



Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag



Geachte 

In uw verzoek van 27 mei 2022, door mij ontvangen op dezelfde datum, heeft u de Nationale ombudsman gevraagd om verstrekking van kopieën van alle bij onze organisatie berustende documenten waarin informatie is neergelegd die betrekking heeft op de afhandelingsduur van de verzoeken die de afgelopen vijf jaar bij de Nationale ombudsman zijn ingediend. Daarnaast alle documenten waarin, al dan niet in evaluerende zin, richtlijnen en streefgetallen voor de duur van die afhandeling en de daarbij te zetten tussenstappen – ontvangstbevestiging, eerste contact met klager, beslissing over de ontvankelijkheid, enzovoorts, enzovoorts – zijn opgenomen.

Op 2 juni 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 vier 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.

Besluit

Geheel openbaar

Ik besluit de documenten met nummers 1 t/m 4 volledig openbaar te maken.

Wijze van openbaarmaking

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

Vragen

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

Pagina 1

Datum

24 juni 2022

Onderwerp

Woo verzoek

Ons nummer



Uw kenmerk

Bijlage(n)

1

Contactpersoon



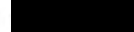
T 070 

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



Bezwaar

Bent u het niet eens met onze 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 datum besluit bezwaar maken bij de Nationale ombudsman. 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,



Hanneke van Essen
Algemeen directeur



**nationale
ombudsman**

Inventarislijst

Nr.	Document	Beoordeling	Woo
1	Gemiddelde doorlooptijd per product in dagen 2017 - 2019	Openbaar	
2	Gemiddelde doorlooptijd per product in dagen 2019 - 2021	Openbaar	
3	Kennisitem behandeltermijnen	Openbaar	
4	Kennisitem tussentijds informeren verzoeker	Openbaar	

De Nationale ombudsman heeft zeker op het punt van voortvarendheid een voorbeeldfunctie. Dit betekent dat we zo snel en slagvaardig mogelijk handelen en ons werk zo inrichten dat wij altijd voldoen aan het vereiste van voortvarendheid. De vastgestelde normen voor de behandelingsduur (zie tabel hieronder) fungeren daarbij als richtsnoer. Soms vereist het vereiste van voortvarendheid dat we een verzoek sneller afhandelen en soms vergt een behoorlijke behandeling meer tijd. Daarbij hanteren we de eisen die we aan de overheid stellen.

Bij het vaststellen van de gewenste doorlooptijden is richtinggevend geweest dat we effectief willen zijn, dat wat wij doen er (nog) toe doet.

90-100%	binnen	1 week	Verwijzen informeren geen overheid
80-90%	binnen	3 weken	Verwijzen informeren overheid
70-80%	binnen	12 weken	Verwijzen informeren kennelijk ongegrond
75-85%	binnen	8 weken	Interventie
90-100%	binnen	3 weken	Bulkinterventie
60-70%	binnen	5 maanden	Bemiddeling en goed gesprek
80-90%	binnen	8 maanden	Tussentijds beëindigd
70-80%	binnen	7 maanden	Brief na onderzoek
50-60%	binnen	9 maanden	Rapport

- Tips**
- Beoordeel nieuwe verzoeken altijd direct op spoedeisendheid.
 - Maak een tijdplanning en hou jezelf daaraan.
 - Doe aan voortgangscntrole.
 - Rappelleer tijdig.
 - Schaal op naar een ambtsdrager als een overheidsinstantie niet reageert op een rappel.
 - Beheer je werkvoorraad en plan activiteiten in je agenda.
 - Blok tijd voor verschillende activiteiten in je agenda.
 - Loop je vast, overleg met een collega of ambtsdrager.
-

Was dit artikel nuttig?

Ja Nee

Opmerkingen

Versturen

Tussentijds informeren verzoeker (KI 1261)

[Startpagina](#) > [Kennisbank IV - Klachtbehandeling en onderzoek uit eigen beweging](#) > [Klachtbehandeling - Algemeen](#) > Tussentijds informeren verzoeker

Zorg ervoor dat verzoeker binnen twee à drie weken na ontvangst een inhoudelijk bericht of tussenbericht heeft ontvangen over de behandeling van zijn zaak. Deze termijn stelt de Nationale ombudsman ook aan bestuursorganen (zie de [correspondentiewijzer](#) van de Nationale ombudsman).

Houd verzoeker en de overheidsinstantie op de hoogte van de voortgang in de zaak of van een gebrek aan voortgang onder vermelding van de reden. Maak eventueel met de verzoeker en de overheidsinstantie afspraken over de frequentie waarmee je ze informeert. Het informeren kan telefonisch of schriftelijk plaatsvinden.

Frequentie

Bij gebrek aan afspraken hanteer dan circa **drie weken** radiostilte als een goed moment om betrokkenen te informeren.

Bereikbaarheid verzoeker

Soms kunnen we verzoeker telefonisch niet bereiken. Wacht dan niet dagen of weken met het opnieuw te proberen. Optie is in zo'n geval om te e-mailen, of een kaartje te sturen met het verzoek telefonisch contact met ons op te nemen. Of bel 's avonds.

Was dit artikel nuttig?

Ja Nee

Opmerkingen

Versturen

Gemiddelde doorlooptijd per product in dagen

Betreft alle ontvangen verzoeken.

	2017	2018	2019
1.Geluisterd en Vraag beantwoord	6,2	6,9	18,1
2.Geen betrekking op de overheid	2	3,5	6,4
3.Over de overheid: doorverwijzing/informatie	16,9	19	20,4
<i>Doorverwijzing of advies[1]</i>	10,4	12,6	15,6
4a.Oplossing door interventie	43,6	50,2	38,3
4b.Bemiddeling en goed gesprek	148,5	162,6	136,7
4c.Rapport	394,9 (13 mnd)	374,7 (12,3 mnd)	450,8 (14,8 mnd)
4d. Brief	214,2 (7 mnd)	173,2 (5,7 mnd)	163,5 (5,4 mnd)
4e.Tussentijds beëindigd/ Opgelost	74	68,8	80,8
<i>Over de overheid: in onderzoek genomen[2]</i>	31,5	32	36,1
overig	8,5	10,5	15,7
<i>Alle verzoeken [3]</i>	15,9	18,3	22,3

[1] Gewogen gemiddelde doorlooptijd van afgedane buitenwettelijke en afgedane binnenwettelijke niet in onderzoek genomen verzoeken.

[2] Alle verzoeken min (buitenwettelijke en binnenwettelijke niet in onderzoek genomen)

[3] Alle afgedane verzoeken.

Gemiddelde doorlooptijd per product in dagen

Betreft alle ontvangen verzoeken.

	2019	2020	2021
1.Geluisterd en Vraag beantwoord	18,1	29,4	34,8
2.Geen betrekking op de overheid	6,7	4,8	7,7
3.Over de overheid: doorverwijzing/informatie	20,5	18,5	25,6
<i>Doorverwijzing of advies[1]</i>	15,6	13,2	19,2
4a.Oplossing door interventie	38,3	64,6	73
4b.Bemiddeling en goed gesprek	139,8	143,4	222,7
4c.Rapport	451,2 (14,8 mnd)	569,8 (18,7 mnd)	492,5 (16,2 mnd)
4d. Brief	162,5 (5,3 mnd)	198,1 (6,5 mnd)	232,6 (7,6 mnd)
4e.Tussentijds beëindigd/ Opgelost	80,7	129,9	126,7
<i>Over de overheid: in onderzoek genomen[2]</i>	36	37	40,9
overig	15,7	13,3	22,3
<i>Alle verzoeken [3]</i>	22,3	19,7	24,9

[1] Gewogen gemiddelde doorlooptijd van afgedane buitenwettelijke en afgedane binnenwettelijke niet in onderzoek genomen verzoeken.

[2] Alle verzoeken min (buitenwettelijke en binnenwettelijke niet in onderzoek genomen)

[3] Alle afgedane verzoeken.