



**nationale
ombudsman**

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag



Geachte [REDACTED]

Naar aanleiding van uw bezwaarschrift van 14 december 2022, bericht ik u als volgt.

Verloop van de procedure

Bij bericht van 7 november heeft u verzocht om openbaarmaking in de zin van artikel 4.1 van de Wet open overheid (hierna te noemen: 'Woo') van documenten naar aanleiding van een column van de Nationale ombudsman in de Telegraaf van 29 oktober 2022. Hierbij is gevraagd om de volgende documenten:

- De brief die de ombudsman in de op de column betrekking hebbende zaak aan de Huurcommissie heeft gestuurd.
- Alle documenten die toezien op de vraag of de betreffende behandelaar een beroep heeft gedaan op het geheugen van de organisatie.
- Alle documenten waaruit blijkt of de ombudsman heeft gecontroleerd of de Huurcommissie in de zaak van [REDACTED] de toezegging is nagekomen.
- Alle documenten die duidelijk maken hoe de column in de krant en de bijbehorende tekst op de website van de Nationale ombudsman tot stand zijn gekomen.
- Alle documenten die duidelijk maken waarom de brief aan de Huurcommissie niet op de website van de Nationale ombudsman is gepubliceerd.
- Alle documenten die kunnen verhelderen waarom uw vragen over dit onderwerp via Twitter onbeantwoord zijn gebleven.

Bij besluit van 6 december 2022, met nummer [REDACTED], heb ik beslist op uw verzoek. Hierbij zijn de documenten die verband houden met de totstandkoming van de column in de krant en de bijbehorende tekst op de website van de Nationale ombudsman aan u toegezonden, met uitzondering van de daarin opgenomen persoonsgegevens. Voor het overig deel van uw verzoek is aangegeven dat geen documenten zijn aangetroffen die vallen onder de reikwijdte van uw verzoek.

Tegen mijn besluit (hierna te noemen: 'het bestreden besluit') heeft uw toenmalige gemachtigde op 14 december bezwaar gemaakt. Op 10 januari 2023 heeft u uw bezwaar mondeling toegelicht. Het verslag van deze toelichting treft u bij hierbij aan.

Pagina 1

Datum

13 FEB. 2023

Onderwerp

Uw bezwaarschrift

Ons nummer



Uw kenmerk

Bijlage(n)

verslag hoorzitting d.d.
10 januari 2023

Contactpersoon



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



Ontvankelijkheid

Uw bezwaarschrift is ingediend binnen zes weken na bekendmaking van het bestreden besluit en het voldoet ook aan de overige door de Awb gestelde eisen, zodat het bezwaarschrift ontvankelijk is.

Wettelijk kader

Het verzoek om verstrekking is beoordeeld aan de hand van de Woo. Uitgangspunt van de Woo is dat een ieder recht heeft op toegang tot publieke informatie en dat alle overheidsinformatie in beginsel openbaar is. Openbaarmaking van de gevraagde informatie kan achterwege blijven wanneer zich een of meer van de in hoofdstuk 5 genoemde uitzonderingsgronden of beperkingen voordoen. Openbaarmaking kan eveneens achterwege blijven, indien sprake is van de omstandigheden zoals gesteld in de artikelen 9:36, vijfde lid of 9:36a van de Awb.

Gronden en beoordeling van het bezwaar

In uw bezwaarschrift geeft u aan u niet te kunnen verenigen met het bestreden besluit. Deze zijn verkort weergegeven als volgt:

1. In het bestreden besluit wordt gesteld dat er geen brief is gestuurd door de Nationale ombudsman aan de Huurcommissie inzake de betreffende zaak, terwijl de stukken die naar aanleiding van het besluit zijn toegezonden, wel een brief bevatten.
2. Met betrekking tot de afwezigheid van documenten die betrekking hebben op het controleren door de Nationale ombudsman of de toezegging door de Huurcommissie is nagekomen, geeft u aan dat de motivering in het bestreden besluit de afwezigheid van deze documenten niet kan verklaren.
3. Het is niet aannemelijk dat er geen documenten zijn die kunnen verklaren waarom er niet is gereageerd op de vragen die u via Twitter over dit onderwerp heeft gesteld.

