




Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag



Geachte 

In uw verzoek van 12 mei 2022, door mij ontvangen op dezelfde datum, heeft u de Nationale ombudsman gevraagd om verstrekking van kopieën van de documenten die verband houden met het onderwerp complex klaaggedrag, waarbij gedacht moet worden aan presentaties, hand-outs, voorbeelden, cijfermatige overzichten, et cetera.

Op 16 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. Daarna is op 1 juni 2022 met u contact opgenomen om een prioritering van de lopende verzoeken te bespreken.

#### **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 dertien documenten aangetroffen die aan uw verzoek voldoen. Deze documenten worden hieronder genoemd, waarbij de nummering aansluit bij de nummering van de bij dit besluit gevoegde bijlage.

1. Overzicht van vragen die gerelateerd zijn aan het onderwerp complex klaaggedrag in 2020 (p.1 t/m 3).
2. Overzicht van vragen die gerelateerd zijn aan het onderwerp complex klaaggedrag in 2022 (p.4 en 5).
3. Overzicht van vragen – inclusief externe partijen – die gerelateerd zijn aan het onderwerp complex klaaggedrag in 2020 (p.6 en 7).
4. Beleidsnotitie inzake complex klaaggedrag (p.8 t/m 17).
5. Overzicht van externe contacten in het kader van complex klaaggedrag in 2021 (p.18)
6. Beleid inzake afspraken in het kader van complex klaaggedrag (p.19 en 20).
7. Kernpunten uit een gesprek met een psychiater in het kader van het onderwerp complex klaaggedrag (p.21 en 22).
8. Overzicht van vragen die gerelateerd zijn aan het onderwerp complex klaaggedrag in 2021 (p.23 tot en met 29).
9. Verslag van overleg met de Nationale ombudsman in het kader van het onderwerp complex klaaggedrag (p.30).

Pagina 1

**Datum**

**30 JUN 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



10. Presentatie 'Omgaan met complex klaaggedrag' (p.32 tot en met 53).
11. Voorbeelden van overwegingen in het kader van complex klaaggedrag (p.54 en 55).
12. Notitie 'Uitgangspunten en visie over omgaan met complex klaaggedrag' (p.56 t/m 60).
13. Beleid omgaan met onredelijk klaaggedrag uit 2011 (p.61).

## **Besluit**

### **Deels openbaar**

Ik besluit de documenten met nummers 1 tot en met 5, 7 tot en met 9 en 12 deels openbaar te maken, met uitzondering van de persoonsgegevens die daarin staan opgenomen. De documenten 6, 10, 11 en 13 zijn volledig openbaar.

### **De eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer**

Op grond van artikel 5.1, tweede lid, aanhef en onder e, van de Woo kan ik geen informatie openbaar maken als dit de persoonlijke levenssfeer schaadt en dit belang zwaarder weegt dan het belang van openbaarheid. Het gaat om persoonsgegevens die (indirect) te herleiden zijn tot een persoon zoals namen, e-mailadressen, telefoonnummers en functienamen. Bij bepaalde passages uit bepaalde documenten is dit het geval. Ik vind het in dit geval belangrijk dat de identiteit van betrokkene niet bekend wordt omdat dit zijn of haar privacy kan schenden. Dat vind ik niet wenselijk.

In diverse documenten staan (ook) persoonsgegevens van ambtenaren. Het gaat om gegevens die herleidbaar zijn tot een persoon, zoals onder meer namen, e-mailadressen, functienamen en telefoonnummers. In het kader van goed werkgeverschap vind ik dat het belang van privacy zwaarder moet wegen dan het belang van verzoeker bij toegang tot op hem betrekking hebbende informatie. Dit ter bescherming van de privacy van de betrokken ambtenaren.

### **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 [REDACTED]. U kunt hem 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].

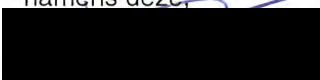


**Bezwaar**

Bent u het niet eens met onze reactie? Neem dan 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. 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*

