


Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag



Geachte 

In uw verzoek van 2 augustus 2022, door mij ontvangen op dezelfde datum, heeft u de Nationale ombudsman gevraagd om u in kopie te doen toekomen de gehele kennisbank zoals deze momenteel luidt.

Op 2 augustus 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.

Op 25 augustus 2022 heeft u bericht ontvangen dat vanwege de omvang van uw verzoek de beoordeling van uw verzoek meer tijd in beslag neemt dan gedacht. De beslistermijn is om die reden met twee weken verlengd.

Op 26 augustus 2022 heeft u een korte omschrijving ontvangen van onze vijf kennisbanken met de vraag of u de kennisbanken I, II en III ook wilt ontvangen. En zo ja of u deze in het geheel of alleen voor bepaalde instanties wilt ontvangen. In reactie daarop heeft u laten weten dat voor deze drie kennisbanken volstaan kan worden met een steekproef. U ziet graag dat de volgende instanties daarvan deel uitmaken:

- de gemeenten Bloemendaal en Montferland
- de Huurcommissie
- het Instituut Mijnbouwschade Groningen
- de Ministeries van Algemene Zaken, Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en Financiën (inclusief de Belastingdienst)
- de Nationaal Coördinator Groningen
- het Openbaar Ministerie

#### **Wettelijk kader**

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

#### **Inventarisatie documenten**

Op basis van uw verzoek is de door u gevraagde informatie verzameld.

#### **Besluit**

##### **Deels openbaar**

Ik besluit de door u gevraagde informatie deels openbaar te maken met uitzondering van de persoonsgegevens die daarin staan.

Volledigheidshalve wijs ik u erop dat in de kennisbanken I, II en III geen informatie voorkomt over specifieke gemeenten. Om die reden ontbreekt informatie over de gemeenten Bloemendaal en Montferland.

Pagina 1

**Datum**

**12 SEP 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



### **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 openbaarheid. 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.

In uw verzoek dringt u aan op openbaarmaking van onze kennisbank via onze website, bij gebreke waarvan u bereid bent onze kennisbank via uw eigen website te ontsluiten. Om diverse redenen is het niet haalbaar onze kennisbank op korte termijn via onze website te ontsluiten. Op dit moment is dat bovendien niet wenselijk omdat de kennisbank niet op alle onderdelen actueel is. Om deze reden acht ik het evenmin wenselijk dat u onze kennisbank via uw eigen website ontsluit.

### **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 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, [redacted]

Hanneke van Essen  
*Algemeen directeur*

# OM kennisbank I

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Dit rapport bevat 9 kennisitems.

Naam		Aantal
Openbaar Ministerie (OM)		KI 0236
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	Het Openbaar Ministerie (OM) is de enige instantie in Nederland die verdachten voor de strafrechter kan brengen. De officier van justitie leidt het opsporingsonderzoek. Het OM zorgt ervoor dat strafbare feiten worden opgespoord en vervolgd. Daarvoor wordt samengewerkt met politie en andere opsporingsdiensten. De officier van justitie leidt het opsporingsonderzoek.	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>		
Schadevergoeding		KI 0237
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	<p>Korte omschrijving van het onderwerp</p> <p>Een burger kan in meerdere gevallen het OM vragen om schadevergoeding:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Er is schade n.a.v. een inval van een Arrestatieteam of VAG team.</li><li>- De burger heeft in hechtenis gezeten, maar is vrijgesproken</li><li>- Andere vormen van schade door fouten van het OM</li></ul> <p>Bevoegdheid No Bevoegd om de afwijzing van schadevergoedingsclaims en de motivering daarvan (marginaal) te beoordelen.</p> <p>Wat kan de No Interveniëren en eventueel onderzoek instellen</p> <p>Schade na inval</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Deze claim dient te worden ingediend bij het OM, omdat de OvJ opdracht moet geven tot het doen van een inval. Het College van procureurs-generaal beoordeelt de claim.</li><li>- Als de inval op zichzelf rechtmatig was, dan de komt schade toch voor vergoeding in aanmerking indien deze is toegebracht door rechtmatig overheidsoptreden dat buiten het normale maatschappelijke risico valt en onevenredig zwaar drukt op betrokkene(n)</li><li>- Wanneer sprake is van eigen schuld van de benadeelde, kan dit leiden tot een evenredige of billijkheidshalve vermindering of algeheel vervallen van de schadevergoedingsplicht.</li><li>- Rechtmatig optreden kan wel leiden tot vergoeding van de schade als sprake is van een derde (partner, ouders, verhuurder) die niet op de hoogte is of moet zijn van de strafbare feiten van de verdachte. De verhuurder moet aantonen dat hij een "goed verhuurder" is geweest en zorgvuldig is geweest bij het aangaan van de huurovereenkomst.</li></ul> <p>Schade ivm hechtenis</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Een burger kan op grond van artikel 89 van het Wetboek van Strafvordering bij de Raadkamer van de rechtbank een dagvergoeding krijgen voor elke dag dat hij onterecht in hechtenis heeft gezeten.</li></ul> <p>Schade door fouten van het OM</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Schade door fouten van het OM toetst de No marginaal. Ook toetsen we de procedure van het beoordelen van de schadevergoeding. Verder verwijzen we naar de civiele rechter.</li></ul> <p>Kader</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Zie ook de algemene pagina over schadevergoeding</li><li>- Verloren werkuren door het behandelen van correspondentie en het opstellen van bezwaar- en beroepschriften worden niet vergoed.</li><li>- Het OM moet afwijzingen van schadevergoedingsclaims voldoende motiveren.</li></ul> <p>Team &amp; specialisten</p>	

# OM kennisbank I

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam		Aantal
VJV, [REDACTED]		
<b>Toelichting voor behandelaars</b>		
Aangifte geseponeerd		KI 0238
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	<p>Seponeren, sepotbeslissing, sepot</p> <p>Het seponeren van een aangifte betekent dat de officier van justitie (OM) besluit om geen strafvervolgning in te stellen naar aanleiding van een aangifte.</p> <p>De reden daarvoor kan zijn omdat strafvervolgning niet wenselijk wordt geacht (beleidssepot) of omdat er niet genoeg bewijs is (technisch sepot).</p> <p>De NO is niet bevoegd om klachten over de inhoud van de sepotbeslissing te onderzoeken.</p> <p>De officier van justitie neemt een vervolgingsbeslissing op een aangifte wanneer:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- de politie de zaak na het opsporingsonderzoek de aangifte doorstuurt naar het OM;</li><li>- als de burger bezwaar heeft aangetekend tegen een politiesept of opleggen door de politie (zie politiesept).</li></ul> <p>Als de officier van justitie naar aanleiding van het bezwaarschrift besluit dat de aangifte verder moet worden onderzocht, geeft hij de politie daartoe opdracht.</p> <p>Als de officier van justitie besluit om geen strafvervolgning in te stellen heet dat een sepotbeslissing.</p> <p>De burger kan tegen een sepotbeslissing bij het Gerechtshof beklag aantekenen op grond van artikel 12 Sv (Wetboek van Strafvordering) (zie beklag ex 12 Sv)</p> <p>Als het Gerechtshof besluit dat de sepotbeslissing terecht is genomen, wordt de zaak definitief gesloten.</p> <p>Er is geen hoger beroep mogelijk tegen de beslissing van het Gerechtshof.</p> <p>Ook kan er geen klacht over worden ingediend bij de No.</p> <p>Team &amp; specialisten: VMM en WoZo</p> <p>Let op: Klachten van slachtoffers over het niet informeren over het seponeren van hun aangifte gingen vroeger naar team ZON, specialisten [REDACTED] maar nu naar VMM.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>		
Oneens met code van sepotbeslissing (vb. sepotcode 02 = onvoldoende bewijs)		KI 0239
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	<p>Korte omschrijving van het onderwerp</p> <p>Mensen kunnen erover klagen dat het OM hun zaak heeft geseponeerd met een code die zij niet terecht vinden. Veel klachten komen over code 02: 'onvoldoende bewijs'. De code van het sepot kan gevolgen hebben voor hun justitiële documentatie. Er is een onderscheid tussen beleidssepots en technische sepots. De eerste groep is van belang bij het beoordelen van een verklaring omtrent gedrag (VOG). De tweede groep niet.</p> <p>Bevoegdheid No Bevoegd</p>	

