oordeelsvorming van de No.				
Toelichting voor behandelaars				
Artikel 9:23, onderdeel l: bestuursorgaan is aan de grieven van verzoeker tegemo			Nederlands	KI 1497
Omschrijving				
Inhoud	Artikel 9:23, aanhef en onderdeel l Awb luidt: “De ombudsman is niet verplicht een onderzoek in te stellen of voort te zetten indien na tussenkomst van de ombudsman naar diens oordeel alsnog naar behoren aan de grieven van verzoeker tegemoet is gekomen”. Niet verplicht, wel bevoegd De No is niet verplicht, maar wel bevoegd om een onderzoek in te stellen. Bekijk van geval tot geval of het zin heeft om het onderzoek voort te zetten. Meestal zet je een onderzoek niet voort als het bestuursorgaan na jouw interventie aan de klacht tegemoet is gekomen. Bijvoorbeeld in het geval van een klacht over het niet (voortvarend) beantwoorden van een brief door een bestuursorgaan. In veel gevallen zal het de verzoeker er alleen maar om gaan dat hij een antwoord van het bestuursorgaan krijgt op die brief. Een rapport van de No zal daaraan niet veel kunnen toevoegen. Maar let op: tijdens een onderzoek kan blijken dat het uitblijven van beantwoording van een brief een structurele oorzaak heeft, die nog niet eerder door de No is gesignaleerd. Het uitbrengen van een rapport kan dan toch zinvol zijn, ook al heeft de verzoeker inmiddels van het bestuursorgaan antwoord op zijn brief gekregen. Onderdeel l alleen na interventie De tekst van deze bepaling gaat ervan uit dat de No al heeft geïntervenieerd. Je zet alleen een interventie uit als de No bevoegd is een onderzoek in te stellen en er dus geen andere beperkingen zijn om een onderzoek in te stellen. We zien interventie als een vorm van onderzoek. Het gaat bij dit onderdeel l dus niet om de vraag of de No een onderzoek zal instellen, maar om de vraag of de No het onderzoek zal voortzetten. Geen belang bij onderzoek? Dan artikel 9:23, onderdeel c Awb Komt het bestuursorgaan de verzoeker tegemoet nog voordat de No de zaak oppakt, dan kan onderzoek achterwege blijven.				

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
De verzoeker heeft dan geen belang meer bij onderzoek (artikel 9:23, onderdeel c Awb). Dit artikel gebruik je ook als je het onderzoek beëindigt zonder dat het bestuursorgaan de verzoeker tegemoet is gekomen, maar de verzoeker geen belang meer heeft bij een onderzoek door de No. No bepaalt zelf of bestuursorgaan naar behoren heeft gereageerd op interventie De No bepaalt in principe zelf of het bestuursorgaan adequaat op de klacht heeft gereageerd. Als de verzoeker aangeeft dat volgens hem toch niet naar behoren is gereageerd, bekijk dan wel of de argumenten van de verzoeker aanleiding geven voor voortzetting van het onderzoek.				
Toelichting voor behandelaars				
Art. 9:23 m: klacht in behandeling bij of afgedaan door onafhankelijke instantie			Nederlands	KI 1498
Omschrijving				
Inhoud	Artikel 9:23, onderdeel m Awb: "De ombudsman is niet verplicht een onderzoek in te stellen of voort te zetten indien het verzoek, dezelfde gedraging betreffende, ingevolge een wettelijk geregelde klachtvoorziening bij een onafhankelijke klachtinstantie niet zijnde een ombudsman in behandeling is of daardoor is afgedaan." Je gebruikt onderdeel m wanneer de gedraging die de verzoeker bij de No aan de orde stelt, dezelfde gedraging is als die bij de onafhankelijke klachtinstantie/voorziening in behandeling zijn (geweest). Klachtvoorziening versus beklagprocedure Let op: de begrippen klachtvoorziening en klacht moeten niet worden verward met het begrip beklag in de zin van artikel 9:22, onderdeel c Awb en artikel 9:23, onderdeel f Awb. In een beklagprocedure in deze artikelen kan een bindende beslissing worden genomen door een beklagcommissie. Een klachtenprocedure leidt niet tot een bindende beslissing van een klachtencommissie. Denk bij het begrip beklag bijvoorbeeld aan beklagprocedures in het penitentiaire recht bij beklagcommissies. Tegen de beslissing op beklag, genomen door een beklagcommissie staat meestal beroep open bij een rechterlijke instantie (in penitentiaire zaken de beroepscommissie van de Raad voor strafrechtstoepassing en Jeugdbescherming). De beklagprocedure bij de rechter is geen klachtvoorziening maar een vorm van rechterlijk toezicht en valt onder de werking van artikel 9:22, onderdeel f Awb. Denk hierbij aan artikel 12 Wetboek van Strafvordering (Sv) en artikel 552a Sv. Verzoeker heeft een keuze, klachtvoorziening of de No De verzoeker het recht om voor de No te kiezen in plaats van voor een eveneens openstaande klachtvoorziening. Maar als de verzoeker voor de klachtvoorziening heeft gekozen en de klacht bij een klachtinstantie in behandeling is of daar is afgehandeld is onderdeel m van toepassing. Als de klacht wel aan een klachtinstantie voorgelegd, dan heeft de verzoeker daarmee ook aan het kenbaarheidsvereiste voldaan. Bij het kenbaarheidsvereiste is het aan te bevelen verzoeker te verwijzen naar toepasselijke klachtenprocedure. Bijvoorbeeld bij een klacht over de Raad voor de Kinderbescherming kan verzoeker in eerste instantie naar de directeur worden verwezen. Vervolgens kan hij naar de onafhankelijke klachtencommissie. Verzoeker is echter niet verplicht om eerst naar de klachtencommissie te gaan. Hij kan, nadat hij zijn klacht heeft voorgelegd aan de directeur, ook rechtstreeks naar de Nationale ombudsman gaan. Raad voor Strafrechtstoepassing en Jeugdbescherming RSJ Deze bepaling wordt verder naar analogie toegepast als de beroepscommissie van de Raad voor Strafrechtstoepassing en Jeugdbescherming (RSJ) als bedoeld in hoofdstuk 7 Penitentiaire maatregel (PM) uitspraak heeft gedaan. Beroepscommissies van de RSJ, gebaseerd op penitentiaire wetten, worden in het algemeen door de No beschouwd als bestuursrechter. Maar let op: dit geldt niet voor de beroepscommissie als bedoeld in hoofdstuk 7 PM, omdat de PM geen wet in formele zin is! Heeft de beroepscommissie als in dit hoofdstuk bedoeld een inhoudelijke uitspraak gedaan, dan zal de Nationale ombudsman geen onderzoek instellen. Dit is een afwijking van de hoofdregel bij toepassing van artikel 9:23, onderdeel m Awb.				
Toelichting voor				

Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [redacted] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
behandelaars				
Artikel 9:24 Awb: jaartermijn			Nederlands	KI 1499

Omschrijving

Inhoud

Artikel 9:24 Awb gaat over de jaartermijn.
Dit is de termijn waarbinnen een klager de klacht moet indienen om voor behandeling in aanmerking te komen.
Die termijn is in principe een jaar.
Wordt de klacht pas na een jaar ingediend, dan is de ombudsman wel bevoegd, maar niet verplicht om een onderzoek in te stellen.

Wanneer gaat de termijn lopen?

Standaardregel (lid 1) is dat de klager het verzoek moet indienen:
- binnen een jaar na de kennisgeving door het bestuursorgaan van de bevindingen van het onderzoek (eindoordeel over klacht); of
- binnen een jaar nadat de klachtbehandeling door het bestuursorgaan op andere wijze is geëindigd, dan wel ingevolge artikel 9:11 beëindigd had moeten zijn.

Twee uitzonderingen op de standaardregel (lid 2):

- als redelijkerwijs niet van verzoeker kan worden gevergd dat hij eerst een klacht bij het bestuursorgaan indient, dan eindigt de termijn een jaar nadat de gedraging heeft plaatsgevonden.

- de situatie waarin de gedraging binnen een jaar nadat zij plaatsvond, aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter is onderworpen.
Ditzelfde geldt als daartegen bezwaar is gemaakt, administratief beroep is ingesteld dan wel beklag is gedaan.
In die gevallen eindigt de termijn een jaar na de datum waarop:
- in die procedure een uitspraak is gedaan waartegen geen beroep meer openstaat, of
- de procedure op een andere wijze is geëindigd.

Let op: het is voor de No niet relevant of de klacht tijdig is ingediend bij het betrokken bestuursorgaan!
De jaartermijn is voor de No in beginsel niet meer gekoppeld aan de gedraging waarover wordt geklaagd.
Alleen voor de situaties van artikel 9:24, lid 2 Awb is dit nog van belang.

Klacht te laat ingediend bij het bestuursorgaan?
Dan zijn er twee mogelijkheden:

- het bestuursorgaan kan besluiten om toch klachtbehandeling in te stellen (artikel 9:8, lid 1, onderdeel b Awb; niet verplicht wel bevoegd).
Voor het verdere verloop gelden dan dezelfde regels als voor de situatie waarin verzoeker wel binnen een jaar zijn verzoek heeft ingediend bij het bestuursorgaan.

- het bestuursorgaan verklaart de klacht niet-ontvankelijk wegens onverschoonbaar te laat indienen. Hierdoor kan verzoeker niet meer voldoen aan het kenbaarheidsvereiste. De ombudsman zal verzoeker dan niet-ontvankelijk verklaren wegens niet voldoen aan het kenbaarheidsvereiste (artikel 9:23, onderdeel h Awb), en dus niet vanwege overschrijding van de jaartermijn!

Maar let op: het kan zijn dat je meent dat het bestuursorgaan de te late indiening op grond van de bijzondere omstandigheden van het geval toch verschoonbaar had moeten achten. Bekijk dan of de klacht alsnog intern moet worden behandeld, of dat de ombudsman meteen zelf onderzoek kan doen.

Pas na een jaar kennis genomen van een gedraging? Verzoeker mag niet talmen!
Heeft verzoeker pas na een jaar kennis genomen van de gedraging van het bestuursorgaan?
Uit de parlementaire geschiedenis blijkt dat verzoeker dan niet niet een heel jaar de tijd heeft om de klacht aan het bestuursorgaan voor te leggen.
Verzoeker mag niet talmen (treuzelen) met het voorleggen van de klacht.

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal

Talmt verzoeker wel volgens het bestuursorgaan, dan kan het bestuursorgaan besluiten om de klacht wegens te laat indienen niet in behandeling te nemen.
De No volgt die beslissing, tenzij je meent dat die beslissing in het concrete geval onredelijk is.
Het enkele feit dat er meer dan een jaar verstreken is sinds de gedraging plaatsvond, is op zich geen reden voor een bestuursorgaan om de klacht buiten behandeling te laten, als verzoeker niet eerder van die gedraging kennis kon nemen.
Er is nog geen ombudsprudentie over het begrip talmen, maar ga vooralsnog uit van een termijn van één maand waarbinnen verzoeker de klacht alsnog bij het bestuursorgaan moet indienen.

Klacht wel tijdig ingediend maar behandeling of afdoening door bestuursorgaan blijft uit?
Het feitelijk afdoen door het bestuursorgaan zal vaak de vorm te hebben van een brief waarin een oordeel over de gedraging wordt gegeven, eventueel met vermelding van maatregelen.
Maar ook andere vormen van afdoening zijn denkbaar (niet-ontvankelijk verklaring, bevestiging door het bestuursorgaan van de intrekking van de klacht door verzoeker, informele afdoening als bedoeld in artikel 9:5 Awb).

Heeft verzoeker wel een klacht ingediend, maar blijft behandeling of afhandeling van de klacht door het bestuursorgaan (langdurig) uit?
Dan is de jaartermijn waarbinnen verzoeker de klacht bij de No kan indienen, gekoppeld aan het tijdstip waarop de klacht volgens de toepasselijke regeling afgehandeld had moeten zijn.
Artikel 9:24, lid 1, onderdeel b Awb verwijst hiervoor naar artikel 9:11 Awb ("wettelijk voorschrift").
In artikel 9:11 Awb worden de termijn genoemd waarbinnen een klacht afgehandeld moet worden.

We gaan er vanuit dat die bepaling ook moet worden toegepast als artikel 9:11 Awb niet van toepassing is. Denk bijvoorbeeld aan regelingen waarop hoofdstuk 9 Awb op het punt van de klachtbehandeling door bestuursorganen niet van toepassing is op grond van de AMvB van 7 juni 1999, Staatsblad 241 (zoals penitentiaire wetten).
De No is op die terreinen wel bevoegd om onderzoek te doen.

Hoeft verzoeker niet aan het kenbaarheidsvereiste te voldoen, en kan de klacht dus rechtstreeks bij de No worden ingediend, dan moet de klacht wel worden ingediend binnen een jaar nadat de gedraging plaatsvond.
Wordt de klacht later ingediend, dan is de No niet verplicht om een onderzoek in te stellen (artikel 9:24, lid 2 Awb).

Wanneer moet klacht afgehandeld zijn?
Het hangt af van de concrete omstandigheden van het geval op welk moment een klacht afgehandeld had moeten zijn.
Sommige klachten zijn zo ingewikkeld dat behandeling niet altijd binnen de in artikel 9:11 Awb genoemde termijnen kan plaatsvinden. Als de behandeling wel voortvarend plaatsvindt en verzoeker regelmatig van de voortgang op de hoogte wordt gehouden door het bestuursorgaan, is dat ook niet bezwaarlijk.
Moet je beslissen over het het al dan niet in behandeling nemen van een verzoek vanwege overschrijding van de jaartermijn?
Bekijk dan ook goed in hoeverre het aan het bestuursorgaan te wijten is dat verzoeker de klacht pas na een jaar heeft ingediend. Heeft het bestuursorgaan getalmd?

Hoeft verzoeker niet te voldoen aan het kenbaarheidsvereiste?
Dit kan het geval zijn bij onder andere spoedeisende kwesties, klachten over afwijzing van een verzoek om schadevergoeding, of klachten over interne klachtbehandeling.
Hoeft verzoeker niet aan het kenbaarheidsvereiste te voldoen, dan kan de jaartermijn waarbinnen de klacht aan de No moet worden voorgelegd ook niet worden gekoppeld aan de afdoening van de klacht door het bestuursorgaan.

Voor die situatie stelt artikel 9:24, lid 2 Awb dat de termijn om rechtstreeks een klacht bij de No in te dienen, eindigt een jaar nadat de gedraging heeft plaatsgevonden.

Is de beklaagde gedraging aan oordeel van een gewone rechter onderworpen?
Is de gedraging aan het oordeel van een gewone rechter onderworpen, of is daartegen bezwaar gemaakt, administratief beroep ingesteld of beklag gedaan? Dan eindigt de termijn een jaar nadat in die procedure een uitspraak is gedaan waartegen geen beroep meer openstaat, of nadat de procedure op een andere manier is geëindigd. Dit staat ook in artikel 9:24, lid 2 Awb.
Laat dan aan verzoeker weten wanneer hij zich uiterlijk weer tot de ombudsman kan wenden.

Voorwaarde is wel dat die zaak aanhangig is gemaakt binnen een jaar nadat de gedraging plaatsvond. En het moet gaan om dezelfde gedraging die ook bij de No aan de orde is gesteld.

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
Let op: ligt of lag de beklaagde gedraging voor bij de bestuursrechter? Dan is de No op grond van artikel 9:22, onderdeel d Awb niet bevoegd om een onderzoek in te stellen! Los van de jaartermijn is de No overigens niet verplicht een onderzoek in te stellen als de gewone rechter uitspraak heeft gedaan over dezelfde gedraging. Dit staat in artikel 9:23, onderdeel g Awb. Ook is de No niet verplicht een onderzoek in te stellen als verzoeker geen volledig gebruik heeft gemaakt van een bestuursrechtelijke voorziening (zie artikel 9:23, onderdeel f Awb). In gevallen waarin een verzoekschrift zowel op grond van de jaartermijn als op grond van onderdeel g of f niet-ontvankelijk kan worden verklaard, kan het zinvol zijn om ook beide gronden aan te voeren. Jaartermijn gaat in op datum klachtafdoeningsbrief, niet de dag erna! Voor bezwaar- en beroepschriften geldt dat de termijn waarbinnen van het rechtsmiddel gebruik moet worden gemaakt, start op de dag na die waarop het besluit is bekendgemaakt. Dit staat in artikel 6:8, lid 1 Awb). Let op: titel 9.2 Awb (klachtbehandeling door een ombudsman) bevat geen vergelijkbare bepaling! Stuurt het bestuursorgaan een brief waarmee de klacht wordt afgedaan, dan geldt de datum van die brief als ingangsdatum voor de jaartermijn. De jaartermijn begint dus niet een dag na de kennisgeving. Voorbeeld: Het bestuursorgaan heeft de interne klachtafhandeling afgerond met een brief van 2 mei 2018. Het verzoekschrift aan de No is gedagtekend 2 mei 2019. Het verzoekschrift is dan te laat ingediend. De No stelt geen onderzoek in als een verzoekschrift te laat bij hem is ingediend, behalve als er sprake is van bijzondere omstandigheden.				
Toelichting voor behandelaars				
Artikel 12 WNo: zaak bij vaste commissie voor de Verzoekschriften			Nederlands	KI 1500
Omschrijving				
Inhoud Artikel 12 Wet Nationale ombudsman (WNo) bepaalt dat de ombudsman niet verplicht is een onderzoek in te stellen of voort te zetten als een verzoekschrift over dezelfde gedraging al in behandeling is bij een commissie voor de verzoekschriften van de Eerste of Tweede Kamer of uit de verenigde vergadering der Staten-Generaal. Alleen al er sprake is van een nieuw feit of een nieuwe omstandigheid die tot een ander oordeel zou kunnen leiden, is de ombudsman wel verplicht. Met ombudsman wordt in dit artikel de Nationale ombudsman bedoeld. Voor andere ombudsmannen is de bepaling dus niet van belang. Daarom is dit onderwerp niet verplaatst naar artikel 9:23 Awb, zoals sommige andere onderdelen van artikel 14 WNo (oud). Hier vind je meer informatie over de commissie voor de Verzoekschriften (en Burgerinitiatieven). Het moet gaan om een gedraging die bij een commissie voor de Verzoekschriften van de landelijke volksvertegenwoordiging in onderzoek is (geweest). Is een verzoekschrift niet-ontvankelijk verklaard door de commissie voor de Verzoekschriften, dan is artikel 12 WNo niet van toepassing. Stel vast of het over exact dezelfde gedraging gaat. Het enkele feit dat een soortgelijke gedraging, verricht jegens iemand anders, onderwerp van onderzoek is (geweest) bij een commissie voor de Verzoekschriften, is op zich geen reden voor de No geen onderzoek in te stellen. Misschien kan de No voor een individu bereiken wat eerder ook voor een ander is bereikt door die commissie. Soms is daarvoor geen onderzoek van de No nodig, maar kan je ermee volstaan om het bestuursorgaan naar een eerder onderzoek van een commissie van de verzoekschriften te verwijzen. De commissies voor de Verzoekschriften geven de No informatie over ontvangen verzoeken, als er een indicatie is dat ook de No is aangeschreven. Op die manier kan worden gecontroleerd of een verzoekschrift zowel bij de No als bij één van de commissies voor de Verzoekschriften is ingediend. Is dat het geval, dan wordt de behandelend onderzoeker daarover geïnformeerd. Soms blijkt al uit het verzoekschrift of de daarbij horende bijlagen dat de klacht ook is voorgelegd aan een van de commissies. Verzoekschrift gelijktijdig ingediend bij No en commissie? Wordt een verzoekschrift tegelijkertijd ingediend bij de No en bij een commissie voor de Verzoekschriften, en zijn beide instanties nog niet met het onderzoek begonnen, dan moet verzoeker kiezen tussen behandeling door de No of door de				

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
commissie. Is één van beide instanties al wel begonnen met het onderzoek, dan zal de andere instantie geen onderzoek meer instellen. Verzoeker wordt hierover schriftelijk door de No geïnformeerd. Heeft verzoeker nog de keus tussen een procedure bij de commissie of bij de No? Vraag hem dan binnen twee weken te kiezen bij welke instantie hij zijn klacht wil doorzetten. Is verzoeker het niet eens met het oordeel van de No en hij vraagt waar hij dan nog terecht kan met zijn klacht over het bestuursorgaan (of over de Nationale ombudsman), verwijs dan niet naar de commissie voor Verzoekschriften. De commissie is geen appèlinstantie voor klachten over de No. Is er geen reden om te veronderstellen dat verzoeker de klacht ook heeft voorgelegd aan een van de commissies, dan hoef je niet actief te informeren bij verzoeker of bij het secretariaat van de commissies of ook een verzoek is ingediend bij een van de commissies. Andere vaste commissies van de volksvertegenwoordiging Andere vaste commissies van de volksvertegenwoordiging dan de commissies voor de Verzoekschriften worden niet geacht commissies te zijn die bevoegd zijn tot de behandeling van verzoekschriften.				
Toelichting voor behandelaars				
Artikel 9:19 Awb: doorzending van bezwaar, beklag- of beroepschrift			Nederlands	KI 1511
Omschrijving				
Inhoud	Artikel 9:19, lid 1 Awb luidt: "Indien 1. naar het oordeel van de ombudsman ten aanzien van de 2. in het verzoekschrift bedoelde gedraging voor de verzoeker de mogelijkheid van 3. bezwaar, beroep of beklag openstaat, wijst hij de verzoeker 4. zo spoedig mogelijk op deze mogelijkheid en draagt hij het verzoekschrift, nadat daarop de 5. datum van ontvangst is aangetekend, aan de bevoegde instantie over, tenzij de verzoeker kenbaar heeft gemaakt dat het verzoekschrift aan hem moet worden." Artikel 9:19, lid 2 Awb bepaalt dat artikel 6:15, lid 3 Awb van overeenkomstige toepassing is. Dit betekent dat het tijdstip van indiening bij het onbevoegde orgaan bepalend is voor de vraag of het bezwaar- of beroepschrift tijdig is ingediend, behoudens in geval van kennelijk onredelijk gebruik van procesrecht. 1. naar het oordeel van de ombudsman Constateer je dat de NO relatief onbevoegd is om het ontvangen verzoekschrift te behandelen en zie je dat voor verzoeker de mogelijkheid van bezwaar, beklag of beroep nog openstaat? Tussen de ombudsmannen is afgesproken dat een verzoekschrift altijd naar de relatief bevoegde ombudsman wordt gestuurd. De relatief bevoegde ombudsman is daarna verantwoordelijk voor doorzending naar een bevoegd bestuursorgaan of een bevoegde rechterlijke instantie. Als de relatief bevoegde ombudsman op het moment waarop hij (of de doorzendende ombudsman) het verzoekschrift ontving, een bestuursrechtelijke voorziening openstond, waarvan nog geen gebruik is gemaakt, dan is artikel 9:19 Awb van toepassing. Toepassing van artikel 9:22 onderdeel c Awb of artikel 9:23, onderdeel e Awb (openstaande procedures) impliceert toepassing van artikel 9:19 Awb. Het één kan in beginsel niet zonder het ander. Let op: in bezwaarkwesties kan de NO soms wel interveniëren (bezwaar tegen uitblijven beslissing). Als met succes wordt geïntervenieerd, zal verzoeker geen behoefte meer hebben aan doorzending op grond van artikel 9:19 Awb. Bepalend is het oordeel van de NO over de vraag of er bezwaar, beroep of beklag openstaat. Het is niet relevant of het betrokken bestuursorgaan daar anders over denkt. Hooguit zou de NO, als hij twijfelt over de vraag of er een voorziening openstaat, rekening kunnen houden met de mening van het bestuursorgaan. Ook kun je bij twijfel informeel navraag kunnen worden doen bij de beroepsinstantie, dan wel het voorzittersoverleg van de voorzitters van de Afdeling bestuursrechtspraak, de Centrale Raad van Beroep of het College van Beroep voor het bedrijfsleven.				

