

[REDACTED]

Nationale ombudsman  
t.a.v. [REDACTED]  
woo@nationaleombudsman.nl

[REDACTED] 27 mei 2022

Betreft: Woo-verzoek

Geachte [REDACTED]

Anders dan dat in titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) rond klachten het geval is bevat titel 9.2 van die wet geen bepaling waarin staat binnen welke termijn de Nationale ombudsman een verzoek in de zin van het eerste lid van artikel 9:18 dient af te handelen. Dat lijkt ook niet nodig te zijn. Wanneer de Nationale ombudsman zo'n verzoek ontvangt is daar in de regel – zie artikel 9:20 van de Awb – immers reeds de behandeling van een klacht aan voorafgegaan, zodat hij van meet af aan beschikt over een vrijwel compleet dossier waar alleen nog maar een nadere reactie van het betrokken bestuursorgaan op behoeft te worden ingewonnen. Gegeven de gewichtige positie die de Nationale ombudsman inneemt zal dat bestuursorgaan die reactie bovendien zonder dralen willen geven en er meteen al voor zorgen dat deze volledig, doorwrocht en ook overigens adequaat is. Verwacht mag dan ook worden dat de burger die zich met een verzoek tot de Nationale ombudsman wendt vlot, en in ieder geval binnen de termijn van zes tot tien weken zoals die nog wel is opgenomen in titel 9.1, van hem te horen krijgt welk oordeel hij wenst te geven.

In een aantal zaken waarin wij met uw organisatie te maken hebben gehad verliep een en ander aanzienlijk minder voorspoedig dan bovengenoemde schets doet vermoeden. Zo duurde het in het geval van de op zichzelf zo eenvoudige klacht die de [REDACTED] aan de Nationale ombudsman heeft voorgelegd maar liefst een half jaar eer de heer Van Zutphen ons liet weten dat hij niets met die klacht zou doen. En zo onttaarde de behandeling van een aantal klachten van de [REDACTED] in een slepend proces dat nog veel langer heeft geduurd, net als overigens het geval was bij de klachten van [REDACTED] – en dat terwijl de uitkomst ook nu was dat de heer Van Zutphen, hoewel daartoe verplicht, uiteindelijk niets met die klachten heeft willen doen. Uiteraard zal het in deze gaan om uitzonderingen die ook uwerzijds inmiddels worden betreurd en die dus niets zeggen over de gemiddelde afhandelingsduur van een verzoek. Maar wat die gemiddelde afhandelingsduur dan wel is, wij weten het niet en hebben er ook tevergeefs naar gezocht in de jaarverslagen van uw organisatie.

Om toch iets over die afhandelingsduur te kunnen zeggen willen wij graag wat meer weten over de tijd die door de bank genomen met de afhandeling van een verzoek is gemoeid. Het is in dit verband dat ik u, waar nodig met een beroep op de Wet open overheid (Woo), verzoek om mij in kopie te doen toekomen alle bij uw organisatie berustende documenten waarin informatie is neergelegd die betrekking heeft op de

[REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]

afhandelingsduur van de verzoeken die de afgelopen vijf jaar bij de Nationale ombudsman zijn ingediend. Daarnaast ontvang ik gaarne in kopie 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. Ik zie uw reactie ook nu weer met belangstelling tegemoet.

Hoogachtend,

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted] onderschrijft de Sustainable Development Goals van de Verenigde Naties en streeft in dit verband onder meer naar het terugdringen van het gebruik van papier en inkt. Wij stellen het dan ook op prijs wanneer u deze brief niet wilt uitprinten of fotokopiëren en wanneer u haar wilt beantwoorden via ons e-mailadres. Doet u mee?

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]