



Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag



Geachte 

Op 15 april 2025 heeft u een verzoek om informatie ingediend waarbij u een beroep doet op de Wet open overheid (Woo).

U verzoekt om openbaarmaking van documenten die inzicht geven in de interne procedures die de Nationale ombudsman hanteert bij de behandeling van klachten. Concreet vraagt u om de volgende informatie:

1. Procedurebeschrijvingen, werkinstructies, protocollen en beleidsdocumenten die binnen de organisatie gelden voor het behandelen van klachten;
2. De regels en werkwijzen rond dossiervorming en vastlegging van informatie met betrekking tot ingediende klachten;
3. Richtlijnen voor communicatie met klagers en andere betrokken partijen, waaronder welke informatie gedeeld moet worden, in welke vorm (schriftelijk, telefonisch, digitaal), en op welke momenten in het proces.

U vraagt ons om de documenten te verstrekken voor zover ze op dit moment actueel en in gebruik zijn. Uw verzoek is bij ons geregistreerd onder nummer 2211702.

Mijn reactie

Op basis van uw verzoek zijn onze archief- en informatiesystemen doorzocht. Daarbij is gebruik gemaakt van de volgende zoektermen: 'beleid, handleiding, dossiervorming, werkwijze, richtlijnen' in combinatie met klachtbehandeling.

Uit deze zoektocht is één document gevonden dat niet openbaar is. Dit document maak ik volledig openbaar en is toegevoegd aan dit besluit.

De Woo is niet van toepassing op documenten die al openbaar zijn. De door u gevraagde informatie is in globale lijnen te vinden op onze website. Daarnaast is de gevraagde informatie specifiek te vinden in de diverse Woo-besluiten. Deze besluiten zijn eveneens op onze website te vinden.

Ik verwijs u voor het jaar 2022 naar:

2. Denkproces onderzoek
5. Professionele klachtbehandeling en complex klaaggedrag
6. Beleid klachtbehandeling
7. Beleid klachtbehandeling
11. Handleiding webcare
12. Kennisbank

Voor het jaar 2023 naar:

2. Rechtsbescherming
7. Contactafspraken

Pagina 1

Datum

10 juni 2025

Onderwerp

Woo-besluit interne procedures
klachtbehandeling

Ons nummer

2211702

Uw kenmerk

Bijlage(n)

1

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



Voor het jaar 2024 naar:

1. Richtlijnen handelswijze No

Pagina 2

Ons nummer

2211702

Omdat u verzocht om actuele informatie is de informatie uit de gepubliceerde Woo-besluiten naast elkaar gelegd.

Uit dit tijdrovend onderzoek is gebleken dat de gepubliceerde informatie actueel is. Het feit dat het onderzoek naar de actualiteit van de documenten uitgebreid was, heeft er voor gezorgd dat er niet binnen de wettelijke termijn besloten is. Met het toezenden van dit besluit is binnen twee weken nadat u ons op 28 mei 2025 in gebreke heeft gesteld, besloten.

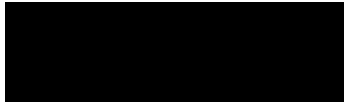
Wijze van bekendmaking

Naast dat het besluit aan u wordt toegezonden, zal het (geanonimiseerde) besluit met het document worden gepubliceerd op onze website.

Vragen

Als u vragen heeft over de afhandeling van uw verzoek, dan kunt u contact opnemen met de Woo-coördinator. U kunt haar bereiken via telefoonnummer (070) [REDACTED]. Mailen naar woo@nationaleombudsman.nl kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer (2211702) te vermelden.

Met vriendelijke groet,
namens de Nationale ombudsman,



Hanneke van Essen
Algemeen directeur



Bezwaar

Bent u het niet eens met deze 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 de datum van verzending van het besluit een bezwaarschrift indienen.

Het bezwaarschrift bevat de volgende informatie:

- uw naam en adres;
- de datum waarop u het bezwaarschrift schrijft;
- een omschrijving van het besluit waar u het niet mee eens bent en het bijbehorende dossiernummer;
- de reden van uw bezwaar;
- uw handtekening.

Een bezwaarschrift kunt u indienen via de mail (jz@nationaleombudsman.nl) of per post (Nationale ombudsman, Postbus 93122, 2509 AC Den Haag).

Aan het indienen van een bezwaarschrift zijn geen kosten verbonden. Als er naast u nog andere belanghebbenden betrokken zijn bij dit besluit, dan kunnen zij ook bezwaar maken tegen het besluit.

Voorlopige voorziening

Het indienen van een bezwaarschrift schort de werking van het besluit niet op. Dat betekent dat het besluit blijft gelden in de tijd dat uw bezwaarschrift in behandeling is. Meent u dat de betrokken belangen zo zwaar wegen dat u de beslissing op uw bezwaar niet kunt afwachten? Dan kunt u tegelijkertijd met of na indiening van uw bezwaarschrift een verzoek om voorlopige voorziening indienen bij de rechtbank. Hiervoor betaalt u griffiekosten. U kunt ook digitaal een verzoekschrift indienen bij deze rechtbank via <https://loket.rechtspraak.nl/bestuursrecht>. Daarvoor moet u wel beschikken over een elektronische handtekening (DigiD). Kijk ook op de genoemde website voor de precieze voorwaarden.