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal

Het moet zoveel mogelijk worden voorkomen dat de NO een verzoekschrift ten onrechte met toepassing van artikel 9:19 Awb doorzendt.
Zeker als verzoeker griffierecht moet betalen.

2. in het verzoekschrift bedoelde gedraging

Wat verstaan we onder "de in het verzoekschrift bedoelde gedraging"?
Op grond van artikel 9:18, lid 1 Awb kan alleen worden verzocht om een onderzoek in te stellen naar een gedraging van een bestuursorgaan als het bestuursorgaan onder de bevoegdheid van de NO valt.

Maar in brieven aan de NO worden vaak klachten geuit over bestuursorganen die niet onder de bevoegdheid van de aangeschreven ombudsman vallen.
Dergelijke klachten worden aangeduid als buitenwettelijke klachten.
De NO past artikel 9:19 Awb ook toe als de klacht een gedraging van een bestuursorgaan betreft dat niet onder de bevoegdheid van de aangeschreven of een andere ombudsman valt, en tegen die gedraging een bestuursrechtelijke voorziening openstaat.
Dit geldt al een ruime interpretatie van artikel 9:19 Awb. Bij een enge uitleg is het artikel alleen van toepassing op binnenwettelijke gedragingen.

Met ingang van 1 januari 2006 is er altijd een bevoegde ombudsman.

3: bezwaar, beklag of beroep

Bij artikel 9:22, onderdeel c Awb wordt uitgelegd hoe je kunt nagaan of een bestuursrechtelijke voorziening openstaat.
Bij de informatie over artikel 9:23, onderdeel f Awb staat informatie hoe je moet handelen als er geen gebruik is gemaakt van een bestuursrechtelijke voorziening.
Uiteraard is het uiteindelijk de bevoegde bestuursrechter die beslist of een bestuursrechtelijke voorziening openstaat.

Op de pagina Algemeen bij artikel 9:22, onderdeel c Awb lees je over het verschil tussen klachtprocedures en beklag als vorm van rechterlijk toezicht.

4: Zo spoedig mogelijk

Artikel 9:19 Awb schrijft voor dat je verzoeker zo spoedig mogelijk wijst op de openstaande mogelijkheid, en vraagt of verzoeker doorzending wenst.
Bekijk daarom altijd meteen na toebedeling van een dossier of het doorgezonden moet worden (of dat er sprake is van een andere vorm van spoedeisendheid).

Lijkt een bezwaar- of beroepschrift niet erg kansrijk, of gaat het om een ingewikkelde juridische kwestie? Adviseer verzoeker dan om eerst advies in te winnen bij een rechtshulpverlener.

Alleen als verzoeker uitdrukkelijk aangeeft dat hij geen doorzending wenst, kan je afzien van doorzending.
Heb je verzoeker de vraag voorgelegd of hij doorzending wenst, en reageert verzoeker daar niet op, dan is dat geen reden om niet door te zenden.

Laat verzoeker weten dat het verzoekschrift aan hem moet worden terug gezonden, dan is doorzending niet nodig.
Ook is doorzending niet nodig als verzoeker laat wetend dat hij geen gebruik wil maken van de voor hem openstaande bestuursrechtelijke voorziening.

Wat als het bestuursorgaan een besluit zelf niet als besluit herkent?

Soms komt het voor dat een bestuursorgaan een besluit neemt maar dit ten onrechte zelf niet herkent/benoemt als een besluit waartegen een bestuursrechtelijke voorziening openstaat.
In zo'n geval zal de rechtsmiddelenverwijzing ontbreken.
Als verzoeker dan over dat besluit een brief stuurt aan het betrokken bestuursorgaan, is dat in feite een bezwaarschrift.
Maar als het bestuursorgaan die brief niet als bezwaarschrift herkent als gewone brief beantwoordt, zou de NO in theorie als

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal

beroepschrift kunnen doorsturen naar de bevoegde rechter.
Kies in zo'n geval voor meer praktische benadering: overleg met het bestuursorgaan of het de brief van verzoeker alsnog als bezwaarschrift wil behandelen.
Zo ja, dan wordt het verzoekschrift ter behandeling als bezwaarschrift doorgestuurd naar het bestuursorgaan.
Wil het bestuursorgaan de brief niet als bezwaarschrift behandelen, stuur het verzoekschrift dan (na intern overleg) als beroepschrift door naar de bevoegde bestuursrechter.

5. datum van ontvangst

Volgens de tekst van artikel 9:19, lid 2 jo 6:15 Awb is het tijdstip van ontvangst van het verzoekschrift door de ombudsman bepalend voor de vraag of de zaak tijdig aanhangig is gemaakt bij de
bevoegde instantie.
Maar in de praktijk hanteert NO niet de ontvangsttheorie, maar de verzendtheorie, overeenkomstig de Algemene wet bestuursrecht.
Er zijn geen aanwijzingen dat bestuursrechters afwijzend tegenover dit beleid staan.
Bij brieven die per post zijn verzonden moet aan de hand van het poststempel op de envelop worden nagegaan wanneer het verzoekschrift is verzonden.
Facilitaire Dienst bewaart enveloppen drie maanden.
De informatie bij artikel 9:22, onderdeel c Awb geeft uitleg over begin, duur en einde van termijnen, ook gelet op de Algemene termijnenwet.

De verwijzing naar artikel 9:19, lid 2 jo. 6:15 Awb is nodig omdat de NO zelf geen bestuursorgaan en ook geen rechterlijke instantie is.
Een probleem kan ontstaan als het verzoekschrift wordt ontvangen door een relatief onbevoegde ombudsman, die het verzoekschrift doorstuurt naar een relatief bevoegde ombudsman.
Het is aan de bestuursrechter of de datum van ontvangst door de relatief onbevoegde ombudsman als ontvangstdatum in een bestuursrechtelijke procedure kan worden aangemerkt.

Aandachtspunten bij de toepassing van artikel 9:19 Awb

1. Vaststellen data en feiten:
Stel vast of er een appellabele gedraging is, en zo ja, wanneer die gedraging heeft plaatsgevonden.
Vraag het besluit op bij verzoeker als het niet in het dossier zit.
Stond er op het moment waarop de NO het verzoekschrift ontving (of waarop het verzoekschrift is verzonden) nog een rechtsmiddel open?
Zijn er procedurele ontwikkelingen geweest?
Heeft verzoeker bijvoorbeeld bezwaar of beroep aangetekend? Zo ja, wat is daarin de stand van zaken?
Zo kun je bepalen of artikel 9:22 onderdeel c Awb, of 9:23, onderdeel e (nog openstaande procedure of lopende procedure), van toepassing is, of dat artikel 9:23, onderdeel f van toepassing is (geen gebruik gemaakt van een wettelijk geregelde bestuursrechtelijke voorziening).
Staat er nog een procedure open, dan moet je doorzending ex artikel 9:19 Awb aanbieden.

2. Vage verzoekschriften:
Soms is het niet efficiënt om precies na te gaan of artikel 9:22, onderdeel c Awb of artikel 9:23, onderdeel e Awb (openstaande procedure) danwel artikel 9:23, onderdeel f Awb van toepassing is.
Staat nog een procedure open, dan mag de NO geen onderzoek instellen.
Is er geen gebruik gemaakt van een openstaande procedure zal de NO vrijwel nooit onderzoek instellen.
Niet mag het risico worden genomen dat in een artikel 9:22c-situatie geen doorzending wordt aangeboden.

3. Niet of slecht gemotiveerd verzoekschrift:
Is een verzoekschrift aan te merken als een bezwaar- of beroepschrift tegen een appellabele gedraging, dan moet doorzending worden aangeboden.
Of het niet of nauwelijks is gemotiveerd, is niet relevant.
Het is aan het bestuursorgaan om belanghebbende in de gelegenheid te stellen zijn geschrift aan te vullen (zie artikel 6:6 Awb).

4. Toekomstige besluiten:
Soms heeft iemand in het verleden een besluit ontvangen en wil iemand een ander besluit, bijvoorbeeld omdat de omstandigheden zijn veranderd.

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
Geef dan duidelijk aan of het rechtsmiddel wel of niet openstaat tegen een in het verleden genomen besluit (waar nodig met aanbod tot doorzending). Staat geen rechtsmiddel meer open, maar kan verzoeker een nieuw besluit aanvragen waartegen vervolgens weer wel een rechtsmiddel openstaat, geef dat dan ook duidelijk aan. 5. Verzoeker zal zelf bezwaar maken/beroep instellen: Soms is het handig om met verzoeker af te spreken dat hij zelf bezwaar zal aantekenen of beroep zal instellen. Dat kan het geval zijn als hij zijn geschrift nog moet aanvullen. Informeer verzoeker wel over de mogelijkheid dat de NO voor hem doorzendt, met termijnbescherming. Als verzoeker van doorzending door de NO, om welke reden dan ook,moet dat in het dossier worden aangetekend, in een telefoonnotitie of beter nog in de afschrijfbrief. Laat verzoeker duidelijk weten voor welke datum het geschrift door hem bij de bevoegde instantie moet worden ingediend. Verzoeker moet in redelijkheid de gelegenheid hebben om zelf tijdig bezwaar of beroep aan te tekenen. Lijkt dat niet haalbaar, dan moet termijnbescherming via artikel 9:19 Awb worden geboden. 6. Kansloos bezwaar/beroep: Als een bezwaar/beroepschrift kansloos is of lijkt, is dat geen reden om geen doorzending aan te bieden. Wel kun je verzoeker worden gewezen op regelgeving of op jurisprudentie. Of hem adviseren om advies in te winnen bij een rechtshulpverlener. Dat zal er vaak toe leiden dat verzoeker geen gebruik maakt van het aanbod tot doorzending.				
Toelichting voor behandelaars				
Artikel 9:27 Awb: rekening houden met rechterlijke uitspraak			Nederlands	KI 1512
Omschrijving				
Inhoud	Artikel 9:27, lid 2 Awb: "Indien ten aanzien van een gedraging waarop het onderzoek van de ombudsman betrekking heeft door een rechterlijke instantie uitspraak is gedaan, neemt de Nationale ombudsman de rechtsgronden waarop die uitspraak steunt of mede steunt, in acht". Dezelfde gedraging Deze bepaling is strikt genomen geen ontvankelijkheidsbepaling. De bepaling is juist van toepassing als al een onderzoek loopt. De NO heeft in dat geval een onderzoek ingesteld naar dezelfde gedraging als die waarover de rechter een uitspraak heeft gedaan, hoewel de NO daartoe op grond van artikel 9:23, onderdeel g Awb niet verplicht was (gedraging ten aanzien waarvan door een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter uitspraak is gedaan). Artikel 9:27, lid 2 Awb kan ook een rol spelen bij de afweging of een onderzoek moet worden geopend, ondanks artikel 9:23, onderdeel g Awb. Een onderzoek zal vaak geen zin hebben als een rapport van de NO niets kan toevoegen aan de beslissing van de rechter. Samenhangende gedraging Het gaat bij artikel 9:27, lid 2 Awb om dezelfde gedraging, waarover de Nationale ombudsman en de rechter moeten oordelen. Maar let op: de gedachte achter dit artikel geldt ook voor het oordeel van de rechter over een samenhangende gedraging. Heeft een rechter een oordeel uitgesproken over een samenhangende gedraging of over een identieke gedraging jegens een derde, en is dat oordeel van cruciaal belang voor het oordeel van de NO, bekijk dan of die rechterlijke beslissing van belang is voor de ontvankelijkheidsbeslissing. Onder omstandigheden kan de NO oordelen dat verzoeker geen belang heeft bij een onderzoek, omdat de NO, gelet op de beslissing van de rechter over een samenhangende gedraging, tot geen ander oordeel kan komen dan 'behoorlijk". Op grond van artikel 9:22, onderdeel d Awb is de NO sowieso niet bevoegd om een oordeel te geven over een gedraging waarover de bestuursrechter zich heeft uitgelaten.				

Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [redacted] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
Toelichting voor behandelaars				
A-orgaan Awb			Nederlands	KI 1910
Omschrijving				
Inhoud	Artikel 1:1, lid 1 Awb omschrijft een a-bestuursorgaan als een orgaan van een rechtspersoon, krachtens publiekrecht ingesteld. A-organen van rechtspersonen zijn dus krachtens publiekrecht ingesteld. Niet van belang is of die organen openbaar gezag uitoefenen of kunnen uitoefenen. Ook adviesorganen of klachtencommissies van zulke rechtspersonen zijn bestuursorgaan. Bijvoorbeeld de Adviescommissie vreemdelingenzaken, gemeentelijke commissies of de klachtenadviescommissies van de politie. Het begrip rechtspersonen die krachtens publiekrecht zijn ingesteld omvat: 1. De openbare lichamen waarvan het Burgelijk Wetboek (artikel 2:1, lid 1 BW) bepaalt dat zij rechtspersoonlijkheid bezitten: de Staat, provincies en waterschappen, alsmede andere openbare lichamen waaraan krachtens de Grondwet verordenende bevoegdheid is toegekend. 2. Rechtspersonen waarvan de rechtspersoonlijkheid uit een bijzondere publiekrechtelijke wet voortvloeit (artikel 2:1, lid 2 BW). Bijvoorbeeld de Nederlandse orde van advocaten en de orden van advocaten hebben op grond van artikel 17 Advocatenwet rechtspersoonlijkheid. Orgaan is bijvoorbeeld de Raad van Toezicht Ook de Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie en een ring van notarissen zijn rechtspersonen (zie artikel 82 Wet op het notarisambt). Let op: wanneer bevoegdheden zijn toebedeeld aan organen van rechtspersonen moet worden vermeden dat de rechtspersoon zelf als bestuursorgaan wordt aangeduid!			
Toelichting voor behandelaars				
B-orgaan Awb	BB		Nederlands	KI 1911
Omschrijving				
Inhoud	B-orgaan: Het bestuursorgaan kan een natuurlijke persoon zijn of een college, met enig openbaar gezag bekleed. Algemeen Voor zover openbaar gezag is toegekend aan (een orgaan van) een rechtspersoon betreft het rechtspersonen die hun basis uitsluitend vinden in het Burgerlijk recht (bijvoorbeeld stichtingen via artikel 2:285 BW). Aan deze bestuursorganen kan krachtens attributie of delegatie openbaar gezag zijn toegekend. Let op: het verlenen van mandaat creëert geen bestuursorgaan! Zie voor de verschilen tussen attributie, delegatie en mandaat hoofdstuk 10, titel 10.1 Awb. Deze bestuursorganen hebben één of meer overheidstaken opgedragen gekregen. In verband daarmee zijn publiekrechtelijke bevoegdheden toegekend. Dat wil zeggen dat ze eenzijdig rechten kunnen toekennen of verplichtingen kunnen opleggen aan rechtssubjecten. Volgens de theorie zijn organen alleen bestuursorganen in de gevallen waarin zij hun publiekrechtelijke bevoegdheid uitoefenen. In beginsel zijn zij uitsluitend voor dat deel van hun werkzaamheden bestuursorgaan in de zin van de Awb en de WNo. Denk voorbeeld aan een APK-keuringsinstantie of aan de ANWB die een klein vaarbewijs afgeeft. Ook gerechtsdeurwaarders en notarissen zijn b-orgaan. Uitzondering De No acht zichzelf in een aantal zaken ook bevoegd om een onderzoek in te stellen naar alle gedragingen in het kader van de uitoefening van een wettelijke taak, als het gaat om instanties die alleen maar wettelijke taken uitoefenen en die volledig worden gefinancierd door de overheid. Dit betekent concreet dat de No, binnen het kader van titel 9.2 Awb (klachtbehandeling door een ombudsman), alle gedragingen van Bureaus Jeugdzorg en de Reclassering kan onderzoeken, voor zover het de uitoefening van wettelijke				

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
taken betreft. Het begrip "openbaar gezag" wordt hier teleologisch, ook wel functioneel geïnterpreteerd, in het licht van de taakopvatting van No. Zie hierover de notitie "Bevoegdheid Nationale ombudsman t.a.v. o.a. Reclassering en jeugdzorg" en de notitie "Teleologische interpretatie begrip openbaar gezag". Twijfel of instantie bestuursorgaan is? Bij twijfel of een (orgaan van een) bepaalde instantie een bestuursorgaan is zal moeten worden onderzocht of voor de gedraging, waarover wordt geklaagd, een publiekrechtelijke grondslag (titel) is te vinden. In de meeste gevallen zal de bevoegdheid zijn gebaseerd op een wet in formele zin of een lagere wet. De wetgever kiest soms voor ingewikkelde constructies, die niet onmiddellijk duidelijk maken wie op welke manier met openbaar gezag is bekleed. De "erkenning", bijvoorbeeld van APK-keuringsstations, is een goed voorbeeld. Door de erkenning delegeert de Dienst Wegverkeer zijn bevoegdheid tot keuring. Let op: ook als men geen wettelijke grondslag voor de bevoegdheid vindt, kan soms toch een publiekrechtelijke titel voor het handelen worden gevonden. Voldoende voor het aannemen van een publiekrechtelijke titel is dat de vervulling van een publieke taak indirect tot een grondwettelijke of wettelijke bevoegdheidstoedeling herleid kan worden. Of dat mogelijk is zal afhangen van de omstandigheden van het concrete geval. Het enkele feit dat een publieke taak bestaat is in het algemeen niet voldoende om te concluderen dat een instantie een bestuursorgaan is. In sommige uitspraken heeft de bestuursrechter gesteld dat het moet gaan om de uitvoering van een taak, die de overheid aan zich heeft getrokken, terwijl de uitvoering van de taak wordt bekostigd met overheidsgelden. Het enkele feit dat een instelling subsidie krijgt, maakt die instelling echter niet tot bestuursorgaan. De doelstelling van een stichting, de band met de overheid, toezeggingen aan de Tweede Kamer kunnen onder omstandigheden, al dan niet in samenhang, doorslaggevend zijn voor het antwoord op de vraag of een bepaalde instantie als bestuurorgaan valt aan te merken. Zie bijvoorbeeld: - Arr. Rb. Arnhem, AB 97/422 (Stichting Waarborgfonds Eigen Woningen) - Arr. Rb. Haarlem, JB 97/38 (Stichting Thuiszorg IJmond) - Afd. bestuursrechtspraak RvSt, AB 1996/136 (Stichting Silicose Oud-Mijnwerkers) - Argonaut (bij vaststelling klimetervergoeding, CRvB, 31 maart 2006, LJN AV 8198). Notarissen en deurwaarders zijn b-orgaan, voor zover zij ambtshandelingen verrichten. ZBO-register (overzicht van zelfstandige bestuursorganen) Zie voor een overzicht van zelfstandige bestuursorganen het ZBO-register op www.overheid.nl. Maar let op: als een instantie niet in het ZBO-register is vermeld, betekent niet dat die instantie geen bestuursorgaan kan zijn! Het ZBO-register gebruikt namelijk een beperkte definitie van het begrip bestuursorgaan (paragraaf 5.4 Aanwijzingen voor de regelgeving).				
Toelichting voor behandelaars				
geen bestuursorgaan Awb			Nederlands	KI 1912
Omschrijving				
Inhoud	In artikel 1:1, lid 2 Awb worden niet als bestuursorgaan beschouwd (a tm i): a) de wetgevende macht In de praktijk worden klachten over wetten in formele zin door de Nationale ombudsman niet als buitenwettelijke klacht afgeschreven, maar op grond van artikel 16, onderdeel b, WNo (geen bevoegdheid een onderzoek in te stellen naar algemeen verbindende voorschriften); b) de kamers en de verenigde vergadering der Staten-Generaal c) onafhankelijke, bij de wet ingestelde organen die met rechtspraak zijn belast, alsmede de Raad voor de rechtspraak en het College van afgevaardigden Het gaat hier om organen die: 1. een rechterlijke functie uitoefenen,				

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal

2. onafhankelijk zijn, en
3. zijn ingesteld bij wet.