Hieronder zal ik puntsgewijs op de door u aangevoerde gronden ingaan.

1. In het bestreden besluit is inderdaad opgenomen dat een dergelijke brief niet bestaat. Hierbij is uitgegaan van de aanwezigheid van een brief in het kader van de opening van een onderzoek door de Nationale ombudsman. Een dergelijke brief is er inderdaad niet. Zoals reeds in het bestreden besluit is aangegeven, is de zaak aan de orde gebracht tijdens een overleg met medewerkers van de Huurcommissie. Wel is bij het bestreden besluit – wellicht ten overvloede – de brief verstrekt ter afronding van de betreffende klachtprocedure.
2. In het bestreden besluit is aangegeven waarom er geen documenten zijn aangetroffen die toezien op de controle op gedane toezeggingen door de Huurcommissie in de zaak [REDACTED]. U geeft aan dat deze motivering niet kan verklaren dat dergelijke documenten niet zijn aangetroffen. Bij de hoorzitting heeft u betreffende bezwaargrond toegelicht. Daarbij heeft u aangegeven dat de genoemde motivering onjuist is: er wordt gesteld dat de zaak [REDACTED] gericht was op het vlottrekken van de klachtbehandeling en, aangezien dit was gelukt, de klachtbehandeling voor de Nationale ombudsman daarmee tot een einde was gekomen.



Tijdens de hoorzitting heeft u aangegeven dat het niet de Nationale ombudsman was die de klachtbehandeling destijds heeft vlotgetrokken, maar dat u dat heeft bewerkstelligd. Zoals reeds bij de hoorzitting aan bod is gekomen, betreft het hier een vraag die betrekking heeft op de inhoudelijke behandeling van de klachtprocedure destijds en niet de motivering rondom de vraag waarom de door u verzochte stukken ontbreken. Tijdens de hoorzitting heeft u aangegeven dat het u te doen is om deze zinsnede te verwijderen en dat u niet accepteert dat de Nationale ombudsman de 'credits' hiervoor naar zich toe zou trekken. Ik constateer dat hier inderdaad sprake is van een discussie rondom de inhoudelijke klachtbehandeling destijds. Wat daar ook van zij, ligt de reden waarom er geen documenten zijn aangetroffen die betrekking hebben op eventuele toezeggingen van de Huurcommissie in de wijze waarop de klachtbehandeling tot een einde is gekomen. Op welke wijze dit resultaat bewerkstelligd is, is voor het verzoek om openbaarmaking op grond van de Woo niet relevant.

3. In het bestreden besluit is aangegeven dat er geen documenten zijn aangetroffen die betrekking hebben op het niet beantwoorden van uw vragen over dit onderwerp op Twitter. Er bestaan richtlijnen voor het webcareteam die handvatten bieden hoe om te gaan met vragen of opmerkingen, gericht aan de Nationale ombudsman. De afzonderlijke medewerkers maken aan de hand van die richtlijnen een inschatting of en hoe er moet worden gereageerd. In sommige gevallen kan het nodig zijn om hiervoor input bij een collega op te halen. Zoals aangegeven in het bestreden besluit zijn er geen documenten aangetroffen die betrekking hebben op de vraag waarom er niet is gereageerd op uw vragen via Twitter. Er zijn geen specifieke redenen geweest waarom uw vragen onbeantwoord zijn gebleven.

Beslissing

Gezien het voorgaande bestaat er geen aanleiding het bestreden besluit te herroepen en kan dit derhalve in stand blijven.

Bij het bezwaarschrift is tevens verzocht tot vergoeding van de kosten, zoals bedoeld in artikel 7:15, tweede lid van de Awb. Nu het bezwaarschrift niet leidt tot herroeping van het besluit wegens een aan de Nationale ombudsman te wijten onrechtmatigheid, bestaat er geen aanleiding tot vergoeding van de kosten.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,



Reinier van Zutphen

Binnen zes weken na verzending van dit besluit kunnen belanghebbenden beroep instellen bij de rechtbank te Den Haag, sector bestuursrecht, postbus 20302, 2500 EH, Den Haag. Voor mogelijkheden rondom digitale correspondentie kijkt u op <https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Rechtbanken/Rechtbank-Den-Haag>.