



# Rapport

3 Discretie op verzoek? Heeft de provincie Overijssel behoorlijk gehandeld door geen discretie in acht te nemen bij de behandeling van een verzoek om informatie?

**Datum: 03 juli 2014**

**Rapportnummer: 2014/069**

...

....

Een burger vraagt om discretie bij de behandeling van een verzoek om informatie. De provincie neemt die discretie niet in acht en beroept zich op de werkinstructie. Heeft de provincie hiermee behoorlijk gehandeld?

Wat is er gebeurd?

Peter\* heeft een eigen bedrijf. Dat bedrijf heeft een overeenkomst met een opdrachtgever. Peters vriendin Sandra\* vraagt via de mail aan de provincie of er subsidie is verstrekt aan de opdrachtgever. Zij licht toe waarom ze dat wil weten en noemt daarbij de naam van Peter en van zijn bedrijf. Zij vraagt de provincie om discreet met haar verzoek om te gaan.

Een provinciedewerkster laat Sandra de volgende dag via de mail weten dat haar verzoek zal worden afgehandeld als verzoek op grond van de Wet openbaarheid van bestuur (Wob). Diezelfde dag heeft de medewerkster telefonisch contact met de opdrachtgever over iets anders. Ze vertelt hem tijdens dat gesprek ook dat er een Wob-verzoek is ingediend en vraagt of hij er bezwaar tegen heeft dat de subsidiegegevens worden verstrekt. De opdrachtgever wil weten wie het Wob-verzoek heeft ingediend. Hij vraagt of het bedrijf van Peter erbij betrokken is. Dat bevestigt de provinciedewerkster. De opdrachtgever neemt daarna contact op met Peter. Peter zoekt nog diezelfde dag contact met de medewerkster. Hij geeft aan dat de opdrachtgever boos op hem is en wil weten wat de provinciedewerkster tegen hem heeft gezegd. Bovenal vindt hij het niet kloppen dat geen discretie in acht is genomen terwijl daar wel om is gevraagd. De telefoongesprekken die hij daarna nog met provinciedewerksers heeft zijn voor hem niet afdoende. Hij dient een klacht in bij de provincie.

Wat is de klacht?

Peter klaagt erover dat de provincie niet discreet is omgegaan met een verzoek van zijn partner om informatie, ondanks het uitdrukkelijke verzoek daartoe.

Wat is het standpunt van de provincie?

De provincie vindt Peters klacht ongegrond. Zij stelt dat de medewerkster heeft gehandeld volgens de werkinstructie. Dat betekent dat een vraag naar specifieke subsidies altijd wordt behandeld als Wob-verzoek. Een mogelijke afwijzingsgrond voor zo'n verzoek kan liggen in de privacy van de subsidieontvanger. Vandaar dat deze altijd wordt geïnformeerd over het verzoek. Hij krijgt ook een afschrift van de beslissing op het verzoek. De subsidieontvanger komt er dus altijd achter wie het verzoek heeft gedaan. Vandaar dat de provincie vindt dat de medewerkster hier niets te verwijten valt. Wel vindt zij dat de medewerkster niet diplomatiek heeft gehandeld. Sandra, Peters vriendin, had in haar mail

immers uitdrukkelijk gevraagd om discretie.

De provincie gaat het anders doen

De provincie geeft tijdens het onderzoek van de ombudsman aan, dat zij haar werkwijze naar aanleiding van deze klacht zal aanpassen. Als zij besluit een verzoek om informatie op grond van de Wob te behandelen, dan zal zij de verzoeker voortaan wijzen op de consequenties daarvan. Dat betekent onder meer dat zij er in de ontvangstbevestiging op zal wijzen dat zij degene over wie informatie wordt gevraagd, ook over het verzoek zal informeren.

Wat vindt de ombudsman ervan?

Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid actief naar de burger luistert, zodat deze zich gehoord en gezien voelt. Dat impliceert dat zij zoveel mogelijk rekening probeert te houden met de wensen van een burger. Zo mag van de overheid verwacht worden dat zij een verzoek om informatie discreet behandelt als de burger daar om vraagt en discretie mogelijk is. Mocht discretie niet mogelijk zijn, dan moet zij de burger laten weten dat en waarom dat niet mogelijk is en hem de gelegenheid bieden om het verzoek om informatie desgewenst in te trekken.

Sandra heeft bij haar verzoek om informatie expliciet om discretie gevraagd. De provincie heeft daar geen gehoor aan gegeven. Haar verzoek is aan de opdrachtgever van verzoeker bekend gemaakt en er is bevestigd dat Peters bedrijf daarbij betrokken is. Weliswaar kon de provincie geen discretie in acht nemen als zij het verzoek, zoals de werkinstructie voorschrijft, als Wob-verzoek zou afhandelen. Echter, daar heeft zij Sandra niet op gewezen. Zij had dat wel moeten doen en Sandra daarbij moeten vragen of zij niettemin wilde dat de provincie het verzoek verder zou afhandelen. Dan had de provincie rekening gehouden met Sandra's wens en écht naar haar geluisterd.

## **Oordeel**

De klacht is gegrond wegens strijd met het vereiste van actief luisteren. De ombudsman vindt dat de provincie niet behoorlijk heeft gehandeld door geen rekening te houden met het verzoek om discretie.

## **Aanbeveling**

De ombudsman juicht het toe dat de provincie haar werkwijze heeft verbeterd naar aanleiding van deze klacht. Wel stelt hij vast dat de provincie bij haar nieuwe werkwijze de indiener van het verzoek niet ook de gelegenheid biedt om het verzoek eventueel in te trekken. Vandaar dat hij de provincie in overweging geeft om de werkwijze in die zin verder

aan te scherpen.

De Nationale ombudsman,

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

waarnemend ombudsman

\*gefingeerde naam

2014.02207