Check of artikel 14 Wet op de rechtelijke organisatie - direct of indirect - van toepassing is.

Verder kan de jurisprudentie worden bestudeerd.
Daaruit blijkt bij voorbeeld dat het College van beroep voor de examens van een openbare universiteit niet met rechtspraak is belast. Dat is een bestuursorgaan.
De Rijksberoepscommissie is wel een instantie met rechtspraak belast, zo heeft vroeger de arob-rechter al uitgemaakt.

Ook een bron van informatie is de dissertatie Administratieve rechtsgangen van Widdershoven.

Ook voor zover met rechtspraak belaste organen naast hun rechterlijke functie andere functies vervullen zijn ze geen bestuursorgaan (bijvoorbeeld de Raad voor Strafrechtstoepassing en Jeugdbescherming als adviseur in Wobka zaken).

Ook bepaalde vormen van tuchtrechtspraak vallen onder onderdeel c, zo blijkt uit de parlementaire geschiedenis.
Vormen van tuchtrecht die geheel buiten de overheid tot stand komen vallen sowieso buiten het bereik van de Awb!

Er zijn twee vormen van tuchtrechtspraak waarmee de overheid wel bemoeienis heeft:
a) Tuchtrechtspraak, ingesteld door de overheid zelf, en die op grond van artikel 113, lid 2 Grondwet moet worden geregeld bij of krachtens de wet (zoals medisch tuchtrecht, advocatentuchtrecht, tuchtrecht voor notarissen en gerechtsdeurwaarders);
b) Tuchtrechtspraak, ingesteld op last van de overheid door privaatrechtelijke rechtspersonen die met een overheidstaak zijn belast (bijvoorbeeld op de Landbouwkwaliteitswet gebaseerde tuchtgerechten, ingesteld door in de wet geregelde controlestichtingen);

In die tuchtprocedures is voorzien in een beroepsgang op een instantie die geheel of gedeeltelijk uit rechters bestaat.
Deze beroepsinstanties moeten, mede op grond van de jurisprudentie van het Europese Hof voor de Rechten van de Mens, worden beschouwd als onafhankelijke organen, met rechtspraak belast.

Let op: gedragingen van griffiers moeten soms worden toegerekend aan de rechterlijke instantie (bijvoorbeeld bij kritiek op het verslag van een zitting, mede ondertekend door een rechter)! Zie ook hieronder onder g).

d) de Raad van State en zijn afdelingen

e) de Algemene Rekenkamer

f) de Nationale ombudsman en de substituut-ombudsmannen als bedoeld in artikel 9, lid 1 WNo en de ombudsmannen en ombudscommissies als bedoeld in artikel 9:17, onderdeel b Awb

g) de voorzitters, leden, griffiers en secretarissen van de in de onderdelen b tot en met f bedoelde organen, de procureur-generaal, de plaatsvervangend procureur-generaal en de advocaten-generaal bij de Hoge Raad, de besturen van de in onderdeel c bedoelde organen alsmede de voorzitters van die besturen, alsmede de commissies uit het midden van de in de onderdelen b tot en met f bedoelde organen
Volgens de letter van deze bepaling is de No niet bevoegd klachten over griffiers van rechterlijke instanties te behandelen.
Onder de WNo zelf, zoals deze vóór 1 januari 1994 gold, bestond er geen misverstand over dat de No gedragingen van gerechtsambtenaren (niet belast met rechtspraak), voor zover die niet toe te rekenen zijn aan rechters, kon onderzoeken.
Onderdeel g van artikel 1:1, tweede lid, Awb is door de wetgever overgenomen uit de oude Wet Arob. Het was echter niet de bedoeling van de wetgever om de bevoegdheid van de No te beperken. Onderdeel g doet dan ook niet af aan de ook voorheen bestaande bevoegdheid van de No om klachten over gerechtsambtenaren te behandelen.
Werden gedragingen van gerechtsambtenaren vroeger toegerekend aan de Minister van Justitie als bestuursorgaan, op grond van het overgangsrechtelijke artikel XIII van de Wet organisatie en bestuur gerechten (vervallen) werden de gedragingen toegerekend aan het bestuur van het gerecht, dat in zoverre bestuursorgaan is in de zin van de Wet Nationale ombudsman. Dit is nu geregeld in artikel 26, lid 7 Wet op de rechterlijke organisatie.
Maar let op:gedragingen van het bestuur van het gerecht als zodanig – bijvoorbeeld in het kader van klachtbehandeling - mag de Nationale ombudsman niet onderzoeken. Ook gedragingen van gerechtsambtenaren die onder rechtstreeks toezicht van rechters plaatsvinden kunnen niet worden onderzocht. Gedacht kan worden aan het medeondertekenen door een griffier van een proces-verbaal van een zitting.

De nieuwe bestuursstructuur van gerechten is overigens ingevolge artikel 3 Wet op de rechterlijke organisatie niet van toepassing op de Hoge Raad. Gedragingen van gerechtsambtenaren van de Hoge Raad – niet met rechtspraak belast – worden door de Nationale ombudsman ongewijzigd toegerekend aan de Minister van Justitie en Veiligheid.

Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [redacted] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
h) de commissie van toezicht betreffende de inlichtingen- en veiligheidsdiensten, als bedoeld in artikel 97 Wet op de inlichtingen- en veiligheidsdiensten 2017 i) de toetsingscommissie inzet bevoegdheden, als bedoeld in artikel 32 Wet op de inlichtingen- en veiligheidsdiensten 2017 Maar let op de uitzondering in artikel 1:1, lid 3 Awb: wel weer bestuursorgaan bij besluit of handeling jegens ambtenaar! De hierboven genoemde organen, personen en colleges worden wél als bestuursorgaan aangemerkt als er sprake is van een besluit of handeling ten aanzien van een ambtenaar als bedoeld in artikel 1 Ambtenarenwet, zijn nagelaten betrekkingen of zijn rechtverkrijgenden. Bijvoorbeeld het bestuur van een gerecht en de Algemene Rekenkamer zijn in dat geval ook bestuursorganen, en een ambtenaar van deze organen kan klagen over bijvoorbeeld het niet beantwoorden van een brief door het bestuursorgaan en over klachtbehandeling in dit kader. Maar zie bijvoorbeeld ook CRvB 8-5-2003, LJN nummer AF8429 waarin een ambtenaar werkzaam was voor een gemeenschappelijke dienst (Facilitair Bedrijf) voor de gerechten én de parketten in Den Bosch. In deze casus werd de toenmalig Minister van Justitie als bestuursorgaan aangemerkt en niet het bestuur van de gerechten.				
Toelichting voor behandelaars				
Openbaar gezag			Nederlands	KI 1914
Omschrijving				
Inhoud	Er is sprake van openbaar gezag als de persoon of college eenzijdig rechten of plichten voor een ander kan vaststellen en wijzigen en deze bevoegdheid ontleent aan een publiekrechtelijke basis. Is hiervan sprake, dan spreekt men over een b-orgaan. In de rechtspraak wordt "bekleed zijn met enig openbaar gezag" aangenomen wanneer sprake is van een op de wet steunende bevoegdheid om de rechtspositie van de bestuurde (de burger) eenzijdig te bepalen. Het uitoefenen van openbaar gezag is ruimer dan alleen het nemen van besluiten.				
Toelichting voor behandelaars				
Artikel 9:25 Awb: spoedig mededelen indien geen onderzoek			Nederlands	KI 2008
Omschrijving				
Inhoud	Artikel 9:25 Awb: "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." Zie voor de toepassing van dit artikel de informatie onder Mededeling geen onderzoek of geen voortzetting onderzoek.				
Toelichting voor behandelaars				

	Kennelijk ongegrond	Onvoldoende belang	Interventie	Bemiddeling	Beperkt onderzoek	Kattestaart	Formeel onderzoek
Wanneer pas je het toe? Wat zijn indicatoren?	**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.** *Indicatoren:* • 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.	**Je stelt geen onderzoek in, omdat de verzoeker daar onvoldoende belang bij heeft.** *Indicatoren:* • 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.	**Een interventie pas je toe in situaties waarin het probleem van de verzoeker om een praktische oplossing vraagt.** *Indicatoren vóór de ken:* • Er is sprake van een spoedeisend belang, waardoor de KEN niet kan worden gevergd. • En de klacht lijkt op het eerste oog gegrond. *Indicatoren tijdens de ken:* • Er wordt niet (meer) of niet afdoende spoedig gereageerd op de KEN. ➔ Let op! Ook de situaties waarin verzoeker zijn klacht wel kenbaar heeft gemaakt, maar deze niet als klacht is opgepakt, vallen hieronder. • Er is sprake van een spoedeisend belang, waardoor de KEN niet kan worden gevergd. *Indicatoren ná de ken:* • 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.	**Een bemiddelingsgesprek zet je in om het contact tussen de verzoeker en de overheidsinstantie te normaliseren.** *Indicatoren:* • 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.	**Je wilt een standpunt innemen over de klacht maar je hebt daarvoor nog niet genoeg informatie.** *Indicatoren:* • Je hebt info nodig van de instantie. • En het is niet nodig om de instantie op bestuurlijk niveau te benaderen. Het is niet nodig om de instantie op het hoogste niveau te benaderen als ál deze factoren zich voordoen: • Resultaat is uitsluitend voor verzoeker van belang. • Een doorsnee geval. Geen sprake van ernstige misstanden. • Niet politiek- of publiciteitsgevoelig. • Geen principiële of nieuwe vragen. ➔ 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'	**Je denkt dat de klacht mogelijk gegrond is én de feiten zijn al helder. Je hebt genoeg info om het VVB te schrijven.** *Indicatoren:* Het is nodig om de instantie op bestuurlijk niveau te benaderen. Dat is het geval als één van deze factoren aan de orde is: • 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	**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.** *Indicatoren:* • 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?	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. ➔ Let op: je vraagt geen inhoudelijke info op bij de overheidsinstantie. Dan doe je nl. beperkt onderzoek.	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. ➔ Let op: je vraagt geen inhoudelijke info op bij de overheidsinstantie. Dan doe je nl. beperkt onderzoek.	• 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. ➔ Let op! Check altijd bij verzoeker of deze ook vindt dat zijn probleem is opgelost. • Geen oplossing volgens ons of volgens verzoeker: beperkt of	• Zaak aanmelden bij intake- en bemiddelingspool. • Intake met verzoeker • Intake met overheidsinstantie • Bemiddelingsgesprek • Afrondende brief naar deelnemers gesprek • Evaluatieformulieren via secretariaat	Onderzoek verloopt geheel op ambtelijk niveau. Start met mail op ambtelijk niveau, waarin je expliciet aangeeft dat je onderzoek doet. *Onderzoekshandelingen* • 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.	Openingsbrief op bestuurlijk niveau mét VVB *Onderzoekshandelingen* • 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	Openingsbrief op bestuurlijk niveau *Onderzoekshandelingen* • 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.			• Getuigen oproepen/interviewen • Deskundigen raadplegen • Onderzoek ter plaatse doen • Het doen van aanbevelingen	• Deskundigen raadplegen • Onderzoek ter plaatse doen • Het doen van aanbevelingen
Hoor en wederhoor	Nee	Nee	Nee		• Richting verzoeker indien: - 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.	• VVB bij opening	• Doorzending reactie op openingsbrief • Doorzenden hoorverslagen • VVB na reactie op opening
Eindoordeel	• Ongegrond	• Geen oordeelsvorming	• Geen oordeelsvorming	• Geen oordeelsvorming	• 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 slotbief 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.	• Gegrond • Ongegrond • Geen oordeel	• Gegrond • Ongegrond • Geen oordeel
Toetsing aan behoorlijkheids-vereiste	• Toetsen aan behoorlijkheidsvereiste daar waar mogelijk		• Niet toetsen aan behoorlijkheidsvereiste. Indien mogelijk wel behoorlijkheidsvereiste/ Ombudsprudentie noemen waar je verzoek op gebaseerd is.		• Toetsen aan behoorlijkheidsvereiste in brief aan instantie verplicht. In brief aan verz. optioneel.	• Toetsen aan behoorlijkheidsvereiste (evt. al noemen bij opening)	• Toetsen aan behoorlijkheidsvereiste (evt. al noemen bij opening)
Eindproduct + mandaat	• 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	• Brief ondertekend door So Verseoncode 21	• Brief of e-mail ondertekend door klachtbehandelaar of onderzoeker • Interventierapport na geslaagde interventie met leereffect voor andere instanties; ondertekend door No Verseoncode 30	• Brieven ondertekend door No Verseoncode 50	• Brief ondertekend door No Verseoncode 71	• Brief ondertekend door No • Rapport ondertekend door No Verseoncode 81	• Brief ondertekend door No • Rapport ondertekend door No Verseoncode 81 (82 rapport na interventie en 83 rapport na bemiddeling)

	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 (zónder oordeel). Verseoncode 21						
Eindproduct delen met?	• Verzoeker	• Verzoeker	• Leent zich soms voor Telegraafcolumn • Interventierapport publiceren op website	• Deelnemers van het bemiddelingsgesprek • Contactpersoon bij overheidsinstantie • Niet publiceren op website	• Verzoeker • Overheidsinstantie • Publiceren op website	• Verzoeker • Overheidsinstantie • Publiceren op website	• Verzoeker • Overheidsinstantie • Publiceren op website

nationale ombudsman

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde
Adres
Postcode Plaatsnaam

Geachte heer ,

In uw bericht van (datum) laat u weten dat (klachtomschrijving) . Dit bericht hebt u ook gestuurd naar de commissie voor de Verzoekschriften en de Burgerinitiatieven uit de [Eerste/Tweede] Kamer der Staten-Generaal (verder: de commissie). Hieronder leest u welke gevolgen dat heeft.

Wat is onze rol?
Met de commissie hebben wij afgesproken dat in deze situatie een van ons de klacht behandelt. De commissie heeft uw klacht al in behandeling genomen. Daarom is er in dit geval geen rol voor de Nationale ombudsman.

Hebt u nog vragen?
Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag bereiken via telefoonnummer (070) . Mailen naar post@nationaleombudsman.nl kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is .

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,
namens deze,

(medewerker),

Datum

Onderwerp
B&O Cie voor verzoekschriften (9;23 i /Wno 12), No geen actie ondernomen, Cie wel

Ons nummer

Uw kenmerk

Bijlage(n)

Contactpersoon
(medewerker)
T 070 /

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

nationale ombudsman

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde
Adres
Postcode Plaatsnaam

Geachte heer ,

In uw bericht van (datum) laat u weten dat (klachtomschrijving) . U vraagt de Nationale ombudsman (tekst) . Hieronder leest u wat u van ons kunt verwachten.

Wat is onze rol?
U hebt een klacht over een gedraging waarop de rechter toeziet. In dat geval kan de Nationale ombudsman uw klacht niet behandelen. Uw klacht gaat namelijk over (tekst) . Bezwaren hiertegen kunt u op grond van (wetsartikel) voorleggen aan (naam instantie) . Deze neemt hierover vervolgens een beslissing. Hierin is verder geen rol voor ons.

Hebt u nog vragen?
Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag bereiken via telefoonnummer (070) . Mailen naar post@nationaleombudsman.nl kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is .

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,
namens deze,

(medewerker),

Datum

Onderwerp
B&O – Rechterlijk toezicht (9:22 f)

Ons nummer

Uw kenmerk

Bijlage(n)

Contactpersoon
(medewerker)
T 070 /

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

nationale ombudsman

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde
Adres
Postcode Plaatsnaam

Geachte heer,

In uw bericht van (datum) laat u weten dat (klachtomschrijving) . U vraagt de Nationale ombudsman (tekst) . Hieronder leest u wat u van ons kunt verwachten.

Onze rol: doorsturen klacht
Volgens de wet mogen wij een klacht niet behandelen, als die gaat over een gemeente die een eigen ombudsvoorziening heeft. Dat is bij uw klacht het geval. Daarom hebben wij uw klacht doorgestuurd naar de ombudsvoorziening van de gemeente (naam gemeente) :
(naam ombudsvoorziening) . U bereikt deze instantie op (telefoonnummer) of via (website) . (naam ombudsvoorziening) behandelt uw klacht. De Nationale ombudsman speelt hierin verder geen rol.

Hebt u nog vragen?
Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag t/m donderdag bereiken via telefoonnummer (070). Mailen naar post@nationaleombudsman.nl kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,
namens deze,

Datum

Onderwerp
Buitenwettelijk – andere ombudsvoorziening

Ons nummer

Uw kenmerk

Bijlage(n)

Contactpersoon

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

nationale ombudsman

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde
Adres
Postcode Plaatsnaam

Datum

Onderwerp
Buitenwettelijk - consumentenklacht

Ons nummer

Uw kenmerk

Bijlage(n)

Contactpersoon

Geachte heer,

In uw bericht van (datum) laat u weten dat (klachtomschrijving) . U vraagt de Nationale ombudsman (tekst) . Hieronder leest u wat u van ons kunt verwachten.

Geen rol voor de Nationale ombudsman
De Nationale ombudsman mag alleen klachten behandelen over overheidsinstanties. Dat staat zo in de wet. U hebt een klacht over (naam instantie) . Dit is geen overheidsinstantie. Dit betekent dat wij uw klacht niet mogen behandelen.

Waar kunt u wel terecht?
U kunt advies vragen over uw klacht bij ConsuWijzer of bij de Consumentenbond (als u daar lid van bent). ConsuWijzer bereikt u op (088) 070 70 70 of via www.consuwijzer.nl. De Consumentenbond bereikt u op (070) 445 45 45 of via www.consumentenbond.nl.

U kunt uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie (naam commissie) . De Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken kan u vertellen hoe u dat doet. U bereikt deze stichting op (070) 310 53 10 of via www.degeschillencommissie.nl.

Hebt u nog vragen?
Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag t/m donderdag bereiken via telefoonnummer (070). Mailen naar post@nationaleombudsman.nl kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is .

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,
namens deze,

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

nationale ombudsman

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde
Adres
Postcode Plaatsnaam

Geachte heer a,

In uw bericht van (datum) laat u weten dat (klachtomschrijving) . U vraagt de Nationale ombudsman (tekst) . Hieronder leest u wat u van ons kunt verwachten.

Geen rol voor de Nationale ombudsman
De Nationale ombudsman mag alleen klachten behandelen over overheidsinstanties. Dat staat zo in de wet. U hebt een klacht over (naam instantie) . Dit is geen overheidsinstantie. Dit betekent dat wij uw klacht niet mogen behandelen.

Waar kunt u wel terecht?
U kunt wel advies vragen over uw klacht bij het Adviespunt Zorgbelang. Deze instantie geeft informatie, advies en ondersteuning over hoe u uw (langdurige) zorg kunt regelen. U kunt hiervoor bellen naar 0900 243 81 81 of ga naar https://adviespuntzorgbelang.nl.

Hebt u nog vragen?
Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag t/m donderdag bereiken via telefoonnummer (070). Mailen naar post@nationaleombudsman.nl kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,
namens deze,

Datum

Onderwerp
Buitenwettelijk – gezondheid algemeen

Ons nummer

Uw kenmerk

Bijlage(n)

Contactpersoon

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

nationale ombudsman

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde
Adres
Postcode Plaatsnaam

Geachte heer,

In uw bericht van (datum) laat u weten dat (klachtomschrijving) . U vraagt de Nationale ombudsman (tekst) . Hieronder leest u wat u van ons kunt verwachten.

Geen rol voor de Nationale ombudsman
De Nationale ombudsman mag alleen klachten behandelen over overheidsinstanties. Dat staat zo in de wet. U hebt een klacht over (naam instantie) . Dit is geen overheidsinstantie. Dit betekent dat wij uw klacht niet mogen behandelen.

