

[REDACTED]

Nationale ombudsman
t.a.v. [REDACTED]
woo@nationaleombudsman.nl

Moureuille, 23 mei 2022

Betreft: Woo-verzoek

Geachte [REDACTED]

U bent al heel wat jaren werkzaam bij de Nationale ombudsman en zult titel 9.2 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) dus wel feilloos uit het hoofd kunnen reproduceren. Daarmee weet u ook dat artikel 9:18, derde lid, van die wet een onderzoeksverplichting bevat die inhoudt dat de Nationale ombudsman desverzocht verplicht is om een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen en dat die verplichting slechts komt te vervallen wanneer zich een van de uitzonderingsgronden voordoet die limitatief zijn opgesomd in de artikelen 9:22, 9:23 en 9:24. In de Memorie van Toelichting bij het toenmalige wetsvoorstel is deze onderzoeksverplichting als volgt tot uitdrukking gebracht (de cursiveringen zijn van mij):

Tegenover het *recht* van een ieder om bij de ombudsman een verzoek in te dienen, staat de *plicht* van de ombudsman om aan dat verzoek gevolg te geven, tenzij een onbevoegdheidsgrond aan de orde is (artikel 9:22) of de ombudsman volgens artikel 9:23 of 9:24 wel bevoegd maar niet verplicht is een verzoek te behandelen.

Gek genoeg zien wij in de praktijk lang niet altijd terug dat de Nationale ombudsman zich aan deze voor de burger zo belangrijke onderzoeksverplichting houdt. Ik denk daarbij aan de verschillende dossiers die wij in handen hebben gehad en waarin de heer Van Zutphen niets voor de betrokken cliënten heeft willen betekenen ondanks dat hij daartoe wel verplicht was. Ik denk aan al die toeslagenouders die tevergeefs bij hem hebben aangeklopt. En ik denk ook aan de wanverhouding tussen het forse aantal klachten dat de Nationale ombudsman jaarlijks ontvangt – een getal dat hij maar wat graag gebruikt om het belang van zijn organisatie te illustreren – en het zeer geringe aantal klachten dat hij daadwerkelijk onderzoekt. Zo door de bank genomen immers komt hij bij niet meer dan een fractie – zo'n zes procent als ik welwillend reken en niet meer dan één procent wanneer ik afga op het aantal onderzoeken dat hij realiseert – van de ingediende klachten in beweging. Dat komt niet bij benadering overeen met de rol die hij op grond van de wet zou moeten vervullen.

In onze zoektocht naar een verklaring voor deze merkwaardige situatie zijn wij gestuit op een zogenoemd 'denkproces' dat kennelijk – maar corrigeert u mij wanneer

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

ik dit onjuist verwoord – als leidraad dient aan de hand waarvan medewerkers van de Nationale ombudsman bepalen of een klacht al dan niet voor een onderzoek in aanmerking komt. U treft de visualisatie van dit denkproces bijgaand aan in de vorm van een handzaam pdf'je, dat wij ook nu weer dankzij de Wet openbaarheid van bestuur in handen hebben gekregen. Opvallend aan dit pdf'je is allereerst dat er ondanks het hoge opleidingsniveau (en de daaraan gerelateerde bepaald niet misselijke inschaling) van de onderzoekers van de Nationale ombudsman behoefte blijkt te bestaan aan een dergelijke visualisatie. Wij zouden verwachten dat deze medewerkers aan de aan duidelijkheid niets te wensen overlatende wet wel voldoende hebben, maar dat ligt blijkbaar anders. Minstens zo belangrijk echter is de inhoud van dat zo fraai vormgegeven pdf'je. Daaraan zien we namelijk dat een mooi plaatje niet per se garant staat voor een even mooi beeld van de werkzaamheden die de Nationale ombudsman verricht. Want waar zijn nu eigenlijk die heldere criteria gebleven uit de checklist die we aantreffen in de artikelen 9:22, 9:23 en 9:24 van de Awb? Hoezo is niets doen, ondanks het bepaalde in die wet, ook een optie? Wat maakt het uit of u een goede of een minder goede relatie met het betrokken bestuursorgaan onderhoudt, of het onderzoeken van een klacht u uitkomt 'qua capaciteit', of u de middelen heeft en de kennis, en of de klacht aansluit op uw eigen agenda? En waarom zou een klacht van een burger die behoort tot een specifieke doelgroep – welke zijn dat? – eerder voor behandeling in aanmerking moeten komen dan die van de doorsneeburger met een probleem? Zo'n 'gewone' toeslagenouder bijvoorbeeld, of een 'gewone' Groninger met een scheur in zijn huis uit de tijd dat de aardbevingsschade nog wat minder de aandacht trok van de media en de politiek.

