

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag



Geachte 

Op 5 september 2025 heeft u een verzoek om informatie ingediend waarbij u een beroep doet op de Wet open overheid (Woo). U vraagt om informatie waarop de Nationale ombudsman oordeelt en om de interne procedures voor de beoordeling en afhandeling van klachtdossiers. Uw verzoek wordt aangemerkt als verzoek om openbaarmaking op grond van artikel 4.1 van de Wet open overheid (Woo).

Verduidelijking van uw verzoek

Omdat niet geheel duidelijk was wat u bedoelde met 'waarop de Nationale ombudsman oordeelt', is u gevraagd dit toe te lichten. U heeft op 18 september 2025 aangegeven dat u de beoordelingscriteria en de toetsingsprocedure voor de ingestuurde bewijslast bedoelt.

Mijn reactie

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

Uw verzoek om documenten over beoordelingscriteria en de toetsingsprocedure voor ingestuurde bewijslast wijs ik af.

De Woo heeft betrekking op openbaarmaking van informatie die neergelegd is in documenten. Er zijn geen documenten aangetroffen. Daarom moet ik dit gedeelte van uw verzoek afwijzen.

Uw verzoek om documenten over interne procedures voor beoordeling en afhandeling van klachtdossiers valt buiten de reikwijdte van de Woo.

Dit gedeelte valt niet onder de reikwijdte van de wet omdat de informatie al openbaar is en voor iedereen toegankelijk is.

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
6. Beleid klachtbehandeling
7. Beleid klachtbehandeling
12. Kennisbank

Voor het jaar 2023 naar:

2. Rechtsbescherming

Pagina 1

Datum

16 oktober 2025

Onderwerp

Woo-besluit interne procedures
klachtbehandeling

Ons nummer

2310452

Uw kenmerk

Bijlage(n)

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 2025 naar:

3. Informatie over interne procedures bij behandeling van klachten

Wijze van openbaarmaking

Naast dat het besluit aan u wordt toegezonden, zal dit (geanonimiseerde) besluit worden gepubliceerd op de 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 [REDACTED]. Mailen naar woo@nationaleombudsman.nl kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer (2310452) 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.