Waar kunt u wel terecht?
U kunt uw klacht wel voorleggen aan een van de volgende instanties:

- De Nederlandse Woonbond (als u daar lid van bent) voor klachten over verhuurders. U bereikt de Nederlandse Woonbond op (020) 551 77 00 of via www.woonbond.nl.
- De klachtencommissie van uw woningbouwcorporatie, als uw klacht daarover gaat. Bij uw woningbouwcorporatie kunt u hierover meer informatie vragen.
- Een Juridisch Loket of een advocaat bij u in de buurt voor juridisch advies. Meer over het Juridisch Loket leest u op www.juridischloket.nl. U kunt ook bellen naar (0900) 8020 (dit is een betaald nummer).
- Sociaal raadslieden voor juridisch advies. Informatie over sociaal raadslieden vindt u op www.sociaalwerknederland.nl. Of bel naar (030) 721 07 21. Let op: niet in elke gemeente zijn er sociaal raadslieden.

Hebt u nog vragen?
Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag t/m donderdag bereiken via telefoonnummer (070). Mailen naar post@nationaleombudsman.nl kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,
namens deze,

Datum

Onderwerp
Buitenwettelijk – huurder

Ons nummer

Uw kenmerk

Bijlage(n)

Contactpersoon

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

nationale ombudsman

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde
Adres
Postcode Plaatsnaam

Pagina 1

Datum

Onderwerp
Buitenwettelijk - Kifid

Ons nummer
1

Uw kenmerk

Bijlage(n)

Contactpersoon

Geachte heer,

In uw bericht van (datum) laat u weten dat (klachtomschrijving) . U vraagt de Nationale ombudsman (tekst) . Hieronder leest u wat u van ons kunt verwachten.

Geen rol voor de Nationale ombudsman
De Nationale ombudsman mag alleen klachten behandelen over overheidsinstanties. Dat staat zo in de wet. U hebt een klacht over (naam instantie) . Dit is geen overheidsinstantie. Dit betekent dat wij uw klacht niet mogen behandelen.

Waar kunt u wel terecht?
U kunt uw klacht wel voorleggen aan een van de volgende instanties:

- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) voor klachten over financiële dienstverleners. |U bereikt Kifid op (070) 333 89 99 of via www.kifid.nl. Het postadres is: postbus 93257, 2509 AG Den Haag.
- U kunt advies vragen over uw klacht bij de Consumentenbond (als u daar lid van bent). Deze bond komt op voor de belangen van consumenten. De Consumentenbond bereikt u op (070) 445 45 45 of via www.consumentenbond.nl. Het postadres is: postbus 1000, 2500 BA Den Haag.

Hebt u nog vragen?
Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag t/m donderdag bereiken via telefoonnummer (070). Mailen naar post@nationaleombudsman.nl kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,
namens deze,

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

nationale ombudsman

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde
Adres
Postcode Plaatsnaam

Geachte heer a,

In uw bericht van (datum) laat u weten dat (klachtomschrijving) . U vraagt de Nationale ombudsman (tekst) . Hieronder leest u wat u van ons kunt verwachten.

Geen rol voor de Nationale ombudsman
De Nationale ombudsman mag klachten behandelen over overheidsinstanties. De ombudsman mag echter geen klachten behandelen over rechterlijke instanties. Omdat uw klacht over (naam instantie) gaat, stellen wij geen onderzoek in.

Waar kunt u wel terecht?
Optie 1
(naam instantie) heeft zelf een klachtenregeling. Als u dat wilt, kunt u uw klacht voorleggen aan (naam instantie) .

Optie 2
In bepaalde gevallen is het mogelijk om hoger beroep in te stellen tegen het vonnis van een rechter. Vraagt u zich af of dat in uw geval mogelijk en zinvol is? Informeer hier dan naar bij een Juridisch Loket of een advocaat. Meer over het Juridisch Loket leest u op www.juridischloket.nl. U kunt ook bellen naar (0900) 8020 (dit is een betaald nummer).

Optie 3
Het bestuur van de gerechtelijke instantie heeft uw klacht al behandeld. U kunt uw klacht nu nog voorleggen aan de procureur-generaal bij de Hoge Raad. Het postadres is: Hoge Raad, t.a.v. de procureur-generaal, postbus 20303, 2500 EH Den Haag.

Hebt u nog vragen?
Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag t/m donderdag bereiken via telefoonnummer (070). Mailen naar post@nationaleombudsman.nl kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,
namens deze,

Datum

Onderwerp
Buitenwettelijk – klacht rechters

Ons nummer

Uw kenmerk

Bijlage(n)

Contactpersoon

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

nationale ombudsman

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde
Adres
Postcode Plaatsnaam

Geachte heer,

In uw bericht van (datum) laat u weten dat (klachtomschrijving) . U vraagt de Nationale ombudsman (tekst) . Hieronder leest u wat u van ons kunt verwachten.

Geen rol voor de Nationale ombudsman
De Nationale ombudsman mag alleen klachten behandelen over overheidsinstanties. Dat staat zo in de wet. U hebt een klacht over (naam instantie) . Dit is geen overheidsinstantie. Dit betekent dat wij uw klacht niet mogen behandelen.

Waar kunt u wel terecht?
U kunt een klacht over pensioenfondsen en de uitvoering van pensioenreglementen wel voorleggen aan de Ombudsman Pensioenen. U bereikt deze ombudsman op (070) 349 96 20 of via www.ombudsmanpensioenen.nl. Het postadres is: postbus 93560, 2509 AN Den Haag.

Hebt u nog vragen?
Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag t/m donderdag bereiken via telefoonnummer (070). Mailen naar post@nationaleombudsman.nl kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is 1.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,
namens deze,

Datum

Onderwerp
Buitenwettelijk - pensioen

Ons nummer

Uw kenmerk

Bijlage(n)

Contactpersoon

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

nationale ombudsman

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde
Adres
Postcode Plaatsnaam

Pagina 1

Datum

Onderwerp
Buitenwettelijk – verzoek om rechtshulp

Ons nummer

Uw kenmerk

Bijlage(n)

Contactpersoon

Geachte heer,

In uw bericht van (datum) laat u weten dat (klachtomschrijving) . U vraagt de Nationale ombudsman (tekst) . Hieronder leest u wat u van ons kunt verwachten.

Geen rol voor de Nationale ombudsman
De Nationale ombudsman behandelt klachten over overheidsinstanties. In uw bericht dient u geen klacht in, maar vraagt u om rechtshulp of juridisch advies. Dat is niet onze taak. Daarom kunnen wij uw vraag niet behandelen.

Waar kunt u wel terecht?
U kunt met uw vraag wel terecht bij een Juridisch Loket of een advocaat. Meer over het Juridisch Loket leest u op www.juridischloket.nl. U kunt ook bellen naar (0900) 8020 (dit is een betaald nummer).

U kunt ook juridisch advies vragen bij sociaal raadslieden. Informatie over sociaal raadslieden vindt u op www.sociaalwerknederland.nl. Of bel naar (030) 721 07 21. Let op: niet in elke gemeente zijn er sociaal raadslieden.

Hebt u nog vragen?
Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag t/m donderdag bereiken via telefoonnummer (070). Mailen naar post@nationaleombudsman.nl kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,
namens deze,

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

nationale ombudsman

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde
Adres
Postcode Plaatsnaam

Geachte heer,

In uw bericht van (datum) laat u weten dat (klachtomschrijving) . U vraagt de Nationale ombudsman (tekst) . Hieronder leest u wat u van ons kunt verwachten.

Geen rol voor de Nationale ombudsman
De Nationale ombudsman mag alleen klachten behandelen over overheidsinstanties. Dat staat zo in de wet. U hebt een klacht over een zorgverzekeraar. Een verzekeraar is geen overheidsinstantie. Dit betekent dat wij uw klacht niet mogen behandelen.

Waar kunt u wel terecht?
U kunt uw klacht wel voorleggen aan de Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ). U bereikt deze stichting op (088) 900 6 900 of via www.skgz.nl. Het postadres is: postbus 291, 3700 AG Zeist.

Hebt u nog vragen?
Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag t/m donderdag bereiken via telefoonnummer (070). Mailen naar post@nationaleombudsman.nl kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,
namens deze,

Datum

Onderwerp
Buitenwettelijk - zorgverzekeraars

Ons nummer

Uw kenmerk

Bijlage(n)

Contactpersoon

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

nationale ombudsman

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde
Adres
Postcode Plaatsnaam

Datum

Onderwerp
Kenbaarheid – doorzending

Ons nummer

Uw kenmerk

Bijlage(n)

Contactpersoon

Geachte heer a,

In uw bericht van (datum) laat u weten dat (klachtomschrijving) . U vraagt de Nationale ombudsman (tekst) . Hieronder leest u wat u van ons kunt verwachten.

Wat is onze rol?
Op dit moment is er bij uw klacht over (tekst) geen rol mogelijk voor de Nationale ombudsman. (overheidsinstantie) heeft uw klacht namelijk nog niet behandeld. Een klacht indienen bij de Nationale ombudsman kan pas nadat (overheidsinstantie) uw klacht heeft behandeld. Zo krijgt (overheidsinstantie) eerst zelf de kans om uw klacht op te lossen.

Wanneer moet u een reactie krijgen van (overheidsinstantie) **?**
Optie 1
U hebt ons laten weten dat u uw klacht op (datum) bij (overheidsinstantie) hebt ingediend. (overheidsinstantie) is verplicht uw klacht binnen zes weken te behandelen. Soms vraagt (overheidsinstantie) ook advies aan een klachtadviescommissie. Dan is de behandelingstermijn tien weken. De termijn kan bovendien met vier weken worden verlengd. In dat geval moet (overheidsinstantie) u laten weten dat de behandeling van uw klacht langer duurt.

Inmiddels heb ik met uw toestemming telefonisch contact opgenomen met [overheidsinstantie]. [overheidsinstantie] heeft bevestigd dat uw klacht is ontvangen en dat deze wordt behandeld. [overheidsinstantie] houdt u verder op de hoogte.

Optie 2
U hebt ons laten weten dat u al een klacht hebt ingediend bij (overheidsinstantie) , maar dat u nog niets hebt gehoord. Ik heb daarom met uw toestemming contact opgenomen met (overheidsinstantie) om te vragen of uw klacht daar bekend is. (overheidsinstantie) heeft bevestigd dat uw klacht is ontvangen en dat deze wordt behandeld. (overheidsinstantie) is verplicht uw klacht binnen zes weken te behandelen. Soms vraagt (overheidsinstantie) ook advies aan een klachtadviescommissie. Dan is de behandelingstermijn tien weken. De termijn kan bovendien met vier weken worden verlengd. In dat geval moet (overheidsinstantie) u laten weten dat de behandeling van uw klacht langer duurt.

(overheidsinstantie) houdt u verder op de hoogte.

Optie 3
Let op: klachtenprocedure nog niet volledig doorlopen

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

nationale ombudsman

U hebt ons laten weten dat u uw klacht op (datum) bij (overheidsinstantie) hebt ingediend. Uit uw informatie blijkt dat de interne klachtenprocedure nog niet volledig is doorlopen. Met uw toestemming heb ik contact opgenomen met (overheidsinstantie) . Deze heeft mij laten weten dat de interne klachtenprocedure nog niet volledig is doorlopen. (overheidsinstantie) heeft mij laten weten dat zij de klacht verder gaat behandelen en u op de hoogte houdt.

Wanneer moet u een reactie krijgen van (overheidsinstantie) **?**
(overheidsinstantie) is verplicht uw klacht binnen zes weken te behandelen. Soms vraagt (overheidsinstantie) ook advies aan een klachtadviescommissie. Dan is de behandelingstermijn tien weken. De termijn kan bovendien met vier weken worden verlengd. In dat geval moet (overheidsinstantie) u laten weten dat de behandeling van uw klacht langer duurt.

Wat kunnen wij op termijn voor u betekenen?
U kunt ons opnieuw vragen om naar uw klacht te kijken. Bijvoorbeeld als (overheidsinstantie) niet op tijd op uw klacht reageert. Of als u het niet eens bent met de reactie op uw klacht. Op basis van de informatie die we dan hebben, beoordelen wij of wij uw klacht kunnen onderzoeken. Vraag ons zo snel mogelijk om opnieuw naar uw klacht te kijken. Doe dit in ieder geval binnen een jaar na de reactie van (overheidsinstantie) op uw klacht. Na die termijn kunnen wij niets meer doen.

Hebt u nog vragen?
Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag t/m donderdag bereiken via telefoonnummer (070). Mailen naar post@nationaleombudsman.nl kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,
namens deze,

nationale ombudsman

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde
Adres
Postcode Plaatsnaam

Datum

Onderwerp
Kenbaarheid - toestemming bevestigen na eerder contact

Ons nummer

Uw kenmerk

Bijlage(n)

Contactpersoon

Geachte heer,

Op (datum) hebben wij telefonisch contact gehad over uw klacht over (overheidsinstantie) . Deze klacht is nog niet behandeld door (overheidsinstantie) . Zoals wij hebben besproken kunnen wij uw klacht voor u doorsturen naar (overheidsinstantie) . Daarvoor hebben wij wel uw toestemming nodig. Met dit bericht kunt u bevestigen dat u met de doorzending akkoord gaat. U kunt deze ingevulde toestemmingsverklaring, of een door u zelf opgestelde verklaring per post of e-mail naar ons opsturen. Graag ontvangen wij deze binnen twee weken.

Toestemming
Hierbij geef ik toestemming aan de Nationale ombudsman om mijn klacht door te sturen aan (overheidsinstantie) , zodat deze de klacht kan behandelen.

(naam verzoeker)

Hebt u al een klacht ingediend bij (overheidsinstantie) **?**
Als u al een (schriftelijke) klacht hebt ingediend bij (overheidsinstantie) dan kunt u eerst daar de klachtenprocedure doorlopen.

(overheidsinstantie) is verplicht uw klacht binnen [zes/tien] weken te behandelen. Soms vraagt (overheidsinstantie) ook advies aan een klachtadviescommissie. Dan is de behandelingstermijn [tien/veertien] weken. De termijn kan bovendien met vier weken worden verlengd. In dat geval moet (overheidsinstantie) u laten weten dat de behandeling van uw klacht langer duurt.

Datum: .....

Handtekening: .....

Wat als u geen toestemming geeft?
Geeft u ons geen toestemming, of krijgen wij van u geen reactie? Dan mogen wij uw klacht niet voor u doorsturen. U kunt dan natuurlijk wel zelf uw klacht voorleggen aan (overheidsinstantie) . Hieronder vindt u de adresgegevens waar u uw klacht heen kunt sturen.

(tekst)

Hebt u nog vragen?
Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag t/m donderdag bereiken via telefoonnummer (070). Mailen naar

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

nationale ombudsman

post@nationaleombudsman.nl kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,
namens deze,

nationale ombudsman

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde
Adres
Postcode Plaatsnaam

Datum

Onderwerp
Kenbaarheid – toestemming vragen

Ons nummer

Uw kenmerk

Bijlage(n)

Contactpersoon

Geachte heer,

In uw bericht van (datum) laat u weten dat (klachtomschrijving) . U vraagt de Nationale ombudsman (tekst) . Hieronder leest u wat u nu kunt verwachten.

Wat is onze rol?
Een klacht indienen bij de Nationale ombudsman kan pas nadat (overheidsinstantie) uw klacht heeft behandeld. Zo krijgt (overheidsinstantie) eerst zelf de kans om uw klacht op te lossen. Het is ons op dit moment niet duidelijk of u al een (schriftelijke) klacht hebt ingediend bij (overheidsinstantie) en of u daarop al een reactie hebt ontvangen. Vandaar dat ik u dit bericht stuur.

Hebt u al een klacht ingediend bij (overheidsinstantie) **?**
Als u al een (schriftelijke) klacht hebt ingediend bij (overheidsinstantie) dan kunt u eerst daar de klachtenprocedure doorlopen.

(overheidsinstantie) is verplicht uw klacht binnen zes weken te behandelen. Soms vraagt (overheidsinstantie) ook advies aan een klachtadviescommissie. Dan is de behandelingstermijn tien weken. De termijn kan bovendien met vier weken worden verlengd. In dat geval moet (overheidsinstantie) u laten weten dat de behandeling van uw klacht langer duurt.

Wat kunnen wij op termijn voor u betekenen?
U kunt ons opnieuw vragen om naar uw klacht te kijken. Bijvoorbeeld als (overheidsinstantie) niet op tijd op uw klacht reageert. Of als u het niet eens bent met de reactie op uw klacht. Op basis van de informatie die we dan hebben, beoordelen wij of wij uw klacht kunnen onderzoeken. Vraag ons zo snel mogelijk om opnieuw naar uw klacht te kijken. Doe dit in ieder geval binnen een jaar na de reactie van (overheidsinstantie) op uw klacht. Na die termijn kunnen wij niets meer doen.

Hebt u nog geen klacht ingediend bij (overheidsinstantie) **?**
Als u nog geen (schriftelijke) klacht hebt ingediend bij (overheidsinstantie) , dan kunnen wij uw klacht voor u doorsturen. Daarvoor hebben wij wel uw toestemming nodig. Als u wilt dat wij uw klacht voor u doorsturen, dan kunt u ons dat binnen twee weken laten weten. Dat mag u telefonisch, per e-mail of per post aan mij of aan een van mijn collega's doorgeven. Het vermelden dat u toestemming geeft om de klacht door te sturen, is voldoende.

Geeft u ons geen toestemming, of krijgen wij van u geen reactie? Dan mogen wij uw klacht niet voor u doorsturen. U kunt dan natuurlijk wel zelf uw klacht voorleggen aan (overheidsinstantie) . Hieronder vindt u de adresgegevens waar u uw klacht heen kunt sturen.

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

nationale
ombudsman

(tekst)

Hebt u nog vragen?
Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag t/m donderdag bereiken via telefoonnummer (070). Mailen naar post@nationaleombudsman.nl kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,
namens deze,

nationale ombudsman

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde
Adres
Postcode Plaatsnaam

Datum

Onderwerp
Schadevergoeding – binnen termijn beroep

Ons nummer

Uw kenmerk

Bijlage(n)

Contactpersoon

Geachte heer,

In uw bericht van (datum) schrijft u dat (overheidsinstantie) uw verzoek om schadevergoeding heeft afgewezen. U vraagt de Nationale ombudsman (tekst) . Hieronder leest u wat u van ons kunt verwachten.

Wat is onze rol?
Uw klacht gaat over een beslissing waartegen beroep mogelijk is of is geweest. In dat geval kan de Nationale ombudsman geen onderzoek instellen. In de beslissing van (overheidsinstantie) leest u dat u binnen zes weken beroep kunt indienen. Dit beroepschrift tegen de afwijzing van uw verzoek om schadevergoeding dient u in bij (naam instantie) . Die instantie kan de beslissing beoordelen. De Nationale ombudsman speelt hierin geen rol.

Beroepschrift indienen
Wilt u een beroepschrift indienen tegen de beslissing van (overheidsinstantie) ? Dan stuurt u binnen de beroepstermijn een beroepschrift naar (naam instantie) . U kunt ook aan ons vragen uw bericht door te sturen naar (naam instantie) . De datum waarop wij uw bericht hebben ontvangen, geldt dan als de datum waarop (naam instantie) het beroepschrift heeft ontvangen. (overheidsinstantie) bepaalt vervolgens of uw beroepschrift behandeld kan worden. Tegen de uitspraak die volgt op het bezwaar, kunt u eventueel in beroep gaan bij de bestuursrechter.

Bericht doorsturen of niet?
Wilt u dat wij uw bericht doorsturen? Bel of mail ons dan zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen twee weken na de datum van ons bericht. U kunt mij bereiken op telefoonnummer (070) of via post@nationaleombudsman.nl. Alleen als wij op tijd iets van u horen, sturen wij uw bericht door.

Is een beroepsprocedure in uw geval zinvol?
Vraagt u zich af of het in uw geval zinvol is om een beroepsprocedure te starten? Informeer hier dan naar bij een Juridisch Loket of een advocaat. Meer over het Juridisch Loket leest u op www.juridischloket.nl. U kunt ook bellen naar (0900) 8020 (dit is een betaald nummer).

Kosten beroepsprocedure
Overigens kost het geld om een beroepsprocedure te starten. U betaalt hiervoor eenmalig een bedrag ('griffierecht'). Dit bedrag krijgt u terug, als blijkt dat u terecht beroep hebt ingesteld. Wilt u weten hoeveel griffierecht u moet betalen? Informeer dan bij de griffie van (naam rechtbank) .

Hebt u nog vragen?

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

nationale
ombudsman

Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag t/m donderdag bereiken via telefoonnummer (070). Mailen naar post@nationaleombudsman.nl kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,
namens deze,

nationale ombudsman

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde
Adres
Postcode Plaatsnaam

Datum

Onderwerp
Schadevergoeding – binnen termijn bezwaar

Ons nummer

Uw kenmerk

Bijlage(n)

Contactpersoon

Geachte heer,

In uw bericht van (datum) schrijft u dat (overheidsinstantie) uw verzoek om schadevergoeding heeft afgewezen. U vraagt de Nationale ombudsman (tekst) . Hieronder leest u wat u van ons kunt verwachten.

Wat is onze rol?
Uw klacht gaat over een beslissing waartegen bezwaar mogelijk is of is geweest. In dat geval kan de Nationale ombudsman geen onderzoek instellen. In de beslissing van (overheidsinstantie) leest u dat u binnen zes weken bezwaar kunt aantekenen. Dit bezwaarschrift tegen de afwijzing van uw verzoek om schadevergoeding dient u in bij (naam instantie) . Die instantie kan de beslissing beoordelen. De Nationale ombudsman speelt hierin geen rol.