# OM kennisbank I

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<p>Bevoegd</p> <p>Wat kan de No De No kan het strafdossier onderzoeken</p> <p>Kader</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- De No dient als een soort "hoger beroep"-instantie. Wij vragen het strafdossier op en beoordelen de zaak opnieuw.</li><li>- Verdachten willen vaak een andere sepotcode, namelijk code 01 (= ten onrechte als verdachte aangemerkt). Bij code 01 verdwijnt de hele zaak uit het "systeem" en valt de zaak dus ook niet terug te lezen op iemands documentatie.</li><li>- Zie de Aanwijzing gebruik sepotgronden voor alle nummers en uitleg hierover.</li><li>- De last die een burger van de registratie kan hebben, verhoudt zich soms niet goed tot het belang van (voortzetting) van de registratie. In een dergelijk geval kan de justitiabele op basis van artikel 26 Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens verzet aantekenen bij de Justitiële Informatiedienst die namens de minister van V&amp;J de beslissing neemt tot volledige verwijdering van de justitiële gegevens uit het systeem.</li></ul> <p>Team &amp; specialisten VMM</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Beslissing niet verdere vervolging (sepot)	KI 0409
<b>Omschrijving</b>	
<p><b>Inhoud</b></p> <p>Korte omschrijving van het onderwerp</p> <p>De OvJ kan op gronden aan het algemeen belang ontleend beslissen af te zien van (verdere) vervolging. De zaak wordt dan geseponneerd.</p> <p>Er zijn verschillende soorten sepot: technische en beleidssepot. De beleidssepot zijn weer onder te verdelen in voorwaardelijke en onvoorwaardelijke sepot.</p> <p>Het gaat hier om soorten klachten:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Klachten van slachtoffers / aangevers over het sepot van hun aangifte, zie Aangifte geseponneerd</li><li>- Klachten van ex-verdachten over de gebruikte sepotcode, zie Oneens met sepotcode</li></ul>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Inbeslagneming (strafvorderlijk)	KI 0434
<b>Omschrijving</b>	
<p><b>Inhoud</b></p> <p>Inbeslagneming van voorwerpen (strafvorderlijk)</p> <p>Bevoegdheid No: niet over de beslissing tot inbeslagneming en teruggave, wel over problemen rond deze procedure.</p> <p>Inbeslagneming</p> <p>De politie, de (hulp)officier van justitie en de rechter-commissaris zijn bevoegd tot inbeslagneming ten behoeve van strafvordering.</p> <p>Voor inbeslagneming vatbare voorwerpen zijn voorwerpen die kunnen dienen om de waarheid aan de dag te brengen of om wederrechtelijk verkregen voordeel aan te tonen.</p> <p>Ook alle voorwerpen waarvan verbeurdverklaring of onttrekking aan het verkeer kan worden bevolen, zijn vatbaar voor inbeslagneming.</p> <p>Degene bij wie een voorwerp in beslag is genomen (de beslagene), krijgt een bewijs van ontvangst.</p>	

# OM kennisbank I

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<p>Degene bij wie een voorwerp in beslag is genomen (de beslagene), krijgt een bewijs van ontvangst.</p> <p>De beslagene kan schriftelijk afstand doen van het recht op teruggave van het voorwerp.</p> <p>De politie maakt na de inbeslagneming ook nog een kennisgeving van inbeslagneming op voor het Openbaar Ministerie.</p> <p>Deze kennisgeving van inbeslagneming bevat o.a. een duidelijke omschrijving van het inbeslaggenomen voorwerp.</p> <p>Teruggave van het voorwerp</p> <p>De hulpofficier van justitie (= van de politie) beslist (al dan niet na overleg met het OM) over teruggave zodra het belang van de strafvordering dit toestaat.</p> <p>Wanneer de beslagene afstand heeft gedaan, kan het voorwerp aan iemand anders worden gegeven die redelijkerwijs als rechthebbende kan worden aangemerkt.</p> <p>De politie stelt de beslagene of de rechthebbende in staat om binnen 10 werkdagen een afspraak te maken over de teruggave (teruggave binnen 20 dagen).</p>	
<p>Bewaring van het inbeslaggenomen voorwerp</p> <p>Ook kan de hulpofficier van justitie beslissen het voorwerp in bewaring houden.</p> <p>Inbeslaggenomen voorwerpen worden eerst bewaard door de politie.</p> <p>Daarna gaat het voorwerp naar een instantie die wettelijk is aangewezen als bewaarder (zoals Domeinen, RDW, DVOM, IND, KMar).</p>	
<p>Klaagschrift tegen inbeslagneming of het uitblijven van een last tot teruggave</p> <p>De beslagene of degene die meent rechthebbende op het voorwerp te zijn, kan een klaagschrift indienen bij de rechtbank.</p> <p>Het is verstandig om zo snel mogelijk een klaagschrift in te dienen en daarvoor rechtshulp in te schakelen.</p>	
<p>Wat kan de No</p> <p>Klachten over de procedure (zoals geen bewijs van ontvangst, problemen bij het maken van een afspraak voor teruggave, onduidelijkheid over verblijfplaats inbeslaggenomen voorwerp).</p> <p>Na de KEN interventie of onderzoek.</p> <p>Start structureel onderzoek</p> <p>Op 9 november 2015 startte de No een onderzoek naar de uitvoeringspraktijk bij de inbeslagneming van zaken.</p>	
<p>Klachten die steeds terugkomen zijn het gebrek aan goede informatieverstrekking aan betrokkene, de samenwerking binnen de keten en de wijze waarop met het voorwerp is omgegaan.</p> <p>In augustus 2016 kwam het rapport uit: 2016/075 Onderzoek over de uitvoeringspraktijk van inbeslagname van voorwerpen.</p> <p>Aanbevelingen: zorg dat de burger schriftelijke informatie over diens rechten en plichten ontvangt, en verbeter de informatie-uitwisseling in de keten.</p>	

# OM kennisbank I

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
Team en specialisten: VMM	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	Nog links maken (niet-strafvorderlijke inbeslagneming = het onder zich nemen ten behoeve van de openbare orde en veiligheid. zie .. link, nog maken) Bijvoorbeeld als de politie messen in beslag neemt bij een fouilleeractie bij een voetbalwedstrijd, nog een link maken, No wel bevoegd na KEN). (conservatoir beslag strafrecht 94a Sv= beslag door politie en Justitie voor het veiligstellen van het recht op verhaal voor een geldboete, ontnemingsmaatregel of schadevergoedingsmaatregel ten behoeve van een slachtoffer. Er is altijd een machtiging van de rechter-commissaris nodig (link, nog maken)
Conservatoir beslag strafrecht	
KI 0436	
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	Conservatoir beslag Strafrecht (art. 94a Wetboek van Strafvordering)  (conservatoir beslag strafrecht 94a Sv= beslag door politie en Justitie voor het veiligstellen van het recht op verhaal voor een geldboete, ontnemingsmaatregel of schadevergoedingsmaatregel ten behoeve van een slachtoffer. Er is altijd een machtiging van de rechter-commissaris nodig (link, nog maken)
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Niet-strafvorderlijke inbeslagneming	
KI 0437	
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	niet-strafvorderlijke inbeslagneming = het onder zich nemen ten behoeve van de openbare orde en veiligheid. zie .. link, nog maken) Bijvoorbeeld als de politie messen in beslag neemt bij een fouilleeractie bij een voetbalwedstrijd, nog een link maken, No wel bevoegd na KEN).
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
beklag tegen sepotbeslissing (art. 12 Wetboek van Strafvordering)	
KI 0471	
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	Beklagprocedure bij het Gerechtshof  De burger kan tegen een sepotbeslissing bij het Gerechtshof beklag aantekenen op grond van artikel 12 Sv (Wetboek van Strafvordering).  Voor het opstellen van zo'n beklagschrift hoeft de burger geen advocaat in te schakelen.  Op de sepotbeslissing staat aan welk Gerechtshof het beklagschrift gestuurd kan worden.  Er is geen wettelijke termijn om beklag in te stellen. Een redelijke termijn geldt. Uitzondering is als er sprake is van niet verdere vervolging. Dan is de termijn 3 maanden.  Als het Gerechtshof besluit dat de sepotbeslissing terecht is genomen, wordt de zaak definitief gesloten.  Er is geen hoger beroep mogelijk tegen de beslissing van het Gerechtshof.  Ook kan er geen klacht over worden ingediend bij de No, No is niet bevoegd.
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	

# OM kennisbank II

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Dit rapport bevat 5 kennisitems.