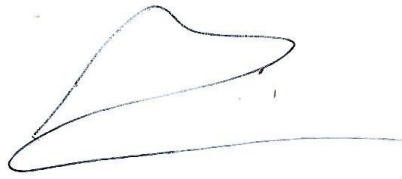
Als de Nationale ombudsman een bedrijf was dan zou dat pdf'je best te verdedigen zijn. In de strijd om marktaandeel, doelgroepen, exposure en omzet moeten er immers keuzes worden gemaakt. De Nationale ombudsman is echter geen door dat soort commerciële belangen gedreven bedrijf en zou zich dus ook niet als zodanig moeten gedragen. Hij behoort de gerechtvaardigde belangen te dienen van *iedere* burger die zich met een verzoek tot hem wendt, zoals ook een rechter *elke* zaak die aan hem wordt voorgelegd tot een uitspraak behoort te doen leiden op de wijze die in de wet is voorzien. Als de heer Van Zutphen zich te goed voelt voor die rol dan heeft hij de vrijheid om wat anders te gaan doen. Zolang de wet echter luidt zoals de wetgever haar heeft bedoeld zal ook onze Nationale ombudsman zich aan die wet moeten houden.

Dat pdf'je, kortom, is een voorbeeld van hoe het niet moet. De vraag is dan ook hoe zo'n denkproces binnen uw organisatie heeft kunnen ontstaan. Het is in dit verband dat ik u, waar nodig met een beroep op de Wet open overheid (Woo), verzoek om mij in kopie te doen toekomen alle documenten die ons meer kunnen vertellen over de ontstaansgeschiedenis van en de ervaringen die zijn opgedaan met dat denkproces en het pdf'je. Daarnaast willen wij graag weten of er gedurende pakweg de afgelopen vijf jaar meer van dergelijke stukken het licht hebben gezien. Ook die documenten zie ik