Bezwaarschrift indienen
Wilt u een bezwaarschrift indienen tegen de beslissing van (overheidsinstantie) ? Dan stuurt u binnen de bezwaartermijn een bezwaarschrift naar (naam instantie) . U kunt ook aan ons vragen uw bericht door te sturen naar (naam instantie) . De datum waarop wij uw bericht hebben ontvangen, geldt dan als de datum waarop (naam instantie) het bezwaarschrift heeft ontvangen. (overheidsinstantie) bepaalt vervolgens of uw bezwaarschrift behandeld kan worden. Tegen de uitspraak die volgt op het bezwaar, kunt u eventueel in beroep gaan bij de bestuursrechter.

Bericht doorsturen of niet?
Wilt u dat wij uw bericht doorsturen? Bel of mail ons dan zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen twee weken na de datum van ons bericht. U kunt mij bereiken op telefoonnummer (070) of via post@nationaleombudsman.nl. Alleen als wij op tijd iets van u horen, sturen wij uw bericht door.

Is een bezwaarprocedure in uw geval zinvol?
Vraagt u zich af of het in uw geval zinvol is om een bezwaarprocedure te starten? Informeer hier dan naar bij een Juridisch Loket of een advocaat. Meer over het Juridisch Loket leest u op www.juridischloket.nl. U kunt ook bellen naar (0900) 8020 (dit is een betaald nummer).

Hebt u nog vragen?
Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag t/m donderdag bereiken via telefoonnummer (070). Mailen naar post@nationaleombudsman.nl kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is.

Met vriendelijke groet,

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

nationale
ombudsman

de Nationale ombudsman,
namens deze,

nationale ombudsman

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde
Adres
Postcode Plaatsnaam

Geachte heer,

In uw bericht van (datum) schrijft u dat (overheidsinstantie) uw verzoek om schadevergoeding heeft afgewezen. U vraagt de Nationale ombudsman (tekst) . Hieronder leest u wat u van ons kunt verwachten.

Is onderzoek mogelijk?
U hebt een klacht over een beslissing waartegen beroep mogelijk is geweest. In dat geval kunnen wij uw klacht niet behandelen. U kon tot (termijn) na bekendmaking van de beslissing van (overheidsinstantie) bij (naam instantie) een beroepschrift indienen. Deze termijn was verstreken, toen wij op [datum] uw bericht ontvingen. U hebt dus niet op tijd beroep aangetekend.

Wanneer is beroep nog mogelijk?
Heeft (overheidsinstantie) niet laten weten dat u beroep kon aantekenen? U kunt ons in dat geval vragen om uw bericht als beroepschrift door te sturen naar (naam instantie) . Die beoordeelt dan of de termijnoverschrijding u aan te rekenen is. Is dat niet het geval, dan beoordeelt (naam instantie) of het beroepschrift alsnog inhoudelijk behandeld kan worden. Belt u even, als u wilt dat wij uw bericht doorsturen?

Is een beroepsprocedure in uw geval zinvol?
Vraagt u zich af of het in uw geval zinvol is om een beroepsprocedure te starten? Informeer hier dan naar bij een Juridisch Loket of een advocaat. Meer over het Juridisch Loket leest u op www.juridischloket.nl. U kunt ook bellen naar (0900) 8020 (dit is een betaald nummer).

Kosten beroepsprocedure
Overigens kost het geld om een beroepsprocedure te starten. U betaalt hiervoor eenmalig een bedrag ('griffierecht'). Dit bedrag krijgt u terug, als blijkt dat u terecht beroep hebt ingesteld. Wilt u weten hoeveel griffierecht u moet betalen? Informeer dan bij de griffie van (naam rechtbank) .

Hebt u nog vragen?
Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag t/m donderdag bereiken via telefoonnummer (070). Mailen naar post@nationaleombudsman.nl kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,
namens deze,

Datum

Onderwerp
Schadevergoeding – buiten beroepstermijn – geen rechtsmiddelenverwijzing

Ons nummer

Uw kenmerk

Bijlage(n)

Contactpersoon

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

nationale ombudsman

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde
Adres
Postcode Plaatsnaam

Geachte heer,

In uw bericht van (datum) schrijft u dat (overheidsinstantie) uw verzoek om schadevergoeding heeft afgewezen. U vraagt de Nationale ombudsman (tekst) . Hieronder leest u wat u van ons kunt verwachten.

Is onderzoek mogelijk?
U hebt een klacht over een beslissing waartegen bezwaar mogelijk is geweest. In dat geval kunnen wij uw klacht niet behandelen. U kon tot (termijn) na bekendmaking van de beslissing van (overheidsinstantie) bij (naam instantie) een bezwaarschrift indienen. Dit hebt u kunnen lezen in de beslissing van (overheidsinstantie) . U hebt niet op tijd bezwaar aangetekend. De bezwaartermijn is nu verstreken. Daardoor kunnen wij in uw zaak geen rol spelen.

Is onderzoek mogelijk?
U hebt een klacht over een beslissing waartegen beroep mogelijk is geweest. In dat geval kunnen wij uw klacht niet behandelen. U kon tot (termijn) na bekendmaking van de beslissing van (overheidsinstantie) bij (naam instantie) een beroepschrift indienen. Dit hebt u kunnen lezen in de beslissing van (overheidsinstantie) . U hebt niet op tijd beroep aangetekend. De beroepstermijn is nu verstreken. Daardoor kunnen wij in uw zaak geen rol spelen.

Hebt u nog vragen?
Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag t/m donderdag bereiken via telefoonnummer (070). Mailen naar post@nationaleombudsman.nl kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is 1.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,
namens deze,

Datum

Onderwerp
Schadevergoeding – buiten bezwaar/beroepstermijn - rechtsmiddelenverwijzing

Ons nummer

Uw kenmerk

Bijlage(n)

Contactpersoon

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

nationale ombudsman

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde
Adres
Postcode Plaatsnaam

Geachte heer,

In uw bericht van (datum) schrijft u dat (overheidsinstantie) uw verzoek om schadevergoeding heeft afgewezen. U vraagt de Nationale ombudsman (tekst) . Hieronder leest u wat u van ons kunt verwachten.

Is onderzoek mogelijk?
U hebt een klacht over een beslissing waartegen bezwaar mogelijk is geweest. In dat geval kunnen wij uw klacht niet behandelen. U kon tot (termijn) na bekendmaking van de beslissing van (overheidsinstantie) bij (naam instantie) een bezwaarschrift indienen. Deze termijn was verstreken, toen wij op [datum] uw bericht ontvingen. U hebt dus niet op tijd bezwaar aangetekend.

Wanneer is bezwaar nog mogelijk?
Heeft (overheidsinstantie) niet laten weten dat u bezwaar kon aantekenen? U kunt ons in dat geval vragen om uw bericht als bezwaarschrift door te sturen naar (naam instantie) . Die beoordeelt dan of de termijnoverschrijding u aan te rekenen is. Is dat niet het geval, dan beoordeelt (naam instantie) of het bezwaarschrift alsnog inhoudelijk behandeld kan worden. Belt u even, als u wilt dat wij uw bericht doorsturen?

Is een bezwaarprocedure in uw geval zinvol?
Vraagt u zich af of het in uw geval zinvol is om een bezwaarprocedure te starten? Informeer hier dan naar bij een Juridisch Loket of een advocaat. Meer over het Juridisch Loket leest u op www.juridischloket.nl. U kunt ook bellen naar (0900) 8020 (dit is een betaald nummer).

Hebt u nog vragen?
Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag t/m donderdag bereiken via telefoonnummer (070). Mailen naar post@nationaleombudsman.nl kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,
namens deze,

Datum

Onderwerp
Schadevergoeding – buiten bezwaartermijn – geen rechtsmiddelenverwijzing

Ons nummer
1

Uw kenmerk

Bijlage(n)

Contactpersoon

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

nationale ombudsman

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde
Adres
Postcode Plaatsnaam

Datum

Onderwerp
Schadevergoeding – geen beslissing overheidsinstantie, doorsturing

Ons nummer

Uw kenmerk

Bijlage(n)

Contactpersoon

Geachte heer,

In uw bericht van (datum) schrijft u dat u op (datum) bij (overheidsinstantie) een verzoek om schadevergoeding hebt ingediend. U hebt namelijk schade geleden door (klachtomschrijving) . (overheidsinstantie) heeft hierover nog geen beslissing genomen. Daarom vraagt u de Nationale ombudsman (tekst) .

Wat is onze rol?
U hebt een klacht over het uitblijven van de beslissing op uw verzoek om schadevergoeding. Deze klacht hebt u nog niet ingediend bij (overheidsinstantie) . Daarom kan de Nationale ombudsman uw klacht nu niet behandelen. De Nationale ombudsman vindt het namelijk belangrijk dat (overheidsinstantie) eerst zelf de kans krijgt uw klacht naar uw tevredenheid op te lossen.

Uw bericht is doorgestuurd
Wij hebben uw bericht vandaag doorgestuurd naar (overheidsinstantie) . (overheidsinstantie) is verplicht uw klacht binnen zes weken te behandelen. Als (overheidsinstantie) advies vraagt aan een klachtadviescommissie, is de behandelingstermijn tien weken. In beide gevallen kan de termijn met vier weken worden verlengd. In dat geval moet (overheidsinstantie) u laten weten dat de behandeling van uw klacht langer duurt.

Wij kunnen uw bericht doorsturen
Wij kunnen uw klacht voor u indienen door uw bericht van (datum) door te sturen naar (overheidsinstantie) . U kunt dit ook zelf doen. Wilt u dat wij uw bericht doorsturen? Bel of mail ons dan zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen twee weken na de datum van ons bericht. U bereikt ons op (070) of post@nationaleombudsman.nl. Alleen als wij iets van u horen, sturen wij uw bericht door.

Wat kunnen wij op termijn voor u betekenen?
U kunt ons opnieuw benaderen als (overheidsinstantie) bijvoorbeeld niet op tijd op uw klacht reageert. Of als u het niet eens bent met de reactie op uw klacht. Vraag ons dan zo snel mogelijk om opnieuw naar uw klacht te kijken. Doe dit in ieder geval binnen een jaar na de reactie van (overheidsinstantie) op uw klacht. Na die termijn kunnen wij niets meer doen. Stuur in dat geval kopieën mee van de klachtbehandeling en eventuele overige correspondentie tussen u en (overheidsinstantie) . Op basis van uw informatie beoordelen wij of wij uw klacht kunnen behandelen.

In de bijlage leest u meer over wat u kunt doen, als uw verzoek om schadevergoeding wordt afgewezen.

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

nationale
ombudsman

Hebt u nog vragen?
Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag t/m donderdag bereiken via telefoonnummer (070). Mailen naar post@nationaleombudsman.nl kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,
namens deze,

nationale ombudsman

BIJLAGE

Wat kunt u doen als uw verzoek om schadevergoeding is afgewezen?

U hebt een overheidsinstantie gevraagd om schadevergoeding, maar uw verzoek is afgewezen. Dan kunt u twee dingen doen: naar de rechter stappen, of een beroep doen op de Nationale ombudsman. Hieronder leest u meer over deze twee mogelijkheden.

De rol van de rechtbank bij schadeclaims

Wat doet de rechtbank?

De rechtbank kan beoordelen of de overheidsinstantie aansprakelijk is voor de schade. Ook stelt de rechtbank vast of de overheid de schade moet vergoeden en hoe hoog de schadevergoeding moet zijn. De uitspraak van de rechter is juridisch bindend: alle betrokken partijen moeten zich eraan houden.

Hoe start u een procedure?

Voor meer informatie kunt u terecht bij een Juridisch Loket (www.juridischloket.nl) of advocaat. Het Juridisch Loket geeft gratis telefonisch juridisch advies aan iedereen met een laag inkomen en weinig vermogen. Op hun website ziet u of u daartoe behoort. Twijfelt u? Bel dan (0900) 8020 (dit is een betaald nummer). Adressen en telefoonnummers van advocaten vindt u in de telefoongids of op het internet.

De rol van de Nationale ombudsman bij schadeclaims

Wat doet de ombudsman?

De Nationale ombudsman beoordeelt of de overheidsinstantie behoorlijk heeft gereageerd op uw verzoek om schadevergoeding.

Het verschil met de rechtbank: de ombudsman geeft geen juridisch bindende beslissing over financiële aansprakelijkheid. Alleen de rechtbank kan een overheidsinstantie dus 'dwingen' om schadevergoeding te betalen.

Wanneer vindt de Nationale ombudsman een afwijzing 'behoorlijk'?

De ombudsman toetst of een afwijzing van een schadeclaim behoorlijk is. Behoorlijk wil zeggen: de overheidsinstantie heeft goede redenen om geen schade te vergoeden en laat het aan de burger over om naar de rechtbank te stappen. Die kan toetsen of het standpunt van de overheidsinstantie (juridisch) correct is. De ombudsman vindt een afwijzing niet behoorlijk als al van tevoren duidelijk is dat het standpunt van de overheidsinstantie niet houdbaar is in een procedure bij de rechter.

SCHADEVERGOEDING – GEEN CLAIM INGEDIEND BIJ OVERHEIDSINSTANTIE

In uw bericht van (datum) laat u weten dat u schade hebt geleden door (klachtomschrijving) . U vraagt de Nationale ombudsman (tekst) . Hieronder leest u waar u terechtkunt met uw verzoek om schadevergoeding.

Waar dient u een verzoek om schadevergoeding in?
Een verzoek om schadevergoeding moet u indienen bij de instantie die volgens u aansprakelijk is voor de schade. Uit uw bericht blijkt dat u dit nog niet hebt gedaan. U kunt uw verzoek indienen bij (datum). neemt dan een beslissing op uw verzoek. De Nationale ombudsman kan uw verzoek om schadevergoeding daarom nu niet behandelen.

Wat is onze rol?
Bent u het vervolgens niet eens met de beslissing van ? Dan kunt u daar soms bezwaar tegen maken. Hiervoor stuurt u een bezwaarschrift naar . moet u laten weten of bezwaar in uw geval mogelijk is en binnen welke termijn. Als dat niet mogelijk is, kunt u een klacht indienen bij ons. Vervolgens bekijken wij welke rol wij voor u kunnen spelen.

Onze rol als de instantie te laat reageert
Neemt niet op tijd een beslissing op uw verzoek om schadevergoeding? Dan kan de Nationale ombudsman mogelijk een rol spelen. moet namelijk binnen acht weken op uw verzoek reageren. Gebeurt dat niet, dan dient u daarover eerst een klacht in bij zelf. moet vervolgens binnen zes weken een beslissing nemen over uw klacht. Als advies vraagt aan een klachtadviescommissie, is deze termijn vier weken langer. De termijn kan nog met vier weken worden verlengd.

Heeft na deze termijn nog geen beslissing genomen over uw klacht? Dan kunt u uw klacht weer aan ons richten. Stuur ons in dat geval kopieën van de briefwisseling tussen u en . Wij bekijken dan of wij kunnen onderzoeken waarom de beslissing is uitgebleven.

In de bijlage leest u wat u kunt doen, als uw verzoek voor schadevergoeding wordt afgewezen.

Hebt u nog vragen?
Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u bellen met (medewerker). U kunt haar op maandag t/m donderdag bereiken via telefoonnummer (070). Mailen naar post@nationaleombudsman.nl kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,
namens deze,

BIJLAGE

Wat kunt u doen als uw verzoek om schadevergoeding is afgewezen?

U hebt een overheidsinstantie gevraagd om schadevergoeding, maar uw verzoek is afgewezen. Dan kunt u twee dingen doen: naar de rechter stappen, of een beroep doen op de Nationale ombudsman. Hieronder leest u meer over deze twee mogelijkheden.

De rol van de rechtbank bij schadeclaims

Wat doet de rechtbank?

De rechtbank kan beoordelen of de overheidsinstantie aansprakelijk is voor de schade. Ook stelt de rechtbank vast of de overheid de schade moet vergoeden en hoe hoog de schadevergoeding moet zijn. De uitspraak van de rechter is juridisch bindend: alle betrokken partijen moeten zich eraan houden.

Hoe start u een procedure?

Voor meer informatie kunt u terecht bij een Juridisch Loket (www.juridischloket.nl) of advocaat. Het Juridisch Loket geeft gratis telefonisch juridisch advies aan iedereen met een laag inkomen en weinig vermogen. Op hun website ziet u of u daartoe behoort. Twijfelt u? Bel dan (0900) 8020 (dit is een betaald nummer). Adressen en telefoonnummers van advocaten vindt u in de telefoongids of op het internet.

De rol van de Nationale ombudsman bij schadeclaims

Wat doet de ombudsman?

De Nationale ombudsman beoordeelt of de overheidsinstantie behoorlijk heeft gereageerd op uw verzoek om schadevergoeding.

Het verschil met de rechtbank: de ombudsman geeft geen juridisch bindende beslissing over financiële aansprakelijkheid. Alleen de rechtbank kan een overheidsinstantie dus 'dwingen' om schadevergoeding te betalen.

Wanneer vindt de Nationale ombudsman een afwijzing 'behoorlijk'?

De ombudsman toetst of een afwijzing van een schadeclaim behoorlijk is. Behoorlijk wil zeggen: de overheidsinstantie heeft goede redenen om geen schade te vergoeden en laat het aan de burger over om naar de rechtbank te stappen. Die kan toetsen of het standpunt van de overheidsinstantie (juridisch) correct is. De ombudsman vindt een afwijzing niet behoorlijk als al van tevoren duidelijk is dat het standpunt van de overheidsinstantie niet houdbaar is in een procedure bij de rechter.

nationale ombudsman

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde
Adres
Postcode Plaatsnaam

Pagina 1

Datum

Onderwerp
Schadevergoeding - kennelijk ongegrond

Ons nummer

Uw kenmerk

Bijlage(n)

Contactpersoon

Geachte heer,

In uw bericht van (datum) schrijft u dat u het er niet mee eens bent dat (overheidsinstantie) uw verzoek om schadevergoeding heeft afgewezen. U vraagt de Nationale ombudsman te onderzoeken of deze beslissing terecht is. Hieronder leest u wat u van ons kan verwachten.
OF
In uw bericht van (datum) schrijft u dat u het er niet mee eens bent dat (overheidsinstantie) uw verzoek om schadevergoeding heeft afgewezen. U vraagt de Nationale ombudsman (overheidsinstantie) ertoe te bewegen om u alsnog schadeloos te stellen. Hieronder leest u wat u van ons kan verwachten.

Wat is onze rol?
(overheidsinstantie) heeft uw verzoek om schadevergoeding afgewezen, omdat (tekst) . De Nationale ombudsman kan bekijken of (overheidsinstantie) uw verzoek om schadevergoeding behoorlijk heeft behandeld. In uw geval vinden wij dat dat zo is.

Reden voor afwijzen onderzoek
(tekst met toelichting)

Wat kunt u zelf nog doen?
U kunt overwegen om naar de rechter te stappen. De rechtbank kan beoordelen of de overheidsinstantie aansprakelijk is voor de schade. Ook kan de rechtbank vaststellen of de overheid de schade moet vergoeden en hoe hoog de schadevergoeding moet zijn. De uitspraak van de rechter is juridisch bindend: alle betrokken partijen moeten zich eraan houden.

Overweegt u om een procedure te starten? Informeer dan eens bij een Juridisch Loket of een advocaat wat uw mogelijkheden zijn. Meer over het Juridisch Loket leest u op www.juridischloket.nl. U kunt ook bellen naar (0900) 8020 (dit is een betaald nummer).

Hebt u nog vragen?
Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u bellen met. U kunt op maandag t/m donderdag bereiken via telefoonnummer (070). Mailen naar post@nationaleombudsman.nl kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,

substituut-ombudsman

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

nationale ombudsman

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde
Adres
Postcode Plaatsnaam

Datum

Onderwerp
B&O Algemeen verbindend voorschrift of wetgeving en beleid (9:22)

Ons nummer

Uw kenmerk

Bijlage(n)

Contactpersoon
(medewerker)
T 070 /

Geachte heer ,

In uw bericht van (datum) laat u weten dat (klachtomschrijving) . U vraagt de Nationale ombudsman (tekst) . Hieronder leest u wat u van ons kunt verwachten.

Wat is onze rol?
U hebt een klacht over wet- en regelgeving van de overheid. In de wet staat echter dat wij hierover geen klachten mogen behandelen. Het is namelijk de taak van de lokale en landelijke politiek om de wet- en regelgeving te controleren. Dit betekent dat er bij uw klacht geen rol is weggelegd voor de Nationale ombudsman.

Waar kunt u wel terecht?
[Optie 1
U kunt uw klacht wel onder de aandacht brengen van de Tweede Kamer of de politieke partij van uw voorkeur. Meer informatie hierover vindt u op www.tweedekamer.nl of bij de afdeling voorlichting van de Tweede Kamer. U bereikt die afdeling via telefoonnummer (070) 318 22 11. Het postadres is: Tweede Kamer der Staten-Generaal, postbus 20018, 2500 EA Den Haag.]

[Optie 2
U kunt uw klacht wel onder de aandacht brengen van [naam instantie]. Bel hiervoor [telefoonnummer] of ga naar [website].]

Hebt u nog vragen?
Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag bereiken via telefoonnummer (070) . Mailen naar post@nationaleombudsman.nl kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is .