Naam		Aantal
Openbaar Ministerie (OM)		KI 0802
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	<p>We kunnen bij het OM interventies en verzoeken om informatie uitzetten bij BJZ van het Parket Generaal. We kunnen dus niet rechtstreeks contact zoeken met de parketten.</p> <p>Een interventie of verzoek om informatie stuur je naar een vast e-mailadres. Deze worden door [REDACTED] en [REDACTED] behandeld.</p> <p>Probleem waar wij tegenaan lopen is dat de reactietermijn heel lang is. Soms hoor je weken niets. VMM heeft hierover contact gehad met het PAG. We hebben aangegeven dat we sneller een reactie willen hebben. Wat moet je nu doen als je niets hoort?</p> <p>Stuur na de reactietermijn van 2 weken die je hebt gegeven een rappel met een nieuwe termijn.</p> <p>Hoor je na die termijn niets op die rappel, dan kun je een tweede rappel sturen met [REDACTED] in de cc. In die rappel noem je weer een termijn. Je kunt, na overleg met [REDACTED] of een van de senioren van VMM, in die rappel aankondigen dat we een onderzoek gaan starten als we binnen een nieuwe termijn niets horen.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>		
Sepot		KI 0803
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	<p>Wat zijn sepot, sepotbeslissing, onderscheid tussen technisch en beleidssepot, het wijzigen of verwijderen van sepotcodes en de artikel 12 Sv procedure</p> <p>Wat is een sepot?</p> <p>Wanneer iemand aangifte doet van een strafbaar feit, zal de politie daarnaar een onderzoek instellen. Vervolgens legt de politie de zaak voor aan het Openbaar Ministerie (OM).</p> <p>De officier van justitie (ovj) (of de parketsecretaris) zal dan op gronden aan het algemeen belang ontleend, een beslissing nemen om van (verdere) vervolging van de verdachte af te zien.</p> <p>De zaak wordt dan geseponeerd. Er is ook sprake van een sepot als de strafbeschikking wordt ingetrokken of als deze wordt gewijzigd wanneer een feit waarvan iemand verdacht is geen misdrijf maar een overtreding blijkt te zijn.</p> <p>Het hier beschreven sepot is niet hetzelfde als een politiesepot.</p> <p>Verschillende soorten sepot</p> <p>Er zijn verschillende soorten sepot: technische en beleidssepot.</p> <p>Technisch sepot</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Indien het OM op grond van het onderzoek concludeert dat onvoldoende uitzicht bestaat op een veroordeling, dan staakt het de (verdere) vervolging met een technisch sepot.</li><li>- Technische sepot zijn te herkennen aan de lage coderingen: codes 01 tot en met 09. De bekendste technische sepot zijn Ten onrechte als verdachte aangemerkt (code 01) en Onvoldoende bewijs (code 02).</li><li>- Wordt een aangifte geseponeerd met code 01, dan komt hiervan niets op je documentatie (strafblad) te staan. Alle overige codes wel.</li><li>- Technische sepot worden niet betrokken bij de beoordeling van een aanvraag om afgifte van een Verklaring omtrent gedrag (VOG).</li></ul> <p>Beleidssepot</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Indien een succesvolle vervolging weliswaar technisch haalbaar zou zijn, maar op gronden aan het algemeen belang ontleend (verdere) vervolging onwenselijk is (het opportuniteitsbeginsel), dan past het OM een beleidssepot toe.</li><li>- De beleidssepot zijn weer onder te verdelen in voorwaardelijke en onvoorwaardelijke sepot. Bij een voorwaardelijk sepot stelt de ovj de beslissing uit of hij wel of niet tot vervolging overgaat.</li></ul> <p>Als de verdachte aan de door de ovj gestelde voorwaarden voldoet, zal deze na afloop van de gestelde termijn geen vervolging instellen.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Beleidssepot zijn herkenbaar aan de hoge coderingen: codes 20 tot en met 99. Bekende beleidssepot zijn Ander dan strafrechtelijk ingrijpen prevaleert (code 20), Gering feit (code 40) of Oud feit (code 43), Door feit of gevolgen getroffen (code 52) en Verhouding tot de benadeelde geregeld (denk aan schadevergoeding) (code 70).</li></ul>	



# OM kennisbank II

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<p>- Beleidssepots worden wel betrokken bij de beoordeling van een aanvraag om afgifte van een Verklaring omtrent gedrag (VOG).</p> <p>Kijk in de Aanwijzing gebruik sepotgronden voor veel meer informatie over het sepot.</p> <p>Wat kun je doen tegen sepotcode of tegen uitblijven vervolgingsbeslissing?</p> <p>Als iemand aangifte heeft gedaan van een strafbaar feit en de ovj besluit om niet te vervolgen of de ovj neemt nog geen beslissing omtrent de vervolging (zie hiervoor Tekst en Commentaar bij art. 12 Sv onder 4b.) dan staat de aangever niet met lege handen. Hij kan dan een beklagprocedure starten bij de raadkamer van het gerechtshof. Deze procedure is geregeld in artikel 12 van het Wetboek van Strafvordering en wordt de artikel 12 procedure of de beklagprocedure genoemd.</p> <p>Omdat een artikel 12 procedure openstaat, doet de No geen onderzoek naar het seponeren van een aangifte (wel naar de toegekende sepotcode).</p> <p>Hoe werkt een beklagprocedure of artikel 12-procedure?</p> <p>- Zo'n procedure hoeft niet via een advocaat gestart te worden. De verzoeker kan zelf gemotiveerd een brief sturen aan het hof, waarin hij uitlegt waarom het hof de ovj de opdracht moet geven om toch tot vervolging over te gaan.</p> <p>- Er zijn geen termijnen verbonden aan het indienen van een klacht. In het algemeen zal een redelijke termijn worden aangehouden, maar er dient wel sprake te zijn van een aanvaardbare termijn. Alleen wanneer sprake is van niet verdere vervolging (na bv. voorlopige hechtenis of een gerechtelijk vooronderzoek) geldt een termijn van 3 maanden nadat de beschikking waarin verklaard wordt dat de zaak geëindigd is betekend (artikel 12 Sv).</p> <p>- Het hof zal informatie opvragen bij de advocaat-generaal (ag) over de reden tot sepot. Deze ag zal weer informatie opvragen bij de zaaksovj en eventueel bij de politie. De ag kan ook de politie vragen meer onderzoek te doen. Hier is vaak veel tijd mee gemoeid. Al met al kan deze procedure wel een jaar in beslag nemen.</p> <p>- Op basis van alle ontvangen informatie beslist het hof of de ovj de zaak terecht heeft geseponeerd. Als dat niet het geval is, zal het hof de zaak terugwijzen naar het OM zodat deze de zaak kan aanbrengen bij de rechtbank. Is dat niet het geval, dan eindigt de procedure. Hoger beroep of een klacht is niet mogelijk.</p> <p>Wat voor klachten ontvangt de No?</p> <p>- Niet eens met de sepotcode: verzoek om wijziging</p> <p>We ontvangen regelmatig klachten van mensen die het niet eens zijn met de toegekende sepotcode. De meest voorkomende wens is dat de sepotcode wordt gewijzigd naar code 01: ten onrechte als verdachte aangemerkt. Als deze code wordt toegekend, verdwijnt de hele zaak uit het "systeem" en valt de zaak dus ook niet terug te lezen op iemands documentatie (strafblad). Ook komt het voor dat mensen graag willen dat een beleidssepot wordt omgezet naar een technisch sepot. Een technisch sepot wordt namelijk niet betrokken bij het beoordelen van de aanvraag voor een Verklaring omtrent gedrag (VOG).</p> <p>Soms onderzoek No</p> <p>De No behandelt dit soort klachten. Het College van procureurs-generaal heeft een paar jaar geleden in een brief erkend dat de No dient als een soort hoger-beroep-instantie.</p> <p>Mensen dienen dus eerst te klagen over de toegekende sepotcode bij de hoofdofficier van justitie. Daarna kijkt de No ernaar. Meestal zal dat zijn in de vorm van een schriftelijk onderzoek.</p> <p>We kijken dan veelal naar het opsporingsonderzoek dat is verricht en naar de verdenking om te beoordelen of de sepotcode terecht is toegekend. Zou er volgens verzoeker sprake zijn van een strafuitsluitingsgrond, dan is wellicht een ander technisch sepot zoals code 06 (dader niet strafbaar) meer van toepassing dan een beleidssepot. Daarbij betrekken we ook de Aanwijzing gebruik sepotgronden als toetsingsinstrument, vooral waar het betreft de toelichting op het gebruik van sepotcode 01. Op onze website vind je veel rapporten over dit onderwerp.</p>	

