



Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag



Geachte [REDACTED]

In uw verzoek van 18 mei 2022, door mij ontvangen op dezelfde datum, heeft u de Nationale ombudsman gevraagd om verstrekking van kopieën van de documenten waaraan de heer Van Zutphen de in Hart van Nederland en Trouw geciteerde cijfers heeft ontleend.

Daarnaast verzoekt u om een overzicht van alle klachten die wij in 2020 over het CBR hebben ontvangen en u in kopie te doen toekomen alle documenten waaruit blijkt wat wij met die klachten hebben gedaan, waarbij met name ook de vraag zou moeten worden beantwoord welke van deze klachten wel en welke niet aan het CBR zijn voorgelegd en waarom dit al dan niet is gebeurd.

Verder vraagt u om verstrekking van kopieën van alle documenten die duidelijk maken wanneer en op welke manier de Nationale ombudsman een klacht als zodanig en de wijze van afdoening registreert.

Daarnaast vraagt u om verstrekking van kopieën van alle documenten die behulpzaam kunnen zijn bij het verhelderen van de lijn die wordt gevolgd bij het reageren op uw Twitter berichten.

Tot slot ziet u uw vraag over het aantal onderzochte klachten over het CBR nog beantwoord. Volgens u hebben wij in de jaren 2018 tot en met 2021 8.695 klachten over het CBR ontvangen en daarvan 31 onderzocht. U vraagt om verstrekking van kopieën van alle documenten die informatie daarover bevatten.

Op 20 mei 2022 heeft u bericht ontvangen dat uw verzoek in goede orde is ontvangen. Daarbij is medegedeeld dat uw verzoek binnen vier weken na de ontvangst van dit verzoek wordt beoordeeld.

### **Wettelijk kader**

Ik behandel uw verzoek als een verzoek op grond van de Wet open overheid (Woo).

### **Inventarisatie documenten**

Op basis van uw verzoek heb ik de betrokken medewerkers gevraagd de door u gevraagde informatie te verzamelen.

### **Er zijn documenten aangetroffen**

Bij deze inventarisatie zijn negen documenten verzameld. Deze documenten zijn genoemd in de inventarislijst bij dit bericht. In dit besluit wordt hierna verwezen naar de nummers op de inventarislijst, zodat voor u duidelijk is wat ik per document heb besloten en waarom ik dit heb besloten.

Pagina 1

#### **Datum**

14 juni 2022

#### **Onderwerp**

Woo verzoek

#### **Ons nummer**

[REDACTED]

#### **Uw kenmerk**

#### **Bijlage(n)**

1

#### **Contactpersoon**

[REDACTED]

T 070 [REDACTED]

#### **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



## **Besluit**

Pagina 2

### **Geheel openbaar**

Ik besluit de documenten met nummers 1, 2, 3, 4, 5, 6 en 9 volledig openbaar te maken.

Ons nummer



### **Deels openbaar**

Ik besluit het document met nummer 7 openbaar te maken voor zover dit valt binnen de reikwijdte van uw verzoek, te weten het verhelderen van de lijn die wordt gevolgd bij het reageren op uw Twitter berichten.

### **Niet openbaar**

Ik besluit het document met nummer 8 niet openbaar te maken. Na het verwijderen van de in dit document vervatte persoonlijke beleidsopvattingen blijft alleen niet inhoudelijk relevante informatie over.

Uitgangspunt van de Woo is dat overheidsinformatie openbaar is. Dit geldt in principe ook voor documenten die opgesteld zijn voor intern beraad. Intern beraad is het overleg tussen ambtenaren binnen een bestuursorgaan, of binnen een kring van bestuursorganen die gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor een bestuurlijke aangelegenheid. Documenten die bestemd zijn voor intern beraad kunnen persoonlijke beleidsopvattingen bevatten. Dat is hier het geval.