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,
namens deze,

(medewerker),

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

nationale ombudsman

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde
Adres
Postcode Plaatsnaam

Geachte heer ,

In uw bericht van (datum) laat u weten dat (klachtomschrijving) . U vraagt de Nationale ombudsman (tekst) . Hieronder leest u wat u van ons kunt verwachten.

Wat is onze rol?
U hebt een klacht over een gedraging waarvoor een procedure loopt bij rechter. In deze situatie mag de Nationale ombudsman uw klacht niet behandelen. Bovendien moeten wij de uitspraak van een rechter respecteren. Dus ook na de rechtszaak is er voor ons meestal geen ruimte om uw klacht te behandelen.

Wat kunnen wij na de rechtszaak voor u betekenen?
Soms doet een rechter geen uitspraak over [een deel van] uw klacht. Is dat bij u het geval? Dan kunt u [dit deel van] uw klacht aan ons voorleggen. Wij bekijken vervolgens of wij die kunnen behandelen. Stuur ons in dat geval ook een kopie van de uitspraak van de rechter. Dit moet binnen een jaar nadat u die hebt ontvangen; na die termijn kunnen wij niets meer doen.

Hebt u nog vragen?
Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag bereiken via telefoonnummer (070) . Mailen naar post@nationaleombudsman.nl kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is [dossiernummer].

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,
namens deze,

(medewerker),

Datum

Onderwerp
B&O – Aanhangige procedure niet bestuursrechter (9:22 e)

Ons nummer

Uw kenmerk

Bijlage(n)

Contactpersoon

T 070 /

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

nationale ombudsman

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde
Adres
Postcode Plaatsnaam

Geachte heer ,

In uw bericht van (datum) laat u weten dat (klachtomschrijving) . U vraagt de Nationale ombudsman (tekst) . Op basis van dit bericht hebben wij nog geen volledig beeld van uw klacht. Wilt u daarom meer informatie sturen? Hieronder leest u om welke informatie het gaat.

Welke informatie ontbreekt nog?
In uw bericht ontbreekt informatie over [tekst2]. Deze informatie hebben wij nodig om te beslissen of wij iets voor u kunnen betekenen. Wilt u daarom binnen twee weken de informatie toesturen of mij hierover bellen? Geef het ook door als u nog andere relevante informatie hebt.

Hebt u nog vragen?
Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag bereiken via telefoonnummer (070) . Mailen naar post@nationaleombudsman.nl kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is .

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,
namens deze,

(medewerker),

Datum

Onderwerp
B&O Aanvullende informatie nodig (9:23 a)

Ons nummer

Uw kenmerk

Bijlage(n)

Contactpersoon
(medewerker)
T 070 /

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

nationale ombudsman

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde
Adres
Postcode Plaatsnaam

Datum

Onderwerp
B&O – Bezwaar/ beklag/ beroep loopt nog (9:22 c en 9:23 e)

Ons nummer

Uw kenmerk

Bijlage(n)

Contactpersoon
(medewerker)
T 070 /

Geachte heer ,

In uw bericht van (datum) laat u weten dat (klachtomschrijving) . U vraagt de Nationale ombudsman (tekst) . Hieronder leest u wat u van ons kunt verwachten.

Wat is onze rol?
U hebt een klacht over een beslissing waartegen een [beklag/bezwaar/beroeps]procedure loopt. In dat geval kunnen wij uw klacht niet behandelen. (naam instantie) behandelt uw [beklag/bezwaar/beroep] over de beslissing van (overheidsinstantie) . De rechter kan als laatste de beslissing beoordelen. De Nationale ombudsman speelt hierin geen rol. [Duurt het langer dan toegestaan, voordat u een beslissing krijgt op uw bezwaar? Dan kunt u ons wel vragen om de behandelingsduur te onderzoeken.]

Hebt u nog vragen?
Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag bereiken via telefoonnummer (070) . Mailen naar post@nationaleombudsman.nl kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is .

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,
namens deze,

(medewerker),

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

nationale ombudsman

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde
Adres
Postcode Plaatsnaam

Geachte heer ,

In uw bericht van (datum) laat u weten dat (klachtomschrijving) . U vraagt de Nationale ombudsman (tekst) . Hieronder leest u wat u van ons kunt verwachten.

Wat is onze rol?
U hebt een klacht over een beslissing waartegen [beklag/bezwaar/beroep] mogelijk is of is geweest. In dat geval kan de Nationale ombudsman geen onderzoek instellen. In de beslissing van (overheidsinstantie) leest u dat u binnen (termijn) tegen deze beslissing [beklag kunt doen/bezwaar kunt aantekenen/beroep kunt indienen] bij (naam instantie) . Die instantie kan de beslissing beoordelen. De Nationale ombudsman speelt hierin geen rol.

Klacht doorsturen als [beklag/bezwaar/beroep] mogelijk is
Uit uw bericht blijkt niet wanneer (overheidsinstantie) [zijn/haar] beslissing heeft genomen. Als de [beklag/bezwaar/beroeps]termijn nog niet is verstreken, kunnen wij uw bericht van (datum) doorsturen naar (naam instantie) . Is dit het geval? Laat ons dan binnen twee weken weten of u wilt dat wij uw bericht doorsturen. Stuur ons in dat geval ook een kopie van de beslissing waartegen u [beklag/bezwaar/beroep] wilt indienen. (naam instantie) bepaalt vervolgens of het [beklag/bezwaar/beroep]schrift inhoudelijk behandeld kan worden.

Is een [beklag/bezwaar/beroeps]procedure in uw geval zinvol?
Vraagt u zich af of het in uw geval zinvol is om een [beklag/bezwaar/beroeps]procedure te starten? Informeer hier dan naar bij een Juridisch Loket of een advocaat. Meer over het Juridisch Loket leest u op www.juridischloket.nl. U kunt ook bellen naar (0900) 8020 (dit is een betaald nummer).

Kosten beroepsprocedure
Overigens kost het geld om een beroepsprocedure te starten. U betaalt hiervoor eenmalig een bedrag ('griffierecht'). Dit bedrag krijgt u terug, als blijkt dat u terecht beroep hebt ingesteld. Wilt u weten hoeveel griffierecht u moet betalen? Informeer dan bij de griffie van (naam rechtbank) .

Hebt u nog vragen?
Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag bereiken via telefoonnummer (070) . Mailen naar post@nationaleombudsman.nl kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is .

Met vriendelijke groet,

Datum

Onderwerp
B&O – Bezwaar/beklag/beroep nog mogelijk**?** (9:22 c en 9:23 e)

Ons nummer

Uw kenmerk

Bijlage(n)

Contactpersoon
(medewerker)
T 070 /

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

nationale
ombudsman

de Nationale ombudsman,
namens deze,

(medewerker),

nationale ombudsman

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde
Adres
Postcode Plaatsnaam

Datum

Onderwerp
B&O – Bezwaar/beklag/beroep nog mogelijk (9:22 c en 9:23 e)

Ons nummer

Uw kenmerk

Bijlage(n)

Contactpersoon
(medewerker)
T 070 /

Geachte heer ,

In uw bericht van (datum) laat u weten dat (klachtomschrijving) . U vraagt de Nationale ombudsman (tekst) . Hieronder leest u wat u van ons kunt verwachten.

Wat is onze rol?
U bent het niet eens met een beslissing waartegen [beklag/bezwaar/beroep] mogelijk is. In dat geval kunnen wij uw verzoek niet behandelen. In de beslissing van (overheidsinstantie) leest u dat u binnen (termijn) tegen deze beslissing [beklag kunt doen bezwaar kunt aantekenen/beroep kunt indienen] bij (naam instantie) . Die instantie kan de beslissing beoordelen. De Nationale ombudsman speelt hierin geen rol.

Uw bericht sturen wij naar (overheidsinstantie)
Wij sturen uw bericht nu door naar (naam instantie) . Die instantie beslist vervolgens of [hij/zij/het] uw verzoek inhoudelijk kan behandelen. Wilt u niet dat wij uw bericht doorsturen? Bel of mail ons dan zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen twee weken na de datum van ons bericht. U kunt ons bereiken op telefoonnummer (070) [toestel] of via post@nationaleombudsman.nl. Als wij niets horen, sturen wij uw bericht door.

Is een [beklag/bezwaar/beroeps]procedure in uw geval zinvol?
Vraagt u zich af of het in uw geval zinvol is om een [beklag/bezwaar/beroeps]procedure te starten? Informeer hier dan naar bij een Juridisch Loket of een advocaat. Meer over het Juridisch Loket leest u op www.juridischloket.nl. U kunt ook bellen naar (0900) 8020 (dit is een betaald nummer).

Kosten beroepsprocedure
Overigens kost het geld om een beroepsprocedure te starten. U betaalt hiervoor eenmalig een bedrag ('griffierecht'). Dit bedrag krijgt u terug, als blijkt dat u terecht beroep hebt ingesteld. Wilt u weten hoeveel griffierecht u moet betalen? Informeer dan bij de griffie van (naam rechtbank) .

Hebt u nog vragen?
Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag bereiken via telefoonnummer (070) . Mailen naar post@nationaleombudsman.nl kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is .

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,

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

nationale
ombudsman

namens deze,

(medewerker),

nationale ombudsman

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde
Adres
Postcode Plaatsnaam

Datum

Onderwerp
B&O – Bezwaar/beklag/beroep niet meer mogelijk (9:23 f)

Ons nummer

Uw kenmerk

Bijlage(n)

Contactpersoon
(medewerker)
T 070 /

Geachte heer ,

In uw bericht van (datum) laat u weten dat (klachtomschrijving) . U vraagt de Nationale ombudsman (tekst) . Hieronder leest u wat u van ons kunt verwachten.

Wat is onze rol?
U hebt een klacht over een beslissing waartegen [beklag/bezwaar/beroep] mogelijk is geweest. In dat geval kunnen wij uw klacht niet behandelen. In de wet staat binnen welke termijn iemand [beklag/bezwaar/beroep] moet indienen. U kon tot (termijn) na bekendmaking van de beslissing van (overheidsinstantie) bij (naam instantie) een [beklag/bezwaar/beroep]schrift indienen. Dat hebt u niet gedaan.

Wanneer is [beklag/bezwaar/beroep] nog mogelijk?
Heeft (overheidsinstantie) niet laten weten dat u [beklag/bezwaar/beroep] kon aantekenen? Dan mag u dat in sommige gevallen alsnog doen. U kunt ons vragen om uw bericht als [beklag/bezwaar/beroep]schrift door te sturen naar (naam instantie) . Die beoordeelt dan of de termijnoverschrijding u aan te rekenen is. Is dat niet het geval, dan beoordeelt (naam instantie) of het [beklag/bezwaar/beroep] schrift alsnog inhoudelijk behandeld kan worden. Belt u even, als u wilt dat wij uw bericht doorsturen? Horen wij binnen twee weken na de datum van ons bericht niet van u? Dan sturen we uw bericht door.

Is een [beklag/bezwaar/beroep]procedure in uw geval zinvol?
Vraagt u zich af of het in uw geval zinvol is om een [beklag/bezwaar/beroep] procedure te starten? Informeer hier dan naar bij een Juridisch Loket of een advocaat. Meer over het Juridisch Loket leest u op www.juridischloket.nl. U kunt ook bellen naar (0900) 8020 (dit is een betaald nummer).

Kosten beroepsprocedure
Overigens kost het geld om een beroepsprocedure te starten. U betaalt hiervoor eenmalig een bedrag ('griffierecht'). Dit bedrag krijgt u terug, als blijkt dat u terecht beroep hebt ingesteld. Wilt u weten hoeveel griffierecht u moet betalen? Informeer dan bij de griffie van [naam rechtbank].

Hebt u nog vragen?
Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag bereiken via telefoonnummer (070) . Mailen naar post@nationaleombudsman.nl kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is .

Met vriendelijke groet,

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

nationale
ombudsman

de Nationale ombudsman,
namens deze,

(medewerker),

nationale ombudsman

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde
Adres
Postcode Plaatsnaam

Datum

Onderwerp
B&O – Burenconflict

Ons nummer

Uw kenmerk

Bijlage(n)

Contactpersoon
(medewerker)
T 070 /

Geachte heer ,

In uw bericht van (datum) schrijft u dat u een klacht hebt over de [gemeente/ politie/gemeente en de politie]. Deze klacht gaat over [een conflict met uw buren/overlast van uw buren] en dat heeft een grote impact op uw dagelijks leven. U bent bovendien niet tevreden over hoe de [gemeente/politie/ gemeente en de politie] met uw situatie [is/zijn] omgegaan. Daarom legt u uw probleem nu aan ons voor. Hieronder leest u hoe wij uw klacht behandelen.

Wat hebben wij gedaan?
In reactie op uw bericht hebben wij u telefonisch gesproken. [Ook hebben wij de [gemeente/politie/gemeente en de politie] gesproken.] Uit [dit gesprek/deze gesprekken] bleek welke problemen u met uw buren hebt. De [gemeente/politie/gemeente en de politie] [heeft/hebben] al diverse stappen ondernomen om de situatie aan te pakken. (tekst)

Wat kunt u zelf doen?
Ik begrijp dat hiermee de problemen met uw buren niet zijn verholpen. Ook kan ik mij voorstellen dat u een oplossing wilt. Misschien is daarom buurtbemiddeling iets voor u. [Hoewel u al eerder buurtbemiddeling hebt ingezet, is het zeker de moeite waard dit nogmaals te proberen.] Met buurtbemiddeling zijn in de afgelopen jaren opmerkelijk goede resultaten geboekt. Bij problemen tussen buren is veelal de beste oplossing dat burgers er onderling uitkomen, zeker op langere termijn. De buurtbemiddeling kan bovendien het gesprek op gang helpen, als dat tot nu toe moeilijk lukt.

Wat houdt buurtbemiddeling in?
Buurtbemiddeling is iets wat vrijwilligers doen. Zij komen bij u langs om uw verhaal te horen en luisteren ook naar het verhaal van uw buren. Vervolgens probeert de buurtbemiddelaar een afspraak te maken met u en uw buren om de problemen te bespreken. De buurtbemiddelaar zorgt ervoor dat het gesprek goed verloopt en dat er eventueel afspraken worden gemaakt. Als dat nodig is, kunt u meerdere gesprekken met elkaar voeren.

Is er buurtbemiddeling bij u in de buurt?
Wilt u weten of er in uw gemeente buurtbemiddeling wordt aangeboden? Kijk dan op de website van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV). Ga hiervoor naar www.hetccv.nl en klik op 'instrumenten'. Ga vervolgens naar 'Buurtbemiddeling' en klik dan op 'menuadreslijst'. Het CCV coördineert de buurtbemiddelingsprojecten, die inmiddels 169 gemeenten aanbieden.

Waar kunt u verder terecht?
Is er geen buurtbemiddelingsproject bij u in de buurt? Dan kunt u Het Landelijk Platform Woonoverlast benaderen. Daar kunt u terecht voor advies

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

nationale ombudsman

en andere mogelijkheden om woonoverlast aan te pakken. De website van Het Landelijk Platform Woonoverlast is www.platformwoonoverlast.nl.

[Een kopie van deze brief is ter informatie aan de [gemeente/politie/ gemeente en de politie] gestuurd.]

Hebt u nog vragen?
Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u bellen met (medewerker). U kunt [h/h] op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag bereiken via telefoonnummer (070) . Mailen naar post@nationaleombudsman.nl kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

nationale ombudsman

Welke rol spelen de politie en de gemeente bij burenconflicten?

De politie kan en moet optreden als er sprake is van duidelijke strafbare feiten (zoals de beschadiging van eigendommen), maar niet als er alleen maar overlast of hinder is. Dat geldt ook voor de gemeente. Die heeft alleen maar een rol als er problemen ontstaan, doordat gemeentelijke regels zijn overtreden (bijvoorbeeld omdat een café te lang open blijft). Bovendien moeten de politie en de gemeente keuzes maken bij de handhaving van de regels, omdat hun mogelijkheden beperkt zijn.

De politie en de gemeente moeten behoorlijk handhaven. Maar dat betekent niet dat zij steeds beschikbaar moeten zijn of in actie moeten komen als er iets misgaat tussen buren. Buren moeten in de eerste plaats zelf hun problemen oplossen.

Wat kunt u van de politie en de gemeente verwachten?
Het is belangrijk dat u weet wat de politie en de gemeente kunnen doen bij problemen met buren. Graag geven we daarom aan wat iemand in redelijkheid van de politie en de gemeente kan verwachten.

Politietaak
Zoals gezegd, heeft de politie alleen een taak bij de opsporing en vervolging van strafbare feiten. Is er sprake van een (ernstig) strafbaar feit? Dan moet de politie een aangifte opnemen. De officier van justitie beslist over mogelijke vervolging. In plaats van een aangifte kan de politie ervoor kiezen iets alleen als melding op te nemen in het systeem.

Gemeentetaak
De gemeente moet controleren of inwoners gemeentelijke regels naleven. Deze regels staan in de vergunningvoorschriften. Als iemand de voorschriften overtreedt, moet de gemeente in principe handhaven. Tenzij er redenen zijn om daarvan af te zien. Als de gemeente niet handhaaft, moet zij dat onderbouwen met goede argumenten.

De burgemeester als coördinator
De burgemeester gaat over de openbare orde en veiligheid. Zijn er problemen tussen buren? Dan zorgt de burgemeester ervoor dat de betrokken instanties met elkaar in contact komen. De instanties overleggen wat de beste oplossing is. Betrokken instanties kunnen zijn: de woningcoöperatie, de GGD, de politie en de gemeente. De burgemeester moet ook controleren of de instanties eventuele afspraken nakomen. De burgemeester hoeft zelf niet inhoudelijk mee te denken over een oplossing. Hij of zij is er wel voor verantwoordelijk dat de betrokken instanties het probleem oppakken.

Samenvattend
Kortom: als er strafbare feiten zijn gepleegd of vergunningvoorschriften overtreden, dan is er een rol voor de politie of de gemeente. Is de openbare orde ernstig verstoord? Dan is de burgemeester aan zet. In alle andere gevallen is het aan de buren om met elkaar in gesprek te gaan. Eventueel kunnen zij daarbij de hulp vragen van een bemiddelaar via buurtbemiddeling.

nationale ombudsman

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde
Adres
Postcode Plaatsnaam

Geachte heer ,

Sinds (datum) onderzoeken wij uw klacht over (overheidsinstantie) . Ook loopt er een onderzoek naar uw klacht vanuit de commissie voor de Verzoekschriften en de Burgerinitiatieven uit de [Eerste/Tweede] Kamer der Staten-Generaal (verder: de commissie). Dat heeft gevolgen voor de onderzoeken. Hieronder leest u welke gevolgen dat zijn.

Wie mag uw klacht behandelen?
Met de commissie hebben wij afgesproken dat in deze situatie een van ons de klacht behandelt. Dit betekent dat u nu mag kiezen wie uw klacht verder onderzoekt. Wij horen dit graag binnen twee weken. U kunt mij hierover bellen, maar u kunt uw keuze ook schriftelijk doorgeven. Alvast dank daarvoor.

Hebt u nog vragen?
Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag bereiken via telefoonnummer (070) . Mailen naar post@nationaleombudsman.nl kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is .

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,
namens deze,

(medewerker),

Datum

Onderwerp
B&O – Cie voor verzoekschriften (9.23 i / Wno 12), No en Cie beide actie ondernomen, burger kiest

Ons nummer

Uw kenmerk

Bijlage(n)

Contactpersoon
(medewerker)
T 070 /

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

nationale ombudsman

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde
Adres
Postcode Plaatsnaam

Geachte heer ,

Sinds (datum) onderzoeken wij uw klacht over (overheidsinstantie) . Ook loopt er een onderzoek naar uw klacht vanuit de commissie voor de Verzoekschriften en de Burgerinitiatieven uit de [Eerste/Tweede] Kamer der Staten-Generaal (verder: de commissie). Dat heeft gevolgen voor ons onderzoek. Hieronder leest u welke gevolgen dat zijn.

Commissie voltooit het onderzoek
Met de commissie hebben wij afgesproken dat in deze situatie een van ons de klacht behandelt. De commissie heeft ons laten weten dat zij het onderzoek naar uw klacht bijna heeft afgerond. Zij voltooit daarom haar onderzoek en houdt u op de hoogte van de voortgang en resultaten. Wij stoppen ons onderzoek naar uw klacht.

Hebt u nog vragen?
Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag bereiken via telefoonnummer (070) . Mailen naar post@nationaleombudsman.nl kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is .

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,
namens deze,

(medewerker),

Datum

Onderwerp
B&O – Cie voor verzoekschriften, No en Cie beide actie ondernomen, Cie bijna klaar

Ons nummer

Uw kenmerk

Bijlage(n)

Contactpersoon
(medewerker)
T 070 /

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

nationale ombudsman

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde
Adres
Postcode Plaatsnaam

Geachte heer ,

In ons [telefoongesprek/uw bericht] van (datum) vraagt u mij om uw bericht van (datum) door te sturen naar (overheidsinstantie) . Dat heb ik vandaag gedaan. (overheidsinstantie) beslist nu of uw bericht inhoudelijk wordt behandeld als [beklag/bezwaar/beroep]schrift. De Nationale ombudsman speelt hierin verder geen rol.

Hebt u nog vragen?
Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag bereiken via telefoonnummer (070) . Mailen naar post@nationaleombudsman.nl kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is .