# OM kennisbank II

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<p>Soms geen onderzoek No</p> <p>Niet alle verzoeken worden in onderzoek genomen. Als wij bijvoorbeeld op voorhand al kunnen beoordelen dat het wijzigen van een beleidssepot naar een technisch sepot niet haalbaar is, dan zullen we het verzoek met een kennelijk ongegrond brief afschrijven. Als iemand niet ontkent dat hij een strafbaar feit heeft gepleegd en hij wil code 01 (ten onrechte als verdachte aangemerkt), dan zal zo'n verzoek niet in onderzoek worden genomen.</p> <p>- Niet eens met seponeren van een aangifte, artikel 12 Sv</p> <p>Hiernaar doet de No geen onderzoek, omdat de beklagprocedure van artikel 12 Sv openstaat. (zie hierboven voor informatie)</p> <p>Kader No</p> <p>Bij het beoordelen van sepotcodeklachten hanteert de No het kader dat hieronder is weergegeven. Dit kader kun je gebruiken in brieven en rapporten van de No.</p> <p>Het Openbaar Ministerie (OM) kan beslissen iemand niet strafrechtelijk te vervolgen (met andere woorden: het OM seponeert de zaak). In dat geval kiest het OM een sepotcode. Uit de sepotcode blijkt waarom het OM de zaak seponeert. De reden hiervoor kan zijn dat er volgens het OM onvoldoende bewijs is (ook wel technisch sepot genoemd). Het is ook mogelijk dat het OM vindt dat er voldoende bewijs is, maar dat het OM een strafvervolgning niet wenselijk acht (ook wel beleidssepot genoemd). In dat geval is het OM van mening dat de burger door de strafrechter veroordeeld zou kunnen worden als hij wel vervolgd zou worden. Het OM dient bij het kiezen van een sepotcode en bij het behandelen van klachten hierover op een behoorlijke wijze te werk te gaan. Sepotcodes kunnen veel impact hebben, onder meer omdat die vermeld kunnen worden op justitiële documentatie (ook wel strafblad genoemd). Wanneer een burger een strafblad heeft, kan dat gevolgen hebben voor het verkrijgen van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Een VOG is een bewijs van goed gedrag. Een burger heeft een VOG bijvoorbeeld nodig bij het solliciteren of het aanvragen van een visum. Als een burger het niet eens is met de gekozen sepotcode, kan hij het OM vragen de code te wijzigen. Wanneer het OM weigert de sepotcode te wijzigen, kan een burger klagen bij de ombudsman. De burger kan deze beslissing van het OM namelijk niet voorleggen aan de strafrechter. De Nationale ombudsman biedt hier aanvullende rechtsbescherming. Bij het beoordelen van een klacht over de gekozen sepotcode beoordeelt de ombudsman allereerst of het OM de beslissing om de code niet te wijzigen voldoende heeft gemotiveerd. Vervolgens beoordeelt de ombudsman of het OM in redelijkheid heeft kunnen weigeren de sepotcode te wijzigen.</p> <p>Zie ook rapport <a href="https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/rapport/20200022%20R%20201929733.pdf">https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/rapport/20200022%20R%20201929733.pdf</a></p> <p>Hierin is het kader voor het eerst vermeld en toegepast.</p> <p>Beoordeling No</p> <p>Motivering</p> <p>Zoals uit het kader blijkt, beoordeelt de No eerst of de beslissing van het OM voldoende is gemotiveerd. Dit betekent dat wij eerst kritisch naar de motivering van de sepotbeslissing kijken. Hierbij beoordelen wij bijvoorbeeld of is ingegaan op alle argumenten van vz, of de motivering begrijpelijk is en of de motivering niet innerlijk tegenstrijdig is. In zaken waarin de motivering van het OM onvoldoende is, zetten wij een interventie uit bij het PaG. Hierbij is het belangrijk dat wij duidelijk aangeven waar het OM alsnog op moet ingaan bij het motiveren van de beslissing. Nadat de motivering is hersteld, kunnen wij een oordeel over de code geven.</p> <p>Code</p> <p>Als de motivering voldoende is, toetsen wij de keuze voor een bepaalde sepotcode aan het redelijkheidsvereiste. Zie voor voorbeelden....</p> <p>Schriftelijk onderzoek</p> <p>In zaken waarin wij onderzoek doen naar zowel de motivering als de sepotcode, zal het OM een gebrekkige motivering vaak aanvullen tijdens ons onderzoek. In dat geval zullen we oordelen dat de oorspronkelijke motivering niet deugde, maar zullen we de aangevulde motivering meenemen bij het toetsen van de code.</p> <p>Verzoek</p> <p>In oktober 2020 worden onderzoeken geopend waarin niet alleen naar de sepotcode wordt gekeken, maar het onderzoek breder wordt getrokken. Gelet hierop graag zaken waarin sepotcodes spelen melden aan [REDACTED]</p> <p>Recente rapporten</p>	

# OM kennisbank II

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<p>- <a href="https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/rapporten/2020022">https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/rapporten/2020022</a> - <a href="https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/rapporten/2020029">https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/rapporten/2020029</a> (In deze zaak was geopend volgens de oude werkwijze. Vanwege de beperkte klachtformulering is geen (eind)oordeel gegeven over de motivering. Het rapport bevat wel een overweging over de motivering. Dit rapport wijkt dus iets af van de nieuwe werkwijze, maar bevat wel handvatten voor het beoordelen van sepotcodeklachten)</p> <p>Op 8 oktober 2020 twee voorbeeld brieven over wijzigen sepot code toegevoegd. Zie onder aan de pagina.</p> <p>Wij ontvangen soms klachten dat het lang duurt voordat het hof de artikel 12 procedure afrondt. We kunnen hiernaar geen onderzoek doen omdat wij niet bevoegd zijn rechters te controleren. Hierover kan de burger klagen bij het bestuur van het gerechtshof. Maar als uit de informatie van verzoeker blijkt dat het OM maar niet over de brug komt met informatie, dan hebben we weleens geïnformeerd bij het Parket-Generaal hoe lang het nog duurt voordat de ovj en de ag de informatie aanleveren bij het hof. Hetzelfde zou kunnen bij de politie wanneer de politie niet op tijd de gevraagde informatie levert.</p> <p>- Verwijderen van de registratie van een sepotcode Een justitiële registratie kan vanwege bijzondere omstandigheden soms onevenredig zwaar op iemand drukken. De last die hij van deze registratie kan hebben verhoudt zich in dat geval niet goed tot het belang van (voortzetting) van de registratie. In een dergelijk geval kan deze persoon verzet aantekenen bij de Justitiële Informatiedienst (JID) in Almelo. De JID neemt namens de minister van J&amp;V de beslissing of overgegaan wordt tot volledige verwijdering van de justitiële gegevens uit het systeem. Dit is geregeld in art. 22 tot en met 26 van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens (Wjsg). Omdat er verzet mogelijk is, doet de No geen onderzoek hiernaar.</p> <p>Experts binnen VMM [REDACTED]</p> <p>TOP [REDACTED]</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Schadevergoeding (op het terrein van het OM)	KI 0901
<b>Omschrijving</b> Procedure schadevergoedingsverzoeken bij het OM, schade veroorzaakt door AT/VAG-team, na hechtenis en andere vormen van schade, hoe toetsen wij of het afwijzen van de schadevergoeding terecht was, schadevergoedingswijzer, belangrijke uitspraken van de HR, voorbeelden.	
<b>Inhoud</b> OM en schadeclaims  Een klager kan in meerdere gevallen het OM vragen om schade te vergoeden.  - bij schade naar aanleiding van een inval door een AT (arrestatieteam) (de officier van justitie geeft de opdracht voor de inzet) of VAG-team (Vaardigheden Aanhouden in Groepsverband) - als iemand in hechtenis heeft gezeten, maar later wordt vrijgesproken; - bij andere vormen van schade door fouten door het OM (denk bijvoorbeeld bij beslag)  Hoe behandelt het OM verzoeken om schadevergoeding? Alle parketten behandelen verzoeken om schadevergoeding. Er komt dan een reactie van de hoofdofficier van justitie. In sommige gevallen (afhankelijk van de hoogte van de claim) beoordeelt het College van procureurs-generaal de claim. Wanneer een AT is ingezet behandelt het College de claim ook.  Lijn van de No  Toetsingskader Hoe wij precies omgaan met verzoeken om schadevergoeding is vastgesteld door de werkgroep SEC (Schade Expertise Centrum). Daarnaast heeft de No twee schadevergoedingswijzers uitgebracht:	