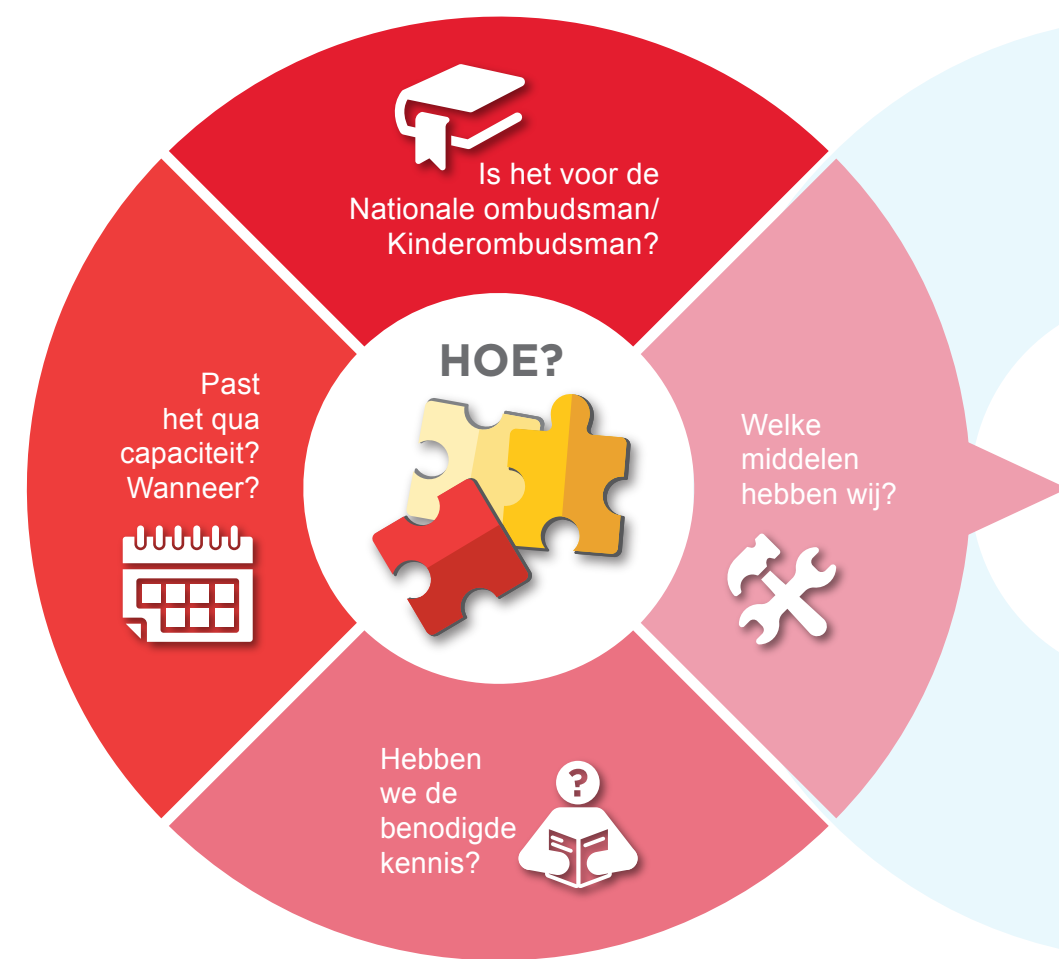
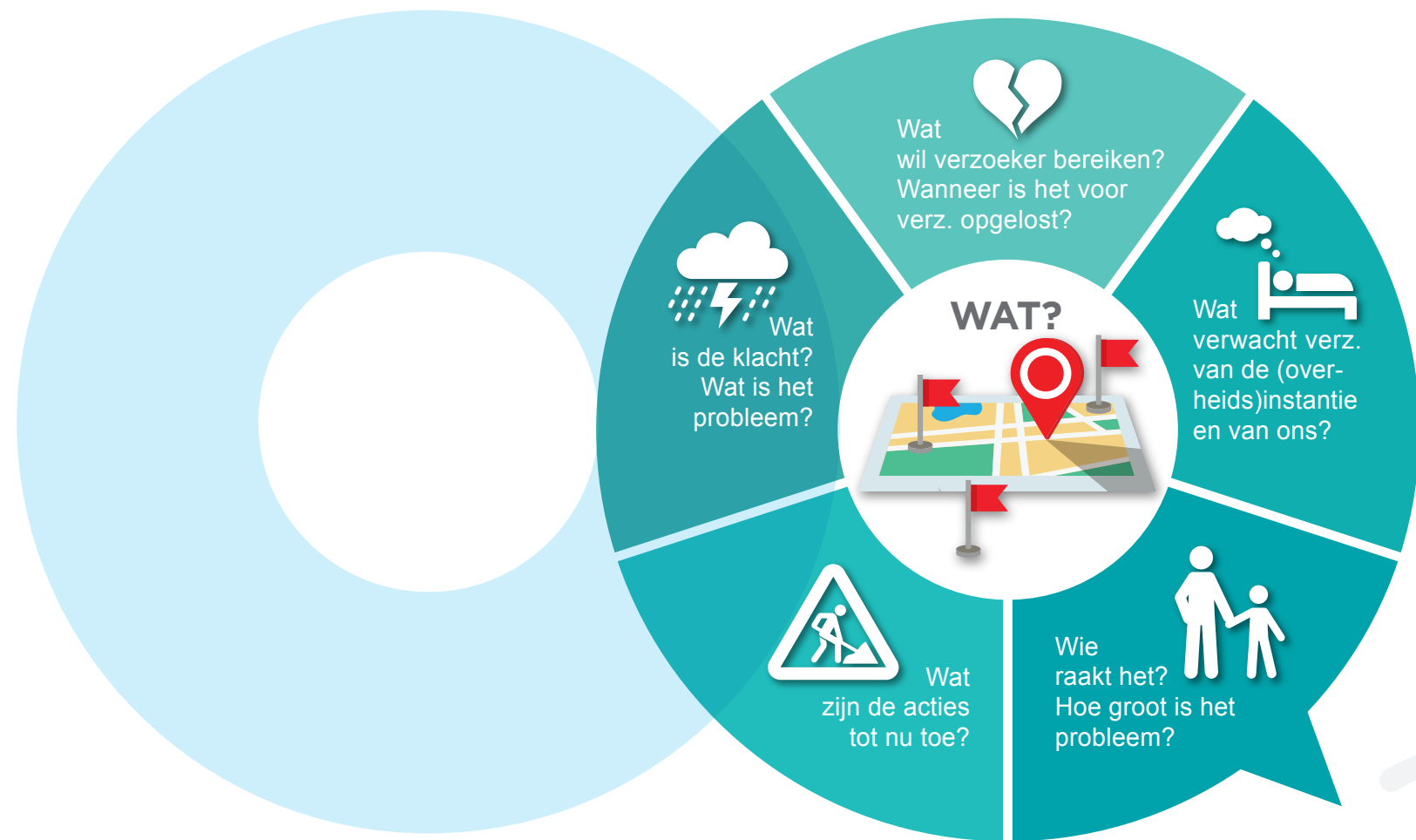


dus gaarne in kopie tegemoet. Ik dank u bij voorbaat voor de te nemen moeite.

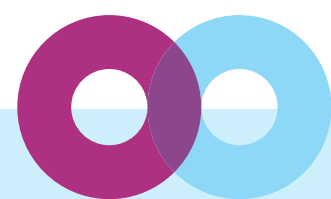
Hoogachtend,

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized 'A' shape with a horizontal line extending to the right.

 onderschrijft de Sustainable Development Goals van de Verenigde Naties en streeft in dit verband onder meer naar het terugdringen van het gebruik van papier en inkt. Wij stellen het dan ook op prijs wanneer u deze brief niet wilt uitprinten of fotokopiëren en wanneer u haar wilt beantwoorden via ons e-mailadres. Doet u mee?



DENK PROCES ONDERZOEK



**nationale
ombudsman**