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,
namens deze,

(medewerker),

Datum

Onderwerp
B&O – Doorzending als bezwaar/beroep/klaagschrift

Ons nummer

Uw kenmerk

Bijlage(n)

Contactpersoon
(medewerker)
T 070 /

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

nationale ombudsman

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde
Adres
Postcode Plaatsnaam

Geachte heer ,

In uw bericht van (datum) laat u weten dat (klachtomschrijving) . U vraagt de Nationale ombudsman (tekst) . Hieronder leest u wat u wij nog van u nodig hebben.

Over welke instantie gaat uw klacht?
De Nationale ombudsman mag alleen klachten behandelen die over de overheid gaan. Dat staat zo in de wet. Uit uw bericht blijkt niet over welke instantie uw klacht gaat. Wilt u dit daarom binnen twee weken aan ons doorgeven? Dan kijken wij of wij uw klacht kunnen behandelen.

Hebt u nog vragen?
Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag bereiken via telefoonnummer (070) . Mailen naar post@nationaleombudsman.nl kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is .

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,
namens deze,

(medewerker),

Datum

Onderwerp
B & O Instantie onduidelijk

Ons nummer

Uw kenmerk

Bijlage(n)

Contactpersoon
(medewerker)
T 070 /

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

nationale ombudsman

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde
Adres
Postcode Plaatsnaam

Datum

Onderwerp
B&O Jaartermijn (9:24 a)

Ons nummer

Uw kenmerk

Bijlage(n)

Contactpersoon
(medewerker)
T 070 /

Geachte heer ,

In uw bericht van (datum) laat u weten dat (klachtomschrijving) . U vraagt de Nationale ombudsman (tekst) . Hieronder leest u wat u van ons kunt verwachten.

Wat is onze rol?
Optie 1
Op dit moment kan de Nationale ombudsman geen rol spelen bij uw klacht. U hebt uw klacht namelijk niet [op tijd] ingediend bij (overheidsinstantie) . Dit moet volgens de wet binnen een jaar na het voorval van (datum) waarover u klaagt. U kunt uw klacht nog wel indienen bij (overheidsinstantie) . Maar omdat u te laat bent, is deze niet verplicht om uw klacht te behandelen. Een klacht indienen bij de Nationale ombudsman kan pas als (overheidsinstantie) uw klacht heeft behandeld. Als (overheidsinstantie) uw klacht niet heeft behandeld, kunnen wij uw klacht ook niet behandelen.

Optie 2
Op dit moment kan de Nationale ombudsman geen rol spelen bij uw klacht. U hebt uw klacht namelijk niet op tijd bij ons ingediend. Volgens de wet moet dit binnen een jaar nadat (overheidsinstantie) uw klacht heeft behandeld. Dit was op (datum) . Wij hebben uw klacht op (datum) ontvangen. De wettelijke termijn van een jaar was toen dus verstreken. Dit betekent dat wij uw klacht niet kunnen behandelen.

Hebt u nog vragen?
Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag bereiken via telefoonnummer (070) . Mailen naar post@nationaleombudsman.nl kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is .

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,
namens deze,

(medewerker),

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

nationale ombudsman

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde
Adres
Postcode Plaatsnaam

Geachte heer ,

In uw bericht van (datum) laat u weten dat (klachtomschrijving) . U vraagt de Nationale ombudsman (tekst) . Hieronder leest u wat u van ons kunt verwachten.

Wat is onze rol?
Uw klacht (omschrijving waarom de klacht kennelijk ongegrond is) . Dit betekent dat wij uw klacht niet kunnen behandelen.

Omschrijf hier als dat mogelijk is, of de No later wel een rol kan hebben (Wat kunnen wij nog betekenen?) of als de klager ergens anders terecht kan (Waar kunt u wel terecht?)

Hebt u nog vragen?
Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u bellen met (medewerker). U kunt haar op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag bereiken via telefoonnummer (070) . Mailen naar post@nationaleombudsman.nl kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,

Joyce Sylvester,
substituut-ombudsman

Datum

Onderwerp
B&O – Kennelijk ongegrond (9:23 b/c)

Ons nummer

Uw kenmerk

Bijlage(n)

Contactpersoon
(medewerker)
T 070 /

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

nationale ombudsman

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde
Adres
Postcode Plaatsnaam

Geachte heer ,

In uw bericht van (datum) laat u weten dat (klachtomschrijving) . U vraagt de Nationale ombudsman (tekst) . Hieronder leest u wat u van ons kunt verwachten.

Wat is onze rol?
Op dit moment is bij uw klacht geen rol mogelijk voor de Nationale ombudsman. Bij (naam instantie) loopt namelijk een procedure die nauw samenhangt met het onderwerp van uw klacht. Ik bedoel de procedure bij (naam instantie) over (tekst) . De rechter doet in deze zaak mogelijk een uitspraak over datgene waarover u klaagt. De Nationale ombudsman is verplicht die uitspraak te respecteren. Daarom kunnen wij pas na de uitspraak bepalen, of wij uw klacht in behandeling mogen nemen.

Wat kunnen wij voor u betekenen?
Heeft de rechter een uitspraak gedaan en is er geen beroep meer mogelijk? Dan kunnen wij bekijken of er nog mogelijkheden zijn om uw klacht te behandelen. Daar kunt u ons om vragen. Geef daarbij aan waarom u wilt dat wij uw klacht alsnog behandelen. Stuur ons dan ook zo snel mogelijk een kopie van de uitspraak.

Hebt u nog vragen?
Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag bereiken via telefoonnummer (070) . Mailen naar post@nationaleombudsman.nl kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is .

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,
namens deze,

(medewerker),

Datum

Onderwerp
B&O – Procedure samenhangende gedraging (9:23 j/k)

Ons nummer

Uw kenmerk

Bijlage(n)

Contactpersoon
(medewerker)
T 070 /

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

nationale ombudsman

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde
Adres
Postcode Plaatsnaam

Datum

Onderwerp
B&O – Uitspraak bestuursrechter
(geen ruimte voor No

Ons nummer

Uw kenmerk

Bijlage(n)

Contactpersoon
(medewerker)
T 070 /

Geachte heer ,

In uw bericht van (datum) laat u weten dat (klachtomschrijving) . U vraagt de Nationale ombudsman (tekst) . Hieronder leest u wat u van ons kunt verwachten.

Waarover gaat uw klacht?
U schrijft dat (tekst) .

Wat heeft de rechter beslist?
De rechter heeft een uitspraak gedaan. Hieruit blijkt dat deze zich heeft uitgesproken over het punt dat u nu aankaart. De rechter heeft namelijk gezegd dat (tekst) .

Wat is onze rol?
De Nationale ombudsman moet de uitspraak respecteren en mag uw klacht niet behandelen. Staat er geen beroep meer open? Dan moet u de uitspraak van de rechter als een gegeven beschouwen.

Hebt u nog vragen?
Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag bereiken via telefoonnummer (070) . Mailen naar post@nationaleombudsman.nl kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is [dossiernummer].

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,
namens deze,

(medewerker),

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

nationale ombudsman

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde
Adres
Postcode Plaatsnaam

Datum

Onderwerp
B&O – Uitspraak bestuursrechter
(is er ruimte voor No?)

Ons nummer

Uw kenmerk

Bijlage(n)

Contactpersoon
(medewerker)
T 070 /

Geachte heer ,

In uw bericht van (datum) laat u weten dat (klachtomschrijving) . U vraagt de Nationale ombudsman (tekst) . Hieronder leest u wat u van ons kunt verwachten.

Waarover gaat uw klacht?
U schrijft dat (tekst) .

Wat heeft de rechter beslist?
De rechter heeft een uitspraak gedaan. Deze heeft gezegd dat (tekst) .

Wat is onze rol?
Uit de uitspraak blijkt dat de rechter zich niet (nadrukkelijk) heeft uitgesproken over het punt dat u nu aankaart. Dit betekent dat de Nationale ombudsman bekijkt welke ruimte er is om uw klacht te onderzoeken. De Nationale ombudsman moet namelijk de uitspraak van de rechter respecteren en mag niets zeggen over punten waar de rechter al een oordeel over heeft gegeven.

Wat vindt de Nationale ombudsman?
Wij hebben naar uw klacht en naar de uitspraak gekeken. tekst: 1. Geef aan waarom No wel of geen onderzoek doet. 2. Toets vervolgens aan de uitspraak van de rechter en gebruik daarbij zoveel mogelijk deze voorbeeldtekst: De rechter heeft uitspraak gedaan over (tekst) . Dat onderdeel hebben we daarom niet meer onderzocht. De rechter heeft niet gekeken naar (tekst) . Dat hebben we onderzocht. 3. Motiveer je bevindingen uit het onderzoek.

Hebt u nog vragen?
Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag bereiken via telefoonnummer (070) . Mailen naar post@nationaleombudsman.nl kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is [dossiernummer].

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,
namens deze,

(medewerker),

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

nationale ombudsman

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde
Adres
Postcode Plaatsnaam

Geachte heer ,

In uw bericht van (datum) laat u weten dat (klachtomschrijving) . U vraagt de Nationale ombudsman (tekst) . Hieronder leest u wat u van ons kunt verwachten.

Waarover gaat uw klacht?
U schrijft dat (tekst) .

Wat is onze rol?
U hebt een klacht over een gedraging waarover de rechter een uitspraak heeft gedaan. In deze situatie moet de Nationale ombudsman de uitspraak respecteren en mag hij uw klacht niet behandelen. Staat er geen beroep meer open? Dan moet u de uitspraak van de rechter als een gegeven beschouwen.

Wat kunnen wij wel voor u betekenen?
Heeft de rechter volgens u over uw klacht geen uitspraak gedaan? Dan kunt uw klacht wel aan ons voorleggen. Wij bekijken vervolgens of wij die in behandeling kunnen nemen en welk onderdeel van de klacht wij nog mogen onderzoeken. Stuur ons in dat geval zo snel mogelijk ook een kopie van de uitspraak.

Hebt u nog vragen?
Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag bereiken via telefoonnummer (070) . Mailen naar post@nationaleombudsman.nl kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is [dossiernummer].

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,
namens deze,

(medewerker),

Datum

Onderwerp
B&O – Uitspraak straf/civiele/ bestuursrechter onderzoeken rol
No

Ons nummer

Uw kenmerk

Bijlage(n)

Contactpersoon
(medewerker)
T 070 /

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

nationale ombudsman

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde
Adres
Postcode Plaatsnaam

Geachte heer ,

In uw bericht van (datum) laat u weten dat (klachtomschrijving) . Dit bericht hebt u ook gestuurd naar de commissie voor de Verzoekschriften en de Burgerinitiatieven uit de [Eerste/Tweede] Kamer der Staten-Generaal (verder: de commissie). Hieronder vragen wij u om aan te geven welke instantie uw klacht mag behandelen.

Wie mag uw klacht behandelen?
Met de commissie hebben wij afgesproken dat in deze situatie een van ons de klacht behandelt. Dit betekent dat u mag kiezen wie uw klacht verder behandelt. Wij horen dit graag binnen twee weken. U kunt mij hierover bellen, maar u kunt uw keuze ook schriftelijk doorgeven. Alvast dank daarvoor.

Hebt u nog vragen?
Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag bereiken via telefoonnummer (070) . Mailen naar post@nationaleombudsman.nl kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is .

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,
namens deze,

(medewerker),

Datum

Onderwerp
B & O Cie voor verzoekschriften (9:23 i /Wno), No en Cie beide nog geen actie ondernomen

Ons nummer

Uw kenmerk

Bijlage(n)

Contactpersoon
(medewerker)
T 070 /

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

Klachten over de ombudsman

Klachtcoördinator interne klachten, 14 februari 2017 - Laatste wijziging op 14 juni 2022

[redacted] *behandelt klachten over (medewerkers van) de Nationale ombudsman. In afwachting van de komst van een nieuwe collega, is hij zowel coördinator interne klachten als centrale klachtbehandelaar.*

Een klacht over een gedraging van een medewerker van de Nationale ombudsman noemen we ook wel een interne klacht.

Wat doe je als je een interne klacht ontvangt?

Als je een dergelijke klacht over jezelf ontvangt, dan kun je in een lopend dossier eerst zelf, informeel proberen de klacht op te lossen. Lukt dat niet, of lijkt dat je niet de geschikte weg, dan is het de bedoeling dat je de klacht meldt bij de coördinator interne klachten. Dit kan door een mail te sturen naar de mailbox interne klachten: interneklacht@nationaleombudsman.nl.
Wanneer een interne klacht op een andere manier binnenkomt, bijvoorbeeld via de FD, dan word je hierover zo snel mogelijk over geïnformeerd door de klachtencoördinator.

De klachtencoördinator bekijkt in eerste instantie de klacht en neemt contact op met de klager. Dan kan worden gekozen voor de meest geschikte aanpak. Vaak blijkt het niet om een interne klacht te gaan, maar om een herzieningsverzoek.

Informele of formele afhandeling

Wanneer het wel een interne klacht betreft, kan die informeel of formeel worden opgepakt. Dit is afhankelijk van wat de indiener beoogt.

Bij een informele behandeling gaat de klacht door naar de leidinggevende en de bewuste medewerker wordt hier gelijktijdig over geïnformeerd. De leidinggevende neemt dan vaak telefonisch contact op met de klager.

In sommige gevallen wordt direct gekozen voor een formele behandeling van de klacht. Dit kan ook gebeuren als de informele aanpak voor de klager niet tot een bevredigend einde leidt.De formele behandeling leidt tot een schriftelijke oordeel over de klacht. Hierbij wordt ook de visie van de medewerker gevraagd. De brief gaat in kopie naar de medewerker en de leidinggevende.

Vragen?

Als je vragen hebt over interne klachten, neem dan contact op met [redacted] door een mail te sturen naar interneklacht@nationaleombudsman.nl. Je kunt natuurlijk ook bellen of langskomen.

Hoor en wederhoor (KI 0993)

Het beginsel van hoor en wederhoor houdt in dat je alle informatie die je in het kader van het onderzoek verwerft - zowel van een partij als van een ingeschakelde derde - en die voor de uitkomst relevant is, aan de overige betrokkene(n) voor commentaar voorlegt.

In de praktijk betekent dit dat je een reactie van een overheidsinstantie voor commentaar voorlegt aan verzoeker als die reactie voor verzoeker nieuwe informatie of een nieuw standpunt bevat. Of andersom als de reactie van verzoeker nieuwe informatie of een nieuw standpunt voor de overheidsinstantie bevat. Dit doe je alleen voor zover de nieuwe informatie of het nieuwe standpunt van belang is voor de uitkomst in de zaak.

Je kunt een reactie van een overheidsinstantie ook voorleggen aan verzoeker indien het voorleggen daarvan de acceptatie door verzoeker van de beoordeling kan vergroten.

Het beginsel van hoor en wederhoor ligt ook ten grondslag aan het vereiste in artikel 9:35 van de Algemene wet bestuursrecht dat alle betrokken partijen in de gelegenheid moeten worden gesteld te reageren op het verslag van bevindingen.

Beleid herzieningen

5

Gemaakt door [redacted] op 11 augustus 2022

Dit rapport bevat 7 kennisitems.

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
Uitgangspunten			Nederlands	KI 2104

Omschrijving

Inhoud

We nemen een herzieningsverzoek alleen in behandeling als het gaat om:
· Feiten en/of omstandigheden die hebben plaatsgevonden voor onze beslissing en die bij verzoeker niet bekend waren en redelijkerwijs niet bekend konden zijn[1] en die tot een andere beslissing hadden kunnen leiden als ze eerder bekendwaren geweest.
· Feiten en/of omstandigheden die hebben plaatsgevonden na onze beslissing en die tot een andere beslissing zouden kunnen leiden.
· Een juridische of feitelijke misslag. Een misslag is bijvoorbeeld:
o een onjuiste beslissing (denk aan het wijzen op een bezwaarmogelijkheid terwijl die er niet is of het over het hoofd zien van een essentiële gerechtelijke uitspraak bij de beoordeling);
o dat we de feiten verkeerd hebben vastgesteld doordat we bepaalde informatie ten onrechte niet hebben meegenomen of verkeerd hebben geïnterpreteerd
o een verschrijving of een eenvoudig vast te stellen en te corrigeren rekenfout.

Een herziening is niet bedoeld om de zaak over te doen of de discussie te heropenen, zonder dat er sprake is van nieuwe feiten en/of omstandigheden of een misslag zoals hierboven bedoeld.

De verzoeker moet het herzieningsverzoek motiveren. Dit betekent dat ingeval van nieuwe feiten en/of omstandigheden hij die zelf moet aanvoeren. Of ingeval van een juridische of feitelijke misslag dat hij zelf concreet moet maken waaruit onze 'misslag' bestaat.

[1] Wanneer de in het verzoek genoemde feiten al bij verzoeker bekend waren tijdens het onderzoek, maar niet door de verzoeker aan ons zijn meegedeeld, worden deze feiten verder buiten beschouwing gelaten.

Toelichting voor behandelaars

Termijnen			Nederlands	KI 2105

Omschrijving

Inhoud

Een verzoek om herziening wordt geacht onredelijk laat te zijn ingediend, indien het verzoek is ingediend meer dan een jaar nadat de verzoeker bekend is geworden met de daarin gestelde nieuwe feiten en omstandigheden (nova) dan wel, indien geen nova zijn gesteld, als het is ingediend meer dan een jaar na de datum van de onderzoekbeslissing waarvan herziening wordt verzocht.

De afhandeling van het herzieningsverzoek vindt binnen zes weken na ontvangst plaats en kan schriftelijk worden verlengd met vier weken.

Toelichting voor behandelaars

Ontvangst			Nederlands	KI 2106

Omschrijving

Inhoud

Een verzoek om herziening kan op verschillende manieren binnenkomen, zowel mondeling als schriftelijk. Komt het mondeling binnen, dan vraag je verzoeker het verzoek schriftelijk (e-mail of brief) in te dienen.

Een verzoeker zal een verzoek om herziening niet altijd als dusdanig benoemen. Ook als verzoeker dat niet doet maar wel zijn ongenoegen over een inhoudelijke beslissing uit, kan sprake zijn van een verzoek om herziening.

Toelichting voor behandelaars

Behandeling van het verzoek			Nederlands	KI 2107

Omschrijving

Inhoud

Bij de behandeling van het verzoek onderscheiden we drie fasen.

1. Behandeling door klachtbehandelaar/onderzoeker
De klachtbehandelaar/onderzoeker (verder: behandelaar) bespreekt de reactie van de verzoeker met zijn of haar senior. Daarna neemt de behandelaar telefonisch contact op met de verzoeker en kijkt of hij de onvrede kan verminderen of wegnemen[1]. Zo mogelijk kan de behandelaar iets repareren of nader toelichten. De toelichting kan zien op de inhoud of op de criteria voor herziening. Ook kan de behandelaar vragen een ongemotiveerd verzoek te motiveren.

Beleid herzieningen

Gemaakt door [redacted] op 11 augustus 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
· Als verzoeker na het telefoongesprek tevreden is dan is de zaak daarmee afgehandeld. Indien verzoeker dat wil, dan wordt het gesprek schriftelijk (e-mail of brief) bevestigd. Als verzoekeer na het telefoongesprek niet tevreden is volgt stap 2. 2. Marginale toetsing door senior klachtbehandelaar of onderzoeker[2] De senior klachtbehandelaar/onderzoeker (verder: senior) bespreekt het verzoek met de betrokken behandelaar en toetst of verzoeker nieuwe feiten en/of omstandigheden of een juridische of feitelijke misslag aanvoert. o Is dat niet het geval (kennelijk ongegronde herziening) dan nemen we de herziening niet in behandeling. Dan doet de senior het verzoek direct af. Dit gebeurt schriftelijk. Dit kan per e-mail of brief als volgstuk in het bestaande dossier. Op het moment dat we met Djuma werken maken we een nazorgdossier. Het wordt geen herzieningsdossier. o Is dit wel het geval en gaat het om een fout die eenvoudig kan worden hersteld (denk aan een verschrijving of storende typefout) dan corrigeert de senior de fout en laat de brief of het rapport zo nodig opnieuw tekenen. o In alle andere gevallen wordt het herzieningsverzoek in behandeling genomen. Dan volgt stap 3. 3. Inhoudelijke toetsing door senior Als verzoeker na het telefoongesprek niet tevreden is, verzoekt de behandelaar de FD, via post@nationaleombudsman.nl, een herzieningsdossier aan te maken. De FD maakt het herzieningsdossier aan en koppelt dit in het systeem aan het eerste dossier (het brondossier). De senior toetst de gronden van het herzieningsverzoek. Het verzoek is ongegrond/wordt niet ingewilligd. Wanneer het verzoek ongegrond wordt verklaard, wordt dit gemotiveerd in een brief aangegeven. De ombudsman tekent deze brief. Het verzoek is gegrond/wordt ingewilligd. o Herziening van een brief Wanneer het verzoek gegrond wordt verklaard dan wordt (zo mogelijk) meteen op het achterliggende dossier ingegaan. Wanneer de aanvankelijke brief wordt uitgebreid of de herziening tot een ander oordeel leidt, wordt dat bij voorkeur meteen in de beslissing op herziening meegenomen. De ombudsman tekent deze brief. o Herziening van een rapport Wanneer het verzoek gegrond wordt verklaard en dit leidt tot een eenvoudige herziening van het rapport, wordt de herziene versie van het rapport besproken met de betrokken onderzoeker, senior en sectorhoofd. Bij de gegrondverklaring van het verzoek wordt (zo mogelijk) meteen het herziene rapport meegezonden. Een afschrift moet aan het bestuursorgaan worden gezonden. Deze brieven en het herziene rapport tekent de ombudsman. o Nadere vragen Een gegrond herzieningsverzoek kan leiden tot een (nieuw) onderzoek/dossier. De senior besluit wie het heropende onderzoek gaat uitvoeren. De brief waarin het verzoek wordt ingewilligd ondertekent de ombudsman. De aangewezen onderzoeker vraagt aan de FD een nieuw dossier aan te maken en het te koppelen aan de herziening. Het nieuwe rapport wordt op de gebruikelijke wijze uitgebracht. Contact met afdeling C&O De senior neemt bij een gegrondverklaring van het verzoek(waarna een rapport zal worden herzien) meteen contact op met de afdeling C&O met het verzoek om het rapport niet aan derden toe te zenden en het rapport van de website te halen. Zodra het herziene rapport is uitgebracht, stelt de senior hiervan afdeling C&O op de hoogte met het verzoek het rapport op de website te plaatsen. Achter het rapportnummer komt de vermelding 'herzien rapport'. [1] De dossiereigenaar maakt een telefoonnotitie en voegt die toe aan het dossier. [2] Of een door een senior klachtbehandelaar/onderzoeker aan te wijzen ervaren klachtbehandelaar/onderzoeker.				
Toelichting voor behandelaars				
Aanhoudend gedrag			Nederlands	KI 2108
Omschrijving				
Inhoud	In beginsel heeft iedereen recht op behandeling van een verzoek om herziening. Bij aanhoudend gedrag maakt de Nationale ombudsman zo snel mogelijk duidelijk dat we, na afdoening van de herziening, niet meer op de inhoud van de zaak reageren. · Bij eenvoudige zaken (zoals bijvoorbeeld bepaalde B&O-beslissingen waarin geen inhoudelijk oordeel speelt) kan in de afdoeningsbrief van de herziening direct worden aangegeven dat de ombudsman niet meer zal reageren op de klacht.			