Ten aanzien van de openbaarmaking van deze persoonlijke beleidsopvattingen geldt het volgende. Op grond van artikel 5.2, eerste lid, van de Woo worden persoonlijke beleidsopvattingen in documenten die bestemd zijn voor intern beraad niet openbaar gemaakt. Persoonlijke beleidsopvattingen zijn ambtelijke adviezen, meningen, visies, standpunten en overwegingen ten behoeve van intern beraad. Persoonlijke beleidsopvattingen zijn niet: feiten, prognoses, beleidsalternatieven, de gevolgen van een bepaald beleidsalternatief of andere onderdelen met een overwegend objectief karakter.

Het is van belang dat ambtenaren intern vrij met elkaar van gedachten moeten kunnen wisselen over beleidskeuzes. Een zekere mate van veiligheid is nodig om te kunnen komen tot een effectieve besluitvorming. In dit geval vind ik dat dit belang zwaarder moet wegen dan het belang van verzoeker bij toegang tot op hem betrekking hebbende informatie. Ik acht het in dit geval ook niet in het belang van een goede en democratische bestuursvoering om met toepassing van artikel 5.2, tweede lid, de persoonlijke beleidsopvattingen toch te verstrekken.

Verder besluit ik niet openbaar te maken de documenten waaruit blijkt wat wij met de in 2020 behandelde klachten over het CBR hebben gedaan, waarbij met name ook de vraag zou moeten worden beantwoord welke van deze klachten wel en welke niet aan het CBR zijn voorgelegd en waarom dit al dan niet is gebeurd. Op grond van artikel 9:36, vijfde lid, Algemene wet bestuursrecht is bij de ombudsman berustende informatie over de klacht en het onderzoek die niet is opgenomen in het rapport, niet openbaar. Uit document nummer 3 in combinatie met de documenten nummer 4 tot en met 6 kunt u aflezen wat wij met de in 2020 behandelde klachten over het CBR hebben gedaan en hoeveel van deze klachten bij benadering aan het CBR kunnen zijn voorgelegd.



**Wijze van openbaarmaking**

De documenten die aan u worden verstrekt, worden samen met dit bericht digitaal aan u toegezonden.

Pagina 3

Ons nummer

**Antwoord op uw vraag over CBR**

Voor het aantal in de jaren 2018 tot en met 2021 over het CBR ontvangen klachten en het aantal naar aanleiding daarvan ingestelde onderzoeken verwijs ik u naar het document met nummer 9. Het gaat in totaal om circa 8.700 klachten, waarvan ruim 1.600 in onderzoek zijn genomen. In de overige zaken zijn mensen doorverwezen of op weg geholpen.

**Vragen**

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

**Bezwaar**

Bent u het niet eens met onze reactie? Neem dan contact met ons op. Komt u er daarna nog niet uit? Dan kunt u binnen zes weken bezwaar maken. Vermeld altijd de reden van uw bezwaar en uw dossiernummer.

Op onze website vindt u onze contactgegevens:  
<https://www.nationaleombudsman.nl/contact-en-adres>.

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,  
namens deze,

[REDACTED]  
Hanneke van Essen  
Algemeen directeur

### Inventarislijst

Nr.	Document	Uw verzoek	Beoordeling	Woo
1	Twee dia's uit presentatie over Coronaklachten	Geciteerde cijfers	Openbaar	
2	Print screen van Dossier Ondersteuningssysteem; aantal ontvangen klachten van 1 januari 2020 t/m 20 april 2021	Geciteerde cijfers	Openbaar	
3	Overzicht in 2020 behandelde klachten over het CBR	Aantal klachten CBR	Openbaar	
4	Kennisitem afdoeningswijzen (uit kennisbank)	Wijze van klachtbehandeling	Openbaar	
5	Kennisitem oriënterende fase (uit kennisbank)	Wijze van klachtbehandeling	Openbaar	
6	Kennisitem beperkt onderzoek (uit kennisbank)	Wijze van klachtbehandeling	Openbaar	
7	Handleiding webcare	Reageren op Twitter berichten	Openbaar	
8	Auteursnotities in ons webcare systeem	Reageren op Twitter berichten	Niet openbaar	5.2.1 Woo
9	Overzicht van 2018 t/m 2020 ontvangen klachten over het CBR	Aantal klachten CBR	Openbaar	