



Rapport

Wob-verzoek per e-mail

Een onderzoek naar de manier waarop de gemeente Delft met een e-mailverzoek is omgegaan.

Publicatiedatum: 24 september 2014

Rapportnummer: 2014/113

Wat is er gebeurd?

Wob-verzoek indienen

Toen de gemeente Delft besloot om het naaktrecreatiestrand te sluiten, wilde Bert Van der Velden¹ graag weten hoe dat besluit tot stand was gekomen. Per e-mail vraagt hij de gemeente om de informatie openbaar te maken. Hij krijgt snel bericht dat zijn verzoek in behandeling is genomen. Als hij niks hoort, vraagt hij nog een keer hoe het er voor staat. Weer hoort hij per e-mail dat zijn verzoek in behandeling is genomen. Vervolgens meldt de gemeente dat dat toch niet het geval is. Een Wob-verzoek neemt de gemeente alleen schriftelijk, dus via een brief of fax, in behandeling. De gemeente heeft de elektronische weg voor Wob-verzoeken niet opengesteld.

Aan het lijntje gehouden?

Bert vindt dat hij aan het lijntje is gehouden. De gemeente had eerst, tot twee keer toe, geschreven dat zijn verzoek in behandeling werd genomen en nu moet hij helemaal opnieuw beginnen. Had de gemeente hem dat niet meteen kunnen vertellen? Dat gevoel wordt nog versterkt nadat hij het verzoek schriftelijk heeft ingediend. Hij krijgt bericht dat zijn verzoek niet binnen de wettelijke termijn kan worden afgehandeld en dat het dus langer gaat duren.

Klacht

Verzoeker klaagt over de manier waarop de gemeente Delft met zijn Wob-verzoek dat hij digitaal indiende, is omgegaan. Voorts klaagt verzoeker erover dat de verdaging van zijn correct ingediende Wob-verzoek onvoldoende is gemotiveerd.

Wob-verzoek kan niet digitaal

De gemeente begrijpt wel dat haar reactie op de e-mail bij Bert voor verwarring heeft gezorgd. Toch vindt de gemeente dat zij goed heeft gehandeld. Omdat de elektronische weg niet was opengesteld, hoefde het Wob-verzoek van Bert per e-mail niet in behandeling te worden genomen. En dat de afhandeling van zijn schriftelijke Wob-verzoek is uitgesteld, wordt veroorzaakt door het grote aantal zaken. De gemeente is, naar aanleiding van de klacht van Bert, aan het bekijken of Wob-verzoeken in de toekomst digitaal via een vast formulier kunnen worden ingediend.

Voldoende hulp?

De Nationale ombudsman beoordeelt in deze zaak de vraag of de gemeente voldoende duidelijk en hulpvaardig heeft gereageerd op de e-mails van Bert. Een extra reden om hier aandacht aan te besteden is het voornemen van de overheid om de communicatie met de burgers in 2017 (grotendeels) digitaal te laten verlopen.

Hoe gaan andere gemeenten hiermee om?

Na ontvangst van de klacht over de gemeente Delft, heeft de Nationale ombudsman in een nieuwsbrief aan contactpersonen bij gemeenten een vrijblijvende oproep gedaan; op welke manieren kan in uw gemeente een Wob-verzoek worden ingediend?

Op de oproep van de Nationale ombudsman zijn 17 reacties ontvangen. In zeven gemeenten kunnen Wob-verzoeken schriftelijk en digitaal worden ingediend. Twee gemeenten vermelden dat een digitaal verzoek moet zijn ondertekend met DigiD, in drie gemeenten is een e-formulier ontwikkeld voor het indienen van een Wob-verzoek. De overige tien gemeenten hebben de digitale weg voor de Wob-verzoeken afgesloten om misbruik tegen te gaan. Als redenen worden hiervoor gegeven de veelheid, de omvang en soms bijna onuitvoerbaarheid van de digitaal ingediende verzoeken. Sommige gemeenten hebben hier al ervaring mee, andere voorzagen problemen. Eén gemeente heeft de digitale weg afgesloten omdat zij nog niet over de mogelijkheid beschikt om de identiteit van de aanvrager vast te stellen en in de praktijk is gebleken dat er via obscure e-mailadressen verzoeken worden ingediend. Vier gemeenten laten de aanvrager wel expliciet weten dat het digitaal ingediende Wob-verzoek niet in behandeling wordt genomen en dat de aanvraag schriftelijk moet worden ingediend. Eén gemeente laat weten dat dan in het merendeel van de gevallen niets meer van de aanvrager wordt vernomen.

Het afsluiten van de digitale weg leidt niet altijd tot minder Wob-verzoeken. In een

gemeente zijn met een brief in één keer 108 verzoeken ingediend en heeft één persoon in een week 600 verzoeken schriftelijk ingediend.