Beleid herzieningen

Gemaakt door [redacted] op 11 augustus 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
· Bij de overige zaken, waarbij een verzoeker terugkomt nadat het herzieningsverzoek is afgedaan, neemt de behandelaar contact op met een specialist Complex Klaaggedrag (CKG).				
Toelichting voor behandelaars				
Leren van herzieningen			Nederlands	KI 2109
Omschrijving				
Inhoud	Bij een gegrondverklaring bespreken de senior en de eerste behandelaar de gang van zaken in het dossier en stellen zij een leerpunt op. Dit wordt besproken met het sectorhoofd. Bij een ongegrondverklaring kan ook iets opvallen, hetgeen ook een leerpunt kan zijn. De eerste behandelaar en de senior spreken af wie het leerpunt in Verseon invult. De senior brengt het leerpunt anoniem in tijdens het eerstvolgende seniorenoverleg. Leerpunten worden vervolgens door de andere senioren teruggekoppeld naar de sectoren en het OP.			
Toelichting voor behandelaars				
Verzoek om herziening	BB		Nederlands	KI 1321
Omschrijving				
Inhoud	Een verzoek om herziening is een mededeling (mondeling of schriftelijk) waarin een verzoeker aangeeft dat hij het niet eens is met een B&O-beslissing, een onderzoekbeslissing of een oordeel van de Nationale ombudsman. Het beleid - dus hoe we omgaan met deze verzoeken - vind je hieronder. Er is ook een regeling die op onze website is geplaatst. Mei 2022			
Toelichting voor behandelaars				

Wet open overheid

Gemaakt door [redacted] op 11 augustus 2022

Dit rapport bevat 7 kennisitems.

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
Wijze van indienen Woo-verzoek			Nederlands	KI 2252

Omschrijving

Inhoud

Via de website van de No en de Kom worden mensen geïnformeerd hoe ze een Woo-verzoek kunnen indienen.
Mensen kunnen een Woo-verzoek mondeling, schriftelijk of per e-mail indienen.

Mondeling
Mondelinge verzoeken kunnen worden gedaan via ons gratis telefoonnummer (Ombudsplein).

Schriftelijk
Verzoeken per brief kunnen worden gestuurd naar:
Nationale ombudsman
T.a.v. de coördinator Wet open overheid
Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Per e-mail
Verzoeken per e-mail kunnen worden gestuurd naar: woo@nationaleombudsman.nl

Anders
Niet valt uit te sluiten dat mensen andere kanalen gebruiken om een Woo-verzoek in te dienen (klachtformulier, social media etc).
Wees daar alert op en stuur verzoeken door naar: woo@nationaleombudsman.nl

Toelichting voor behandelaars

Woo-verzoek			Nederlands	KI 2253

Omschrijving

Inhoud

Per 1 mei kan iedereen een verzoek om openbaarmaking van informatie indienen bij de Nationale ombudsman. De indiener hoeft bij zijn verzoek niet te vermelden waarom hij de informatie wil ontvangen. Wel moet hij vermelden waarover hij informatie wenst te ontvangen (welk onderwerp) of welk document hij wenst te ontvangen.

Wanneer is sprake van een Woo-verzoek?
Elke vraag om informatie te mogen ontvangen kan een Woo-verzoek zijn. De wet stelt geen vormvereisten aan het indienen van een Woo-verzoek. Van telefoon tot fax,
van e-mail tot sms of Whatsapp, met ieder denkbaar communicatiemiddel kan een Woo-verzoek worden gedaan. De verzoeker hoeft ook geen belang te stellen. De verzoeker hoeft ook niet expliciet te verwijzen naar de Woo. Zo'n verzoek kan als Woo-verzoek behandeld worden wanneer het voldoet aan bepaalde criteria:
- Is het verzoek gericht aan een bestuursorgaan of een onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan werkzame instelling, dienst of bedrijf?
- Gaat het verzoek over publieke informatie?
- Betreft het verzoek publieke informatie die is neergelegd in één of meer documenten? Alle informatie die in documenten is vastgelegd, kan worden opgevraagd. Dat kunnen papieren of online documenten zijn.

Behandeling verzoeken
Indien vaststaat dat er een Woo-verzoek is ingediend en de informatie niet onmiddellijk kan worden verstrekt, wordt er een schriftelijke ontvangstbevestiging gestuurd.

De Woo-verzoeken worden behandeld door de Woo-coördinator ([redacted]). Zij doet dit niet alleen maar in afstemming met de betrokken dossierhouder. De dossierhouder is ook degene die de gevraagde informatie gaat aanleveren bij de Woo coördinator.

Zorg er dus voor dat de dossiers die onder jouw verantwoordelijkheid vallen op orde zijn, zodat je gevraagde informatie snel en eenvoudig kunt aanleveren.

Let op! Dit geldt ook voor relevante informatie in bv e-mail of chatberichten. Wees dus terughoudend in het gebruik van e-mail of berichtenapps voor besluitvorming over inhoudelijke dossiers óf zorg ervoor dat e-mails en/of chatberichten onderdeel zijn van het inhoudelijke dossier.

Wet open overheid

Gemaakt door [redacted] op 11 augustus 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
Voor de behandeling is een stappenplan gemaakt. Het stappenplan vind je hieronder onder documenten. Termijn We moeten zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 4 weken vanaf de dag van ontvangst reageren op een verzoek. Als de omvang of complexiteit van het verzoek dit rechtvaardigd, kan deze termijn met 2 weken worden verlengd. Wijze van verstrekking Uitgangspunt is dat een besluit op een Woo-verzoek schriftelijk wordt genomen. Bij het openbaar maken van de documenten gebeurt dat in de door verzoeker verzochte vorm, tenzij dit van ons niet gevraagd kan worden.				
Toelichting voor behandelaars				
Uitzonderingen			Nederlands	KI 2264
Omschrijving				
Inhoud	Algemene uitzonderingen Uitgangspunt van de Woo is dat openbaarmaking voor de één, in beginsel openbaarmaking is voor iedereen. Daarop zijn drie uitzonderingen: 1 Wanneer het gaat om het verstrekken van informatie aan een verzoeker die op hemzelf betrekking heeft. 2 Wanneer verzoekers een zeer groot belang hebben bij bepaalde informatie, maar die niet voor iedereen openbaar gemaakt kan worden. Het gaat hierbij dan om informatie die niet op henzelf betrekking heeft maar hen wel rechtstreeks raakt. 3 Ten behoeve van onderzoek kan toegang worden verleend tot bepaalde informatie die niet voor iedereen openbaar gemaakt kan worden. In alle drie de gevallen kunnen we aan de verstrekking voorwaarden verbinden zoals het niet of slechts beperkt verspreiden ervan. Individuele klachtdossiers en informatie die de verzoeker betreft (art. 5.5 Woo) Individuele klachtdossiers zijn uitgezonderd van openbaarmaking voor iedereen. Zie het gewijzigde artikel 9:36, lid 5, Awb waarin is bepaald dat bij de ombudsman berustende informatie over de klacht en het onderzoek, die niet wordt opgenomen in het rapport, niet openbaar is. Op grond van artikel 5.5, eerste lid, van de Woo kan een verzoeker informatie opvragen die hemzelf betreft. Deze informatie wordt in dat geval alleen aan de verzoeker gegeven, en niet voor iedereen openbaar gemaakt. Via deze weg kan een verzoeker informatie uit zijn eigen dossier(s) opvragen. Verstrekking o.g.v. artikel 5.5, eerste lid, van de Woo kan niet als de betrokken documenten niet kunnen worden verstrekt op grond van artikel 5.1, eerste, tweede of vijfde lid, of artikel 5.2, eerste lid, van de Woo (zie hieronder). Zie ook blz. 14 en 15 van de Rijksbrede Woo-instructie. Artikel 5.5, eerste lid, van de Woo is niet bedoeld als alternatief voor een AVG verzoek of verzoek om inzage in het eigen dossier. Van belang is wat een verzoeker beoogt met zijn verzoek. - De verzoeker wil weten welke persoonsgegevens we van hem verwerken -> AVG verzoek - De verzoeker wil één of meer van zijn dossiers inzien -> verzoek om inzage - De verzoeker wil alle documenten hebben die gaan over de behandeling van zijn verzoek, dus ook die waar geen persoonsgegevens van hem in voorkomen en ook die geen onderdeel uitmaken van een dossier. Uitzonderingsgronden Als er sprake is van een Woo-verzoek, wordt de gevraagde informatie in beginsel openbaar gemaakt. Een verzoek om informatie (of een onderdeel daarvan) wordt alleen dan afgewezen, wanneer één van de opgesomde absolute of relatieve uitzonderingsgronden van toepassing is. · Als een absolute uitzonderingsgrond van toepassing is, moet het verzoek om informatie geweigerd worden en is er geen ruimte voor het bestuursorgaan om een eigen afweging te maken. · In het geval van een relatieve uitzonderingsgrond moet het bestuursorgaan het bijzondere belang, vervat in de uitzonderingsgrond, afwegen tegen het algemene belang van openbaarheid. Absolute uitzonderingsgronden (art. 5.1, eerste lid, Woo) a Eenheid van de Kroon b De Veiligheid van de Staat c Vertrouwelijke bedrijfs- en fabricagegegevens (niet zijnde milieu-informatie; voor milieu-informatie geldt art. 5.1., zesde lid, Woo)				

Wet open overheid

Gemaakt door [redacted] op 11 augustus 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
d Bijzondere persoonsgegevens e Nationale identificatienummers Relatieve uitzonderingsgronden (art. 5.1, tweede lid, Woo) a Internationale betrekkingen b Economische of financiële belangen van de Staat c Opsporing en vervolging van strafbare feiten d Inspectie, controle en toezicht door bestuursorganen e De eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer f Andere dan vertrouwelijk aan de overheid verstrekte concurrentiegevoelige bedrijfs- en fabricagegegevens g Bescherming van het milieu h Beveiliging van personen en bedrijven en voorkomen van sabotage i Goed functioneren van de Staat, andere publieke rechterlijke lichamen of bestuursorganen En verder: Onevenredige benadeling (niet zijnde milieu-informatie) (art. 5.1, vijfde lid, Woo) Persoonlijke beleidsopvattingen (art. 5.2 Woo) Informatie over persoonlijke beleidsopvattingen wordt zo veel mogelijk openbaar gemaakt. Deze worden openbaar gemaakt waar het gaat om documenten die zijn opgesteld ten behoeve van formele bestuurlijke besluitvorming. Alleen in andere situaties, kan niet tot openbaarmaking van informatie over persoonlijke beleidsopvattingen worden overgegaan. Concepten van stukken worden in beginsel overigens niet openbaar gemaakt, omdat ze nog niet ‘rijp’ zijn. Let op: persoonlijke beleidsopvattingen worden altijd geanonimiseerd openbaar gemaakt. Meer informatie hierover vind je in de Rijksbrede instructie voor het behandelen van Woo verzoeken (zie bijlage) op blz. 32. Informatie ouder dan 5 jaar (art. 5.3 Woo) Bij het beoordelen van een document dat ouder dan vijf jaar is, zijn de relatieve uitzonderingen uit artikel 5.1, tweede lid, Woo en de bescherming van het intern beraad niet meer van toepassing. Behalve als wordt gemotiveerd waarom de uitzonderingen ondanks het tijdsverloop nog steeds zwaarder wegen (zie de hiervoor bedoelde instructie op blz. 32).				
Toelichting voor behandelaars				
Zienswijze vragen			Nederlands	KI 2267
Omschrijving				
Inhoud	De regeling in de Woo over het vragen van zienswijzen gaat uit van de algemene bepaling uit de Awb (artikel 4:8 Awb) over het horen van derde-belanghebbenden. In de rechtspraak blijft het een afweging die het bestuursorgaan moet maken en wordt het meer gezien als zorgvuldige besluitvorming en niet zozeer als rechtsbescherming. Sommigen kiezen ervoor om altijd een zienswijze te vragen en sommigen maken een afweging. Wanneer er geen sprake is van bepaalde uitlatingen of informatie vanuit de derde (wij hebben iets aan de derde gestuurd) of puur feitelijke informatie, ligt het niet snel voor de hand een zienswijze te vragen. Bij twijfel kan het helpen om even te bellen en te peilen. In de afweging kan ook worden meegenomen dat de belangen van derden sowieso al worden beschermd door toepassing van de uitzonderingsgronden (dus bijvoorbeeld anonimiseren van persoonsgegevens).				
Toelichting voor behandelaars				
Doorsturen Woo verzoek			Nederlands	KI 2269
Omschrijving				
Inhoud	Verzoek doorsturen In de volgende situaties sturen we een Woo verzoek door: - Voor zover een Woo-verzoek gaat over informatie die berust bij een ander bestuursorgaan (artikel 4.2, eerste lid, Woo) - Voor zover een Woo-verzoek gaat over door een bestuursorgaan aan ons verstrekte informatie voor een onderzoek als bedoeld in artikel 9:18 Awb (artikel 9:36a Awb). Documenten vorderen Voor documenten die niet (langer) bij ons berusten, maar wel bij ons horen te zijn, geldt de verplichting om deze te achterhalen bij derden die mogelijk nog wel over de informatie beschikken (artikel 4.2, tweede lid, Woo).				
Toelichting voor				

Wet open overheid

Gemaakt door [redacted] op 11 augustus 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
behandelaars				
Weetjes en tips			Nederlands	KI 2266

Omschrijving

Inhoud

Terugwerkende kracht
In de Woo is wel een overgangsbepaling opgenomen voor de actieve openbaarmaking, maar niet voor de openbaarmaking op verzoek. Dit betekent dat Woo-verzoeken ook kunnen gaan over documenten die zijn opgesteld voor 1 mei 2022.

Verzoek om informatie uit e-mailbox(en) ambtsdrager(s)
De vraag daarvoor wordt neergelegd bij het secretariaat ambtsdragers.

Verzoek om informatie uit e-mailbox(en) van vertrokken medewerkers
E-mailboxen van medewerkers worden verwijderd op het moment dat ze uit dienst gaan. Voor de zekerheid is het goed bij ICT toch de vraag neer te leggen of de e-mailbox(en) van de betrokken vertrokken medewerker(s) nog aanwezig is/zijn.

Concepten
Concepten van brieven of losse concept teksten of aantekeningen zijn alleen openbaar voor zover deze een feitelijke weergave en/of objectieve gegevens bevatten.
Persoonlijke beleidsopvattingen in concepten zijn niet openbaar.

Voorblad dossier
Het voorblad van een dossier valt ook onder de Woo.

Werkinstructies, beleid etc.
Alle documenten die samenhangen met de publieke taak vallen onder de Woo. Dit geldt ook voor interne werkinstructies, beleid (handleidingen) en kennisbankitems.

Dubbele documenten
Het komt voor dat een bepaald document meer dan één keer of op meer dan één plek is bewaard. Denk bv aan e-mails die diverse keren voorkomen in de mailgeschiedenis van een e-mail. We hoeven een document maar één keer te verstrekken. Dubbelingen mogen worden verwijderd.

Buiten reikwijdte verzoek
Passages uit documenten die buiten de reikwijdte van het verzoek vallen, mogen buiten de openbaarmaking blijven.
Valt een document of passage uit/deel van een document buiten de reikwijdte van het verzoekt, dan hoeven we niet te verwijzen naar een specifieke uitzonderingsgrond, omdat het voortvloeit uit het verzoek zelf.

Verwijderde en verzonden e-mail
Ook documenten in de map verwijderde en verzonden e-mails die nog vindbaar zijn, vallen onder de Woo.

Gearchiveerde e-mail
Wanneer je een gearchiveerde mail selecteert in je e-mailbox, klik dan bovenin de menubalk op ‘Enterprise Vault’. Dan verschijnt de optie ‘terugzetten’. Als je daarop klikt dan wordt de geselecteerde e-mail teruggezet in de mailbox vanuit het archief. En dan kun je deze doorsturen. Doorloop je deze stappen niet, dan ontvangt de ontvanger een deels leesbare e-mail.

Informatie die de verzoeker betreft (art. 5.5 Woo)
Wanneer we informatie verstrekken die gaat over de verzoeker, dan mogen we de documenten die zijn aangeleverd door de verzoeker zelf (zoals ingediende klacht, e-mails vn de verzoeker etc.) buiten de verstrekking laten. De verzoeker heeft deze documenten immers al.
Is de verzoeker documenten die hij aan ons heeft gezonden kwijt, dan kunnen we die uiteraard wel verstrekken.

Ondertekening besluiten
De ondertekening van besluiten die in mandaat zijn genomen, wordt niet geanonimiseerd. Reden hiervoor is dat gecontroleerd moet kunnen worden of het besluit overeenkomstig het betrokken mandaatbesluit is genomen.

Woordvoerders
De naam van woordvoerders wordt niet geanonimiseerd wanneer zij in die hoedanigheid naar buiten treden.
Persoonlijke beleidsopvattingen van woordvoerders worden wel weggelakt.

Toelichting voor behandelaars

Wet open overheid

Gemaakt door [redacted] op 11 augustus 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
Wet open overheid			Nederlands	KI 2251

Omschrijving

Inhoud

Per 1 mei 2022 treedt de Wet open overheid (Woo) nagenoeg volledig in werking. De Woo is, anders dan de Wet openbaarheid van bestuur, van toepassing op de Nationale ombudsman.

De Woo regelt het recht van burgers op informatie van de overheid. De Woo kent twee wijzen van openbaarmaking: actief en passief (op verzoek).

Wie doet wat?
Contactpersonen
De medewerkers van het belteam op het Ombudsplein zijn contactpersonen voor de beantwoording van vragen over de beschikbaarheid van informatie. Is iemand bv op zoek naar ons jaarverslag, dan vertellen zij waar dit is te vinden. Weten zij het niet of is iemand op zoek naar informatie die nog niet openbaar is, dan maken zij een terugbelverzoek voor de Woo-coördinator. Dit gebeurt via het e-mailadres woo@nationaleombudsman.nl

Aanspreekpunt binnen Ombudsplein
[redacted]s aanspreekpunt op het Ombudsplein voor de Woo-coördinator.
Woo-gerelateerde zaken vanuit webcare worden aan [redacted] doorgegeven, die zo nodig met de Woo-coördinator contact opneemt.

Woo-coördinator
De Woo-coördinator ([redacted]) pakt de terugbelverzoeken van het Ombudsplein op en behandeld Woo-verzoeken (zie verder onder Woo-verzoek).
Achtervang is [redacted].

Vragen?
Meer informatie over de Woo kun je vinden in de Rijksbrede instructie voor het behandelen van Woo-verzoeken. De instructie vind je hieronder onder documenten.
Zie verder: RDDI (Rijksprogramma Duurzame Digitale Informatie) https://www.informatiehuishouding.nl/dewoodatzitzo.
Kom je er niet uit, neem dan contact op met de Woo-coördinator ([redacted].
Heb je vragen over hoe je ervoor zorgt dat je dossiers op orde zijn, dan kun je terecht bij [redacted]. Of kijk op https://www.informatiehuishouding.nl/voormedewerkers/lekkeroporde Hier vind je een aantal filmpjes die niet te lang duren en verschillende onderdelen van IHH (informatiehuishouding op orde) duidelijk maken.

Toelichting voor behandelaars