# OM kennisbank II

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<p>- Behoorlijk omgaan met schadeclaims (2009/135) - Behoorlijk omgaan met schadeclaims door gemeenten (2011/025)</p> <p>Feitelijke toets aan twee criteria Aan de hand van de Schadevergoedingswijzer bekijkt de No of behoorlijk is gereageerd op het verzoek:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Is de beslissing op de juiste wijze tot stand gekomen? (procedure: alles is goed onderzocht en alle feiten zijn betrokken bij de beslissing)</li><li>2. Heeft de hoofdofficier/het College een redelijk standpunt ingenomen? (marginale toets!: dat wil zeggen dat de motivering in onze ogen verdedigbaar is in een procedure bij de rechter)</li></ol> <p>Is dit allemaal goed gegaan, dan schrijven we af met een verwijzing naar de civiele rechter. Zien we iets evident onjuists in de motivering, of ontbreekt de motivering, dan kunnen we een onderzoek instellen (tenzij je eerst om goede redenen kiest voor een interventie).</p> <p>Bij een onderzoek toetsen we aan het redelijkheidsvereiste, waaraan we vervolgens een van de geformuleerde spelregels koppelen. De spelregels formuleren de uitgangspunten van ons bij een toets. In sommige gevallen zijn de uitspraken van de HR ook van belang. Deze nemen we ook mee in onze beoordeling. Zie daarvoor de rapporten hieronder.</p> <p>Wat voor klachten ontvangt de No en hoe gaan we daarmee om?</p> <p>- Mensen hebben schade geleden na een inval door een AT of VAG-team Als we een onderzoek instellen, dan zijn er drie vragen te stellen waarbij uitspraken van de Hoge Raad een grote rol spelen:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Was de inval niet rechtmatig? Als (achteraf) blijkt dat de inval niet rechtmatig was, dan komen de schadelijke gevolgen van dat binnentreden (volledig) voor rekening van de staat. Dit blijkt uit de uitspraak van de HR van 29 april 1994, NJ 1995,727, met noot van Brunner. De uitspraak is niet gepubliceerd op rechtspraak.nl. In de Achtergrond onder 1. en 2. van rapport 2003/337 zijn de belangrijkste overweging en de noot van dit arrest opgenomen.</li><li>2. Was de inval wel rechtmatig? Dan komt de schade in beginsel toch voor vergoeding in aanmerking indien deze is toegebracht door rechtmatig overheidsoptreden dat buiten het "normale maatschappelijke risico" valt en onevenredig zwaar drukt op een beperkte groep burgers of instelling. Dit blijkt uit de uitspraak van de HR van 30 maart 2001, NJ 2003, 615. In rapport 2006/102 is een deel van het arrest opgenomen in de Achtergrond onder 3.</li><li>3. Moet de verplichting tot vergoeding van de schade vervolgens op voet van artikel 6:101 BW worden verminderd of geheel komen te vervallen omdat de schade mede een gevolg is van een omstandigheid die aan de benadeelde kan worden toegerekend? Er is dan sprake van eigen schuld van de benadeelde. Zo komt de schade volledig voor risico van de benadeelde als hij betrokken is bij de strafbare feiten, of als hij wist of behoorde te weten dat zijn woning voor strafbare feiten werd gebruikt. Een ander belangrijk punt in het arrest is dat de benadeelde niet bekend hoeft te zijn met de strafbare feiten, maar dat hij in een zodanige verhouding tot de verdachte staat dat hij zich wat de doorzoeking betreft van willekeurige derden onderscheidt. Denk aan een familie- of affectieve relatie op basis waarvan de verdachte bij de ander in huis woont. In geval van verhuur slaat de eigen schuld van de verdachte over op de verhuurder (benadeelde). De verhuurder komt in aanmerking voor schadevergoeding als hij een goed huurder is geweest en zorgvuldig is geweest bij het aangaan van de huurovereenkomst. Bijvoorbeeld een bemiddelingsbureau ingeschakeld, huurbedrag giraal ontvangen, af en toe poolshoogte nemen in de woning, etc. Zie de uitspraak HR van 2 oktober 2009, LJN: BJ 1780 dat is gebruikt in rapport 2011/143.</li></ol> <p>Kortom: bekendheid of betrokkenheid bij de strafbare feiten, of de relatie met de verdachte zullen dus tot matiging of het volledig vervallen van de schadevergoeding kunnen leiden. Dat is niet het geval als de benadeelde (partner, ouders, verhuurder) niet op de hoogte is van de strafbare feiten van de verdachte. Dit blijkt uit de uitspraak van de HR van 2004, AB 2006, 41. In rapport 2010/294 is deze uitspraak opgenomen.</p> <p>Voorbeeld van rapporten: Rapport 2006/045, waarin wordt besproken wat valt onder het "normale bedrijfsrisico" bij een bedrijfspand.</p>	

# OM kennisbank II

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<p>Rapport 2010/341, waarin een AT binnenviel in de woning van de ouders van een verdachte. Het OM had de afwijzing van de schadevergoeding niet goed gemotiveerd. Desondanks geen schadevergoeding voor de ouders, omdat de zoon al jaren delicten pleegden en zij daarvan op de hoogte waren.</p> <p>Rapport 2006/052, waarin centraal staat of de eigen schuld van de verdachte overgaat op de verhuurder (6:106 BW). Heeft de huurder voldoende zorgvuldigheid betracht bij het aangaan van de huurovereenkomst?</p> <p>- Mensen hebben in hechtenis gezeten, maar zijn vrijgesproken Soms hebben mensen in verzekering, klinische observatie of voorlopige hechtenis gezeten en legt de rechter geen straf of maatregel op. Op basis van artikel 89 Sv kan deze persoon bij de raadkamer van de rechtbank een dagvergoeding krijgen voor elke dag dat hij ten onrechte in hechtenis heeft gezeten. Dit verzoek moet hij binnen drie maanden na de beëindiging van de zaak indienen. Hier heeft de No geen rol in.</p> <p>- Andere vormen van schade door fouten van het OM Schade door fouten van het OM toetst de No marginaal. Ook toetsen we de procedure van het beoordelen van de schadevergoeding sinds de schadevergoedingsmaatregel. Verder verwijzen we naar de civiele rechter.</p> <p>- Mensen willen een vergoeding voor gemaakte uren en kosten voor correspondentie Een hoop mensen vinden het terecht als zij van de overheid kosten vergoed krijgen als zij met hen corresponderen wegens klachten of het opstellen van bezwaar- en beroepschriften. Deze kosten worden niet vergoed. Het zijn namelijk geen verletkosten zoals bedoeld in artikel 1, sub d Besluit Proceskosten Bestuursrecht (BPB). No doet hier geen onderzoek meer naar. Zie rapport 2000/015.</p> <p>Experts binnen VMM [REDACTED]</p> <p>TOP [REDACTED]</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Gedetineerden	KI 1145
<b>Omschrijving</b> Deze pagina gaat over correspondentie met gedetineerden zelf (dus niet over correspondentie met de PI's).	
<b>Inhoud</b> <p>Bellen met gedetineerden Het is vaak lastig een gedetineerde telefonisch te bereiken. Je kan een terugbelverzoek doen door te bellen naar de afdeling bevolkingsadministratie van de PI.</p> <p>Telefoongesprekken van gedetineerden worden over het algemeen opgenomen, maar mogen niet worden afgeluisterd zodra blijkt dat het een gesprek is met de No.</p> <p>Brieven aan en van gedetineerden: Brieven aan en van de No zijn uitgezonderd van het toezicht dat normaal wordt uitgeoefend op de post die gedetineerden verzenden en ontvangen (art 37 PBW; geprivilegieerde post). Een brief aan een gedetineerde sturen we in gesloten enveloppe, met daarbij een begeleidend schrijven aan de directeur van de PI (zie modelbrieven).</p> <p>Persoonlijk contact Een brief van een gedetineerde kan aanleiding om een intake-gesprek te houden. Dat betekent echter op bezoek in de PI, wat tijdrovend kan zijn.</p> <p>Gaat het erom een luisterend oor te bieden of te ontwarren wat er bij verzoeker speelt, dan is er soms een alternatief: de maandcommissaris, een geestelijk verzorger, advocaat (mits de gedetineerde die heeft!), het maatschappelijk werk in de PI. (Zie voor een zaak waarin dit speelde, dossier [REDACTED] 2012. 08338).</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b> <p>In het voorjaar van 2012 is in de PI's is een nieuwe telefoonsysteem ingevoerd , waardoor bellen naar de meeste 0800nummers niet meer mogelijk is. Volgens DJI zijn 0800nummers van enkele hulpverlenende instanties niet geblokkeerd en kan bijv. wel worden gebeld naar ons gratis 0800 nummer. Het is nog onduidelijk of dat ook echt zo is voor alle PI's.</p>	

