

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

Moureuille, 30 augustus 2022

Betreft: Woo-verzoek

Geachte [REDACTED],

Aan de vruchten kent men de boom, zo wil, vrij naar Mattheüs 7:16-18, het spreekwoord. Wanneer wij willen weten hoe de Nationale ombudsman functioneert – en dat willen wij – dan kijken wij, zeker in het geval van de heer Van Zutphen, dan ook liever naar wat hij doet dan naar wat hij zegt dat hij doet. Ik noem u een voorbeeld. In zijn jongste jaarverslag schrijft de heer Van Zutphen dat er zodra er een klacht bij hem binnenkomt die betrekking heeft op zijn eigen organisatie – een zogenaemde interne klacht – snel contact wordt gezocht met de indiener van die klacht. In de praktijk echter hebben wij daar weinig van gezien, want in de gevallen die wij kennen was er van enig contact geen sprake – of het moet al zijn dat het briefje waarbij de heer Van Zutphen botweg liet weten dat hij de betreffende klacht niet in behandeling wenste te nemen door hem als een vorm van contact wordt gezien. Van al die andere mooie woorden in het jaarverslag kwam daarmee uiteraard al even weinig terecht. Zo is het volgens de heer Van Zutphen 'belangrijk om in gesprek te gaan' en het 'te erkennen als er iets fout is gegaan', waarbij uw werkwijze zou zijn dat u luistert 'met als doel om hiervan te leren'. Het zijn van die frases die het goed doen in een jaarverslag. In het geval van onze ombudsman echter zijn die frases helaas het papier niet waard waarop ze zijn geschreven.

Dat al die woorden niet meer dan woorden zijn zien we ook terug in de cijferbijlage bij het jaarverslag. Van de 118 interne klachten die de Nationale ombudsman in 2021 heeft behandeld zijn er immers slechts vijftien al dan niet gedeeltelijk gegrond verklaard. Dat is een score van een op de acht, een onwaarschijnlijk laag aantal voor een organisatie die beweert van die klachten te willen leren. Opmerkelijk is in dit verband niet eens zozeer dat het aantal klachten dat ongegrond is verklaard anderhalf keer zo groot was, maar veeleer dat u in maar liefst 82 gevallen niet tot een oordeel bent gekomen. Wat is er in die gevallen met de klachten gebeurd? Uw jaarverslag verschaft ons op dat punt helaas geen duidelijkheid. U beschikt echter vast over documenten waarin – bijvoorbeeld – wat preciezer is vastgelegd om wat voor klachten het in deze ging en die kunnen verhelderen waarom deze klachten niet tot een oordeel hebben geleid. 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 waarin anders dan op het niveau van een individuele klacht informatie is vastgelegd over de interne klachten die u in 2021 heeft behandeld.

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Bij het voorbereiden van dit verzoek viel het ons op dat informatie over het indienen van een klacht die betrekking heeft op de Nationale ombudsman zelf nauwelijks nog is te vinden op uw website. Die informatie is namelijk goed verborgen op een pagina die slechts lijkt te kunnen worden bereikt via een link op een pagina die over een geheel ander onderwerp gaat ('Wat doet de Nationale ombudsman') en springt er ook bepaald niet uit wanneer een zoekterm als 'klacht' wordt ingevoerd in het zoekveld op de website. Voor een organisatie als de uwe is dat toch wat apart, want juist de Nationale ombudsman zou als geen ander moeten uitstralen dat hij openstaat voor klachten ook wanneer zo'n klacht het eigen functioneren betreft. Ook wie de juiste pagina ('Niet eens met de Nationale ombudsman') weet te vinden zal zich overigens niet meteen uitgenodigd voelen om een klacht bij u in te dienen. Het betreffende tekstgedeelte begint namelijk met de zin 'De medewerkers van de Nationale ombudsman zetten zich in om u zo goed mogelijk te helpen.', waarmee in feite meteen al een oordeel wordt gegeven over een klacht die nog niet eens is ingediend. Zou het niet ook kunnen zijn dat een medewerker zich een keer wat minder heeft ingezet – er komt meteen een aantal herinneringen aan dat soort situaties bij mij boven – en mag daar dan alstublieft over worden geklaagd? Het komt mij voor dat de ombudsman ook in deze wel iets nadrukkelijker zijn voorbeeldfunctie zou mogen vervullen. Ik stel het dan ook op prijs wanneer u mij een kopie wilt verstrekken van alle documenten die ons duidelijk kunnen maken waarom u heeft gekozen voor de huidige tekst met de huidige positionering op uw website. Waarvoor bij voorbaat dank.

Met vriendelijke groeten,

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted] 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?

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]