En andersom; een gemeente die de digitale weg wel heeft geopend, laat weten dat het schriftelijke indienen per brief of per fax, onverminderd populair blijft.

Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?

De reactie op de e-mails

De Nationale ombudsman toetst de gedraging aan het vereiste van goede informatieverstrekking

De gemeente heeft de elektronische weg niet opengesteld voor Wob-verzoeken. Dat is een beslissing die aan de gemeente is. Daarover mag de Nationale ombudsman geen oordeel uitspreken. De Nationale ombudsman verwacht echter wel van de gemeente dat zij actieve en adequate informatie verstrekt. Dat is in dit geval niet gebeurd. Eerst is bij Bert de verwachting gewekt dat zijn verzoek in behandeling werd genomen en pas later bleek dat niet het geval. Het had op de weg van de gemeente gelegen om Bert te laten weten dat hij zijn verzoek niet per e-mail in kon dienen en uit te leggen hoe hij dat wel kon doen. Dat heeft gemeente nagelaten. Daarom vindt de Nationale ombudsman de gedraging niet behoorlijk.

Het uitstel in de behandeling van het Wob-verzoek

De Nationale ombudsman toetst deze gedraging aan het vereiste van maatwerk.

In eerdere rapporten (waaronder 2013/048, 2011/212) heeft de Nationale ombudsman zich uitgesproken over het verdagen van de beslistermijnen en aangegeven dat verdaging op grond van artikel 7:10 lid 3 Awb slechts in bijzondere gevallen standaard en op voorhand mag plaatsvinden. Van een overheidsinstantie mag worden verwacht dat er zo snel en slagvaardig als mogelijk gehandeld wordt en dat de organisatie en administratie van een dusdanig niveau is dat het de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Mocht er toch een situatie ontstaan waarin het niet mogelijk blijkt om binnen de wettelijke termijn een besluit te nemen, dan dient de aanvrager daar zo snel mogelijk en goed gemotiveerd van op de hoogte te worden gesteld.

De gemeente geeft geen concrete reden waarom in dit geval de afhandeling van het Wob-verzoek moet worden verdaagd. Bovendien heeft het verzoek al vertraging opgelopen doordat Bert eerst in de veronderstelling verkeerde dat de gemeente het Wob-verzoek via de e-mail in behandeling had genomen. Daardoor heeft hij het Wob-verzoek pas weken later ingediend. Die vertraging is de gemeente te verwijten, omdat de gemeente Bert niet juist heeft geïnformeerd. Onder die omstandigheden had het op de weg van de gemeente gelegen om het verzoek van Bert zo voortvarend mogelijk af te handelen. Dat past bij het vereiste van maatwerk. Het is dan niet behoorlijk om de behandeling van zijn verzoek te verdagen omdat de gemeente een groot aantal zaken in behandeling heeft.

Conclusie

De Nationale ombudsman acht

de klacht over de reactie op de e-mailberichten is gegrond wegens strijd met het vereiste van goede informatieverstrekking;

de klacht over het uitstel van behandeling is gegrond wegens strijd met het vereiste van maatwerk.

Slotbeschouwing

De overheid wil toe naar een digitale communicatie met de burger. Ook de burger blijkt wel voor digitale communicatie te voelen. Tegelijkertijd zijn er onderwerpen waarbij de overheid grenzen stelt aan het openstellen van de elektronische weg. De behandeling van Wob-verzoeken is er daar één van. Rond Wob-verzoeken stellen overheidsinstanties dat zij veel last ondervinden van grote aantallen "oneigenlijke" verzoeken en de financiële gevolgen daarvan bij het niet tijdig onderkennen en beslissen op zo'n verzoek. Het is daarom begrijpelijk dat de overheid het niet wenselijk acht dat naar allerlei willekeurige e-mailadressen een Wob-verzoek kan worden gestuurd. Blijkbaar wordt door de gemeente Delft de oplossing gezocht in het volledig afsluiten van de digitale weg voor Wob-verzoeken. Dat werpt de vraag op hoe dit te rijmen valt met het beleid van de overheid om steeds meer digitaal te communiceren met de burgers.

Uit de reacties die de ombudsman van 17 gemeenten heeft ontvangen, blijkt dat een deel van de gemeenten de digitale weg volledig heeft afgesloten. Andere gemeenten bieden wel een digitale mogelijkheid, met name via een e-formulier of een verplichte ondertekening van het verzoek met

DigiD. Ook de gemeente Delft heeft laten weten dat zij bekijkt of zij het indienen van Wob-verzoeken via een digitaal formulier mogelijk gaat maken. De ombudsman juicht het toe dat ook voor het lastige onderwerp Wob-verzoeken mogelijkheden worden gezocht om enerzijds de aanvragen beheersbaar te houden, maar anderzijds ook de burgers het gemak van de digitale weg te bieden.

De Nationale ombudsman,

mr. F.J.W.M. van Dooren,

waarnemend ombudsman

Dit is een gefingeerde naam