# OM kennisbank II

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
Contactinformatie (secretariaten) Commissie van Toezicht PI's De secretariaten van de commissies zijn (vaak) ondergebracht bij rechtbanken, contactinfo op de website van de cie: www.commissievantoezicht.nl.	
Beslag (inbeslagname van goederen)	KI 1757
<b>Omschrijving</b>	Informatie over beslag/inbeslagname en wat de beslagene kan doen om het voorwerp terug te krijgen.
<b>Inhoud</b>	<p>Wie neemt er in beslag? Meestal is de politie de instantie die een voorwerp in beslag neemt, maar ook andere opsporingsdiensten, zoals de Fiscale Inlichtingen- en Opsporingsdienst (FIOD) en de Douane, kunnen voorwerpen in beslag nemen.</p> <p>Doel beslag Als bijvoorbeeld de politie een voorwerp in beslag neemt, dan betekent dit dat de politie het voorwerp meeneemt en de eigenaar/beslagene geen beschikking meer heeft over het voorwerp.</p> <p>Een voorwerp kan in beslag worden genomen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- voor onderzoek naar (mogelijk) strafbare feiten (artikel 94 Sv)</li><li>- om deze verbeurd te laten verklaren (bijkomende straf die rechter oplegt om veroordeelde in vermogen te treffen (artikel 33 en 33a Sr);</li><li>- om deze te onttrekken aan het verkeer (dit gebeurt als het om een gevaarlijk voorwerp gaat waarvan ongecontroleerd bezit in strijd is met de wet of het algemeen belang, artikel 36c Sr);</li><li>- om geld te innen (conservatoir beslag) voor bijvoorbeeld een geldboete of schadevergoeding voor het slachtoffer. Voor dit beslag is een machtiging van de RC vereist (artikel 94a juncto 103 Sv).</li></ul> <p>Rol verschillende instanties</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Opsporingsdienst neemt in beslag;</li><li>- Openbaar Ministerie (OM) beslist wat er met het voorwerp gebeurt;</li><li>- Domeinen Roerende Zaken bewaart, vernietigt of verkoopt het voorwerp in opdracht van het OM.</li></ul> <p>Vragen van burgers over strafvorderlijk beslag Er is een beslagloket. Hier kan de burger naar toe met vragen over strafvorderlijk beslag (bijvoorbeeld waar is mijn voorwerp?). Het beslagloket is voor burgers te bereiken via tel.nr. 088-15 24 00 en info@beslagloket.nl.</p> <p>Meer informatie over het beslagloket is te vinden op de website van het OM (bij onderwerpen/beslag).</p> <p>Beklag Als de beslagene en/of eigenaar het voorwerp terug wil, kan die persoon beklag instellen bij de strafrechter (artikel 552a Sv). Op grond van de wet kan het voorwerp worden vernietigd of verkocht, terwijl nog niet op het beklag is beslist. Let op: hoewel een voorwerp juridisch gezien dus mag worden verkocht, kan het zijn dat de No vanuit de behoorlijkheid vindt dat het OM een voorwerp had moeten bewaren totdat er op het beklag was beslist. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn als sprake is van een voorwerp dat onvervangbaar is (zie pagina 39 punt 4 van rapport 2016/075 "Waar is mijn auto?").</p> <p>Bewaren of.... In de praktijk maakt het OM volop gebruik van de mogelijkheden die de wet biedt om spullen van de hand te doen (verkopen, vernietigen), om zo de kosten van bewaren (opslag) te beperken of waardedaling vóór te zijn (artikel 117 Sv). Dat kan tot problemen leiden als op een zeker moment wordt besloten dat de spullen teruggegeven moeten worden.</p>

# OM kennisbank II

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<p>Waarde voorwerp Als een voorwerp door Domeinen in opdracht van het OM wordt verkocht en de rechter gelast vervolgens teruggave, dan keert Domeinen overeenkomstig de wet (artikel 119, lid 2 Sv) de waarde uit die het voorwerp op de openbare veiling heeft opgebracht of redelijkerwijs zou hebben opgebracht (door Domeinen vastgestelde taxatiewaarde). Dit is in het algemeen een aanzienlijk lagere waarde dan de vervangingswaarde van het voorwerp. Burgers klagen bij de No regelmatig over deze waarde en stellen bijvoorbeeld dat de taxatie van Domeinen onjuist was en het voorwerp meer waard was. Als iemand het niet eens is met de taxatiewaarde, kan die persoon eerst bij Domeinen klagen en daarna bij de No terecht. Deze klachten toetsen wij aan het vereiste van transparantie. Zie rapportbrief 2016. [REDACTED]</p> <p>Over taxaties van auto's door Domeinen hebben wij rapport 2007/250 uitgebracht waarin het taxatieproces wordt beschreven. Wij hebben in dit rapport geoordeeld dat Domeinen de hoogste waarde dient uit te keren (dit kan ook de taxatiewaarde zijn). In ons rapport met nummer 2014/058 oordeelden wij dat Domeinen de beslagene naast de verkoopwaarde op de veiling ook het door de koper betaalde bedrag aan opgeld moet uitbetalen (dit is 15% van de gunningswaarde). Dit zijn – kort gezegd – de kosten die Domeinen maakt om de auto te verkopen. Zowel het uitkeren van de hoogste waarde als het uitkeren van het opgeld heeft Domeinen in zijn beleid opgenomen. Als een voorwerp is vernietigd door Domeinen, dan krijgt de beslagene de taxatiewaarde uitgekeerd.</p> <p>Groot onderzoek No Naar aanleiding van een groot onderzoek naar beslag heeft de No het rapport "Waar is mijn auto?" (2016/075) uitgebracht. In dit rapport staan ook veel eerdere rapporten van de No over beslag samengevat weergegeven.</p> <p>In dit rapport heeft de No de volgende aanbevelingen gedaan:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- zorg ervoor dat bij inbeslagneming van voorwerpen aan de beslagene/eigenaar schriftelijk informatie wordt verstrekt over het proces en over zijn rechten en plichten (bijvoorbeeld over de mogelijkheid van het indienen van beklag);</li><li>- verbeter de informatie-uitwisseling binnen de keten (politie, OM en Domeinen). Hierbij kan gedacht worden aan een voor alle ketenpartners toegankelijk en werkbaar registratiesysteem waarin het hele beslagproces van begin tot eind gevolgd kan worden;</li><li>- waarborg dat het OM, binnen een korte termijn nadat een burger beklag heeft ingediend, beoordeelt of een voorwerp kan worden teruggegeven en, zo nee, of moet worden gewacht met verkopen/vernietigen van het voorwerp totdat de rechter heeft beslist op het klaagschrift.</li></ul> <p>Het rapport heeft onder meer opgeleverd dat:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- de informatie op de websites van de ketenpartners is verbeterd;</li><li>- er een beslagloket is gekomen (hiervoor al vermeld);</li><li>- het OM de landelijke richtlijn zal aanpassen zodat er één uniforme lijn komt bij het beslissen over wél of niet opschorten van verkopen/vernietigingen na het indienen van een klaagschrift;</li><li>- de ketenpartners bezig zijn met het ontwikkelen van één registratiesysteem, dat het beslag vanaf het moment van inbeslagname tot het afdoen van het beslag in beeld brengt.</li></ul> <p>Naar aanleiding van de uitkomsten van het onderzoek is een infografic gemaakt (zie bijlage bij rapport 2016/075)</p> <p>Dit onderzoek is verricht door [REDACTED]</p> <p>Voorbeelden van andere recente rapporten: 2016/007 en 2018/075</p> <p>TIPS voor de behandeling van klachten over beslag</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Zet alles chronologisch op een rij, wanneer gebeurde wat zodat je daar goed zicht op hebt.</li><li>- Kijk goed waarover wordt geklaagd: over de verkoop op zich dus het verlenen van een machtiging, of over de waarde die wordt vergoed, of allebei.</li></ul>	

