nationale ombudsman

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

[redacted]

Geachte [redacted],

Datum
21 augustus 2025

Onderwerp
Woo-besluit beleid interne klachten

Ons nummer
2275104

Uw kenmerk

Bijlage(n)

Contactpersoon
[redacted]

Op 21 juli 2025 heeft de Nationale ombudsman kennisgenomen van uw verzoek om informatie. U vraagt om:
1. Het beleid ten aanzien van interne klachtbehandeling.
2. En verder alle informatie die met 'het beleid interne klachtbehandeling' te maken heeft.
3. Het werkproces ten aanzien van de behandeling van interne klachten.

Verduidelijking van het verzoek
Omdat de tweede vraag te algemeen was, is u gevraagd dit te verduidelijken.
In uw uitgebreide reactie geeft u aan hoe u tot dit verzoek komt, u geeft uw mening over de Nationale ombudsman en trekt conclusies over datgene wat een medewerker heeft gezegd in de behandeling van een interne klacht.
Uit uw verduidelijking maak ik op dat u specifiek vraagt om het beleid ten aanzien van interne klachten.
Tot slot voegt u een vierde punt toe aan uw verzoek: alle bij de Nationale ombudsman aanwezige informatie in verband met interne klachten en/of over medewerkers. Er is u nogmaals gevraagd wat u precies bedoelt met 'alle' informatie. Op deze vraag geeft u opnieuw een zeer uitgebreide reactie.
Uit uw uitgebreide reactie concludeer ik dat u op zoek bent naar informatie ten aanzien van beleid. En niet naar de klachten over de Nationale ombudsman en zijn medewerkers die door burgers zijn ingediend.
In uw reactie op het verzoek tot verduidelijking doet u twee nieuwe verzoeken om informatie. Deze zullen afzonderlijk worden behandeld en vallen niet onder deze besluitvorming.
Uw verzoek wordt aangemerkt als verzoek om openbaarmaking op grond van artikel 4.1 van de Wet open overheid (Woo).

Mijn besluit
Op basis van uw verzoek zijn onze archief- en informatiesystemen doorzocht naar de door u gevraagde documenten.
Zoals al eerder aangegeven in meerdere aan u gerichte Woo-besluiten ziet de Woo op het openbaar maken, dan wel verstrekken, van documenten die berusten bij het bestuursorgaan. Informatie in documenten die al openbaar is, dan wel aan u is verstrekt, valt dus niet onder de reikwijdte van de Woo. De Woo ziet ook niet op het beantwoorden van vragen. Daarnaast verplicht de Woo bestuursorganen niet om overzichten te genereren. Met dat in gedachten is uw verzoek behandeld.
Er zijn drie documenten gevonden:
1. De Klachtenregeling. Deze informatie kunt u vinden op onze website (www.nationaleombudsman.nl/over de nationale ombudsman/hebt u een klacht over ons/klacht over de Nationale ombudsman). Hier vindt u de bij

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

u al bekende Klachtenregeling. Er is geen andere regeling voor de behandeling van klachten over de Nationale ombudsman en zijn medewerkers.
2. Informatie over hoe te handelen bij klachten over de Nationale ombudsman. Deze informatie is te vinden op onze website bij de gepubliceerde Woo-besluiten. Bij 'Woo-besluit 12. Kennisbank' uit het jaar 2022 is in de bijlage onder punt 34 de informatie te vinden.

Bovenstaande punten van uw verzoek vallen niet onder de reikwijdte van de Woo omdat deze informatie al openbaar is.

3. Handleiding klachtcoördinatoren. Dit document maak ik in zijn geheel openbaar en is bij dit besluit gevoegd.

Uit de zoektocht is geen andere documentatie ten aanzien van uw verzoek gevonden.

Wijze van bekendmaking
Naast dat het besluit aan u wordt toegezonden, zal het (geanonimiseerde) besluit met bijbehorende 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 (2275104) te vermelden.

Met vriendelijke groet,
namens de Nationale ombudsman,

[redacted]

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.

Informatie voor klachtcoördinatoren

KI 2962

KI 0586 - Kennisbank IV - Klachtbehandeling en onderzoek uit eigen beweging > KI 1320 - Interne klacht: klacht over organisatie of medewerker > KI 2940 - Behandeling klachten over de ombudsman

Ontvangst

1 Als een medewerker een klacht over zichzelf ontvangt, dan kan hij in een lopend dossier eerst zelf, informeel proberen de klacht op te lossen. Lukt dat niet, of lijkt dat niet de geschikte weg, dan meldt de medewerker de klacht aan de adviseurs kwaliteit/klachtbehandeling door een e-mail te sturen aan de mailbox klachtover@nationaleombudsman.nl.

2 Een klacht kan ook binnenkomen via:

- het Servicecentrum (brief of e-mail via post@nationaleombudsman.nl)
- de receptie
- het Ombudsplein, waarbij diegene direct wordt doorverbonden met de adviseur kwaliteit/klachtbehandeling. In dat geval kan een telefoonnotitie worden aangemaakt en dienen als de start van het interne klachtdossier
- rechtstreeks via de mailbox klachtover@nationaleombudsman.nl.

Gaat het om een klacht?

3 Kijk eerst goed of het echt om een klacht gaat. Bij twijfel: neem contact op met de indiener.

Het gaat niet om een klacht

4 Het gaat om een verzoek om herziening: neem contact op met de coördinator van de betrokken medewerker met de vraag om het verzoek om herziening te beoordelen. De coördinator beoordeelt of er is voldaan aan de voorwaarden voor een herziening (kennelijke misslag of nieuwe feiten). De coördinator neemt contact op met de indiener over de herziening.
Stuur hierover een bericht aan de indiener en sluit het interne klachtdossier (zie stap 24).
Zie ook de regeling voor het doen van een verzoek om herziening.

5 Het gaat om een vraag, een signaal o.i.d.: handel naar bevind van zaken.

Het gaat om een klacht

6 Maak een dossier aan in Djuma (zaaktype 'Interne klacht'). Sla de klacht hierin op.

7 Maak in de mailbox interne klacht onder het < Postvak IN > < 1. In behandeling > een map aan met als naam < initialen adviseur kwaliteit/klachtbehandeling > < naam verzoeker >.
Naar deze map worden alle e-mails gesleept die over de betrokken klacht gaan en die niet direct in het Djuma dossier worden opgeslagen. Dit om het Postvak IN zo leeg mogelijk te houden.

Bevestiging ontvangst en gesprek met de indiener

8 Stuur binnen een week na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging aan de indiener. Doe in de ontvangstbevestiging direct een voorstel voor een belafspraak.

9 Informeer de betrokken medewerker en in cc de betrokken coördinator en leidinggevende over de ontvangen klacht.

Laat ook weten of de behandeling van de onderliggende klacht door kan gaan of niet. Dit kan doorgaans niet als het gaat om een bejegeningsklacht of als wordt gevraagd om de zaak aan een andere medewerker toe te wijzen. De behandeling wordt dan gedurende de interne klachtbehandeling opgeschort.

10 Bel de verzoeker om te achterhalen waar het om gaat, wat de verzoeker met zijn klacht hoopt te bereiken en hoe de klacht eventueel kan worden opgelost. Kies aan de hand hiervan voor een informele of formele behandeling.

Maak van het gesprek een beknopte notitie met daarin de gemaakte afspraken.
Het verslag is vooral voor intern gebruik: geheugensteun. Handel wat betreft het delen van het verslag met de verzoeker naar bevind van zaken. Als de verzoeker er expliciet om vraagt dan wordt het verslag gedeeld.

Informele behandeling

11 Neem contact op met de medewerker over het nemen van een actie naar de verzoeker. Check zo nodig bij de indiener of de actie toereikend is. Als de actie toereikend is, bevestig de informele afhandeling telefonisch of via e-mail aan de indiener.
Informeer de betrokken medewerker en in cc de betrokken coördinator en leidinggevende over de informele afhandeling.
Check zo nodig of de afgesproken actie heeft plaatsgevonden en sluit het interne klachtdossier (zie stap 24).

12 Lukt informele afhandeling niet, neem de klacht alsnog formeel in behandeling.

Formele behandeling

13 Plan een afspraak in met de betrokken medewerker om de klacht te bespreken. Maak een beknopte notitie van het gesprek.

14 Heb je nog niet voldoende informatie om de brief met oordeel te schrijven: neem dan zo nodig nog een keer contact op met de medewerker, de coördinator of de indiener van de klacht.

Opstellen en afstemmen schriftelijk oordeel over de klacht

15 Stel de reactie op de klacht (hierna de brief) in concept op.
Stel een notitie met toelichting voor No op indien:

- Er een afbreukrisico is voor de organisatie;
- Als er een maatregel in is opgenomen waar AGK akkoord op moet geven;
- Als er iets te melden is, bijvoorbeeld over de organisatie of over de omstandigheden rondom de zaak, dat niet in de brief kan worden opgenomen.

16 Mail de concept brief naar je directe collega, de teammanager O&O en de directeur Staf. Verwerk eventuele opmerkingen en bespreek die zo nodig.

Tekenen en verzenden brief

17 Stuur de concept brief (met de toelichtende notitie) naar het secretariaat ambtsdragers. Deze e-mail gaat in cc naar de Algemeen directeur en de Substituut ombudsman.

18 Het secretariaat ambtsdragers legt de brief ter ondertekening voor aan de Nationale ombudsman en zorgt na ondertekening voor verzending van de brief. Of verstuur de brief zelf per e-mail.

19 Is de Nationale ombudsman voor langere tijd afwezig, dan blijft de brief liggen tot terugkomst van de Nationale ombudsman.

20 Het secretariaat scant de getekende brief en e-mailt die aan de adviseur kwaliteit/klachtbehandeling.

21 Stuur een kopie van de brief naar de betrokken medewerker en in cc aan de betrokken coördinator en leidinggevende.

Leren van klachten

22 Noteer structurele verbeter-/aandachtspunten in het overzicht dat we periodiek bespreken met de teammanagers.

23 Bespreek individuele verbeter-/aandachtspunten met de medewerker en/of coördinator.

Completeren en afhandelen dossier

24 Completeer het dossier met alle relevante stukken en handel het dossier af (dossier markeren als afgehandeld).

Was deze informatie nuttig voor u?

Ja	Nee

Feedback op kennisitem:

Opmerking toevoegen

Feedback versturen