# OM kennisbank II

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<ul style="list-style-type: none"><li>- Is er beklag ingesteld en, zo ja, wat heeft de rechter geoordeeld.</li> <li>- In beklag wordt niet beoordeeld of een voorwerp mag worden verkocht/vernietigd en ook niet of het een bijzonder voorwerp is. In die procedure wordt alleen bekeken of het beslag mag voortduren. Als een voorwerp wordt verkocht dan ligt het beslag vervolgens op de opbrengst. Nu de rechter in beklag niet de machtiging tot vervreemding beoordeelt, ligt daar een belangrijke rol voor de No!</li> <li>- Als het voorwerp is verkocht of vernietigd nadat door de rechter een last tot teruggave is gegeven of nadat het OM heeft gezegd dat het voorwerp kan worden teruggegeven, dan is ons standpunt: niet behoorlijk en hogere waarde vergoeden dan de taxatiewaarde van DRZ.</li> <li>- Als iemand stelt dat bijzonder/uniiek voorwerp was en daarom niet verkocht mocht worden, is deze stelling onderzocht door OM/Domeinen?</li> <li>- Bij sepotzaken speelt beslag ook regelmatig een rol-&gt; er wordt niet voortvarend geseponeerd en daardoor wordt het beslag niet tijdig opgeheven en is het voorwerp verkocht of vernietigd. Eerder heeft de No overwogen dat als er beslag ligt dat dan extra voortvarend moet worden beslist of wordt geseponeerd of niet.</li></ul>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	



# OM kennisbank III

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Dit rapport bevat 3 kennisitems.

Naam		Aantal
Openbaar Ministerie (Parket Generaal)		KI 0790
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	<p>Contactpersonen [REDACTED] naw [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]@om.nl</p> <p>Informatie/Interventie/KEN Uitzetten van interventies, verzoeken om informatie en het doorsturen de KEN in, gaat per mail via: [REDACTED]@om.nl. We kunnen bij het OM alleen naar bij BJJ van het Parket Generaal mailen. We kunnen dus niet rechtstreeks contact zoeken met de parketten. De verzoeken worden door [REDACTED] behandeld. Reactietermijn is twee weken. Maar in de praktijk duurt het vaak langer. Duurt het te lang, dan opschalen. Zie voor de werkwijze hieronder.</p> <p>Nieuwe werkwijze per 9 februari 2018.</p> <p>Het probleem waar wij tegenaan lopen is dat de reactietermijn heel lang is. Soms hoor je weken niets. VMM heeft hierover op 9 februari 2018 contact gehad met het PAG. We hebben aangegeven dat we sneller een reactie willen hebben. Wat moet je nu doen als je niets hoort? Stuur na de reactietermijn van twee weken die je hebt gegeven, een rappel met een nieuwe termijn. Hoor je na die termijn niets op die rappel, dan kun je een tweede rappel sturen met [REDACTED] in de cc. In die rappel noem je weer een termijn. Je kunt, na overleg met [REDACTED] of een van de senioren van VMM, in die rappel aankondigen dat we een onderzoek gaan starten als we binnen een nieuwe termijn niets horen.</p> <p>Afspraken (per 29-11-2019, via [REDACTED]):</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- niet rechtstreeks aan [REDACTED] mailen, maar ALLE mails richten aan [REDACTED] dus ook mails die geen interventie bevatten en ook als je reageert op antwoord van één van de medewerkers van het PaG;</li><li>- in de onderwerpregel van je mail allereerst ons dossiernummer en daarna de naam van verzoeker vermelden;</li><li>- laat aan het PaG weten als een dossier wordt gesloten. Zij krijgen regelmatig geen terugkoppeling van ons nadat zij info hebben gegeven.</li></ul> <p>Onderzoek (correspondentie sturen aan:)</p> <p>opening: voorzitter College van procureurs-generaal (PaG) + verzoeker + betrokken ambtenaren + per e-mail kopie naar het PaG hoor/wederhoor: voorzitter College van procureurs-generaal + verzoeker vwb: voorzitter College van procureurs-generaal + verzoeker (+ naar iedereen die heeft gereageerd op de opening) openbaar rapport: minister J&amp;V + voorzitter College van procureurs-generaal + verzoeker + hoofdofficier van justitie/hoofdadvoocaat-generaal</p> <p>Aanspreekpunt binnen team VMM [REDACTED]</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>		
Contactpersonen van VMM voor instanties		KI 1190

# OM kennisbank III

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	
In het kader van het relatiebeheer hebben de overheidsinstanties op het werkveld van de sector Veiligheid, Migratie en Mobiliteit bij de No de volgende vaste contactpersonen:	
Nationale politie	
*Alle eenheden	[REDACTED]
* Amsterdam	[REDACTED]
* Den Haag	[REDACTED]
* Rotterdam	[REDACTED]
* Noord-Holland	[REDACTED]
* Noord-Nederland	[REDACTED]
* Oost-Nederland	[REDACTED]
* Midden-Nederland	[REDACTED]
* Limburg	[REDACTED]
* Oost-Brabant	[REDACTED]
* Zeeland-West-Brabant	[REDACTED]
* Landelijke eenheid	[REDACTED]
* Korpsstaf VIK	[REDACTED]
* Boa's (gemeente en NS)	
Mobiliteit	
* RDW	[REDACTED]
* CBR	[REDACTED]
* CJIB	[REDACTED]
* KIWA	[REDACTED]
Migratie	
* COA	[REDACTED]
* IND	[REDACTED]
* DT&V	[REDACTED]
* DUO	[REDACTED]
* KMar	[REDACTED]
* Ministerie van Buitenlandse Zaken	[REDACTED]
Justitie	
* CJIB	[REDACTED]
* (CV)OM/PAG	[REDACTED]
* J&V	[REDACTED]
* Justis	[REDACTED]
* DJI/DV&O	[REDACTED]
* RvR	[REDACTED]
* Gerechten	[REDACTED]
* Reclassering	[REDACTED]
Overig	
Autoriteit Persoonsgegevens	[REDACTED]
Ministerie van Defensie	[REDACTED]
Veteranen	[REDACTED]
Huis voor klokkenluiders:	[REDACTED]

# OM kennisbank III

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Toelichting werkafspraken bij onderzoek light in OM zaken	KI 1899
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Hier kun je vinden welke specifieke afspraken wij ([REDACTED]) hebben gemaakt met het Parket-generaal van het OM over de nieuwe werkwijze Onderzoek light/beperkt onderzoek. We passen deze vorm toe als we nog niet weten of we een onderzoek via Reinier gaan starten, maar we al wel informatie nodig hebben van het OM.</p> <p>Wie stuurt de e-mail? Als medewerker stuur je een mail naar het OM. Dit deden we eigenlijk al, maar dan zonder de term onderzoek uitdrukkelijk te noemen.</p> <p>[REDACTED] zal even bellen als een mailverzoek in een concrete zaak vragen oproept.</p> <p>Waar sturen we deze e-mail naar toe? We blijven (voorlopig) [REDACTED]@om.nl gebruiken. Dus ook wanneer we het OM berichten over het onderzoeken van een nieuwe klacht en daar een verzoek bij doen om bijv. het informatie toe te sturen.</p> <p>Welk onderwerp geven we mee aan de e-mail? We gebruiken de mailbox dus voor méér dan de naam doet vermoeden. Het is dus belangrijk dat wij, d.w.z. sector en OP steeds duidelijk aangeven met welk doel we het OM benaderen over een nieuwe klacht:</p> <p>Is dat om een klacht door te sturen die niet intern is behandeld? -&gt; KEN</p> <p>Of hebben we info nodig om te kunnen beoordelen of we bevoegd zijn en de klacht ontvankelijk? -&gt; B&amp;Otoets</p> <p>Vragen we een praktische oplossing voor een eenvoudig probleem? -&gt; interventie</p> <p>Of starten we een -vooralsnog beperkt- onderzoek met een paar vragen?</p> <p>Wat is de reactietermijn voor een infoverzoek als No een klachtonderzoek aankondigt? De termijn van 2 weken die we hanteren voor KEN of eenvoudige interventies is niet per se passend voor meer uitvoerige infoverzoeken. -&gt; noem in je mail een termijn die past bij het info verzoek, de aard/urgentie van de zaak.</p> <p>Wat betekent dit voor werkwijze rond inzage in het strafdossier (bijv. bij klachten over sepotcode)? Dit hebben [REDACTED] aan de telefoon niet helemaal uitgewerkt.</p> <p>De basis blijft wat de Awb zegt over toegang van No tot stukken tijdens een onderzoek (ook als dat met een e-mail op ambtelijk niveau van start gaat). Maar we zijn nog niet op het punt dat het PaG ons zonder slag of stoot een strafdossier gaat aanleveren. Daarom is het handig te weten dat Reinier vorig jaar al eens in een intern gesprek over sepotcodeklachten heeft gezegd dat hij zo nodig een briefje aan het College PG tekent met de strekking: "we ontvingen de klacht, we onderzoeken de klacht en om te beginnen willen we toegang tot het strafdossier."</p> <p>14 februari 2019 [REDACTED]</p> <p>Aanspreekpunt binnen team VMM [REDACTED]</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	

# Toeslagen

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Dit rapport bevat 28 kennisitems.

Naam		Aantal
Toeslagen van belastingen		KI 0255
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	Belastingdienst/Toeslagen is verantwoordelijk voor de volgende toeslagen:  zorgtoeslag huurtoeslag kinderopvangtoeslag kindgebonden budget  Team: WIO, [REDACTED]	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>		
Aanvragen en wijzigen; beslistermijn		KI 0256
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	<p>Toeslagen ontvangt men alleen als men deze zelf aanvraagt. Ook wijzigingen moet men zelf doorgeven.</p> <p>No is beperkt bevoegd</p> <p>Het betreft vaak een beslissing waar bezwaar en beroep open staat. Wij stellen in dat geval geen onderzoek in. Een klachtprocedure bij de Nationale ombudsman is hiervoor niet bedoeld. Adviseer verzoeker altijd bezwaar of beroep in te stellen als hij het niet eens is met de beslissing.</p> <p>De beslistermijn voor de aanvraag van toeslagen is sinds 1 januari 2014 verlengd tot 13 weken na indiening van de aanvraag. Met de mogelijkheid om de termijn nog eens met maximaal 13 weken te verlengen. Vóór 1 januari 2014 gold een beslistermijn van 8 weken. Ondanks de verlengde beslistermijn, streeft de belastingdienst naar beslissen binnen 8 weken.</p> <p>Zie ons rapport over de behandelingsduur van aanvragen en wijzigingsverzoeken: rapport 2014/178 schending vereiste van voortvarendheid rapport 2014/209: schending van vereiste van transparantie</p> <p>Heeft iemand binnen de beslistermijn geen beschikking ontvangen? Dan kan men een laatste termijn stellen en eventueel een dwangsom eisen (dwangsom niet tijdig beslissen).</p> <p>Info Belastingdienst Over het aanvragen van toeslagen: Toeslag aanvragen. Over het doorgeven van wijzigingen: Wijzigingen doorgeven. Over het eisen van een dwangsom (en het formulier): eisen van dwangsom. Voor algemene informatie <a href="http://www.belastingdienst.nl">www.belastingdienst.nl</a> of belastingtelefoon:0800-0543.</p> <p>Zie hier voor de werkafspraken met de Belastingdienst.</p> <p>Team: WIO.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>		
Toeslag niet ontvangen		KI 0257
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	<p>De Belastingdienst/Toeslagen is verantwoordelijk voor de volgende toeslagen: zorgtoeslag, huurtoeslag, kinderopvangtoeslag en kindgebonden budget.</p> <p>No is beperkt bevoegd (niet bevoegd over de beslissing, wel over het proces).</p> <p>toeslag niet ontvangen? Bellen met de Belastingtelefoon 0800-0543 en vragen naar de reden. Zit er geen schot in of komt men in financiële problemen, dan kunnen wij interveniëren. Zie hier voor de werkafspraken met de Belastingdienst.</p>	

# Toeslagen

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<p>toeslag uitgekeerd aan iemand anders? zie de pagina: fraude met toeslagen</p> <p>niet 1 bankrekeningnummer op naam doorgegeven? De uitbetaling van toeslagen wordt miv 1 juli 2015 stopgezet bij iedereen die nog steeds niet 1 bankrekeningnummer op zijn eigen naam heeft doorgegeven. Hij ontvangt dan een brief waarin hem wordt meegedeeld dat geen toeslag kan worden uitgekeerd in verband met een ontbrekend rekeningnummer. Bovendien wordt meegedeeld hoe alsnog een bankrekeningnummer kan worden doorgegeven. De procedure is dat toeslaggerechtigden hun rekeningnummer dienen door te geven via "Mijn toeslagen"; het kan ook via "Mijn Belastingdienst". Vervolgens vindt dan de validatie plaats en zal uitbetaling plaatsvinden op het eerstvolgende betaalmoment. Wanneer B/Toeslagen de maandbedrag(en) niet heeft kunnen uitbetalen door het ontbreken van een gevalideerd rekeningnummer, dan zullen die bedragen alsnog uitbetaald worden zodra er een gevalideerd rekeningnummer aanwezig is. De betalingen blijven plaats vinden op de reguliere betaaldata.</p> <p>Zie deze website van de rijksoverheid voor nadere info.</p> <p>Team: WIO.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Terugbetalen	KI 0258
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Toeslagen worden vooraf toegekend op basis van een inschatting die de burgers doorgeven van hun inkomensgegevens. De uitbetaling van een toeslag is dus een voorschot. Het recht op de toeslag wordt achteraf definitief vastgesteld. Als er teveel aan toeslag is betaald, moet dat dus worden terugbetaald.</p> <p>No is beperkt bevoegd (niet bevoegd over de beslissing, wel over het proces en bejegening)</p> <p>Let op: moet worden terugbetaald vanwege zgn. kwijtscholden leenbijstand/BBZ-uitkering/papieren inkomen? Kijk dan bij: papieren inkomen.</p> <p>Beslistermijn voor Belastingdienst De termijn waarbinnen de Belastingdienst/Toeslagen een voorschot in het nadeel van de aanvrager kan herzien of waarbinnen hij de definitieve toeslag lager kan vaststellen, vervalt vijf jaar na de laatste dag van het berekeningsjaar. Dit betekent dat de Belastingdienst/Toeslagen na die termijn niet meer een deel van de verstrekte toeslag mag terugvorderen. Dit blijkt uit zes uitspraken van de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State van 1 juni 2016. Het ging in deze zaken om bedragen variërend van 500 euro tot 16.000 euro die particulieren moesten terugbetalen."</p> <p>Bezwaar/beroep Tegen de beschikking over het terugbetalen is bezwaar/beroep mogelijk. Zie: niet eens met beschikking/ bezwaarprocedure. Ook tegen het in rekening brengen van invorderingsrente is bezwaar en beroep mogelijk.</p> <p>Betalingsproblemen? Aan de Belastingdienst kan worden gevraagd om een betalingsregeling. Dit kan d.m.v. het formulier 'verzoek persoonlijke betalingsregeling'. Deze regeling is in de meeste gevallen gunstiger dan 'toepassing beslagvrije voet': de restschuld wordt na uiterlijk 24 maanden buiten invordering gesteld. Als de toeslagnschuld is ontstaan door opzet/grove schuld, is de PBR niet mogelijk (zie verder de pagina toeslagnschuld bij opzet/grove schuld). Tegen de afwijzende beslissing hierop is bezwaar, vervolgens beroep bij de rechter mogelijk.</p> <p>Zie ons rapport over de behandelingsduur van verzoeken om persoonlijke betalingsregeling en beslagvrije voet: rapport 2014/210: schending vereiste van goede organisatie</p> <p>Geen kwijtschelding Voor een terugvorderingsbeschikking wordt geen kwijtschelding verleend. Bij een verzoek om een betalingsregeling wordt de betalingscapaciteit berekend. Als bij de berekening van de betalingscapaciteit blijkt dat er geen betalingscapaciteit aanwezig is, kan belanghebbende voor de (restant) terugvorderingsbeschikking 'niet verder worden bemoeilijkt'. Er vindt dan geen actieve invordering plaats.</p> <p>Zolang een toeslagnschuld niet is terugbetaald, heeft de Belastingdienst een vordering op betrokkene. Een toeslagnschuld is een concurrente vordering.</p>	

# Toeslagen

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
Zie hier voor de werkafspraken met de Belastingdienst.  Team: WIO.	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Niet eens met beschikking; bezwaar	KI 0259
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Toeslagen worden vooraf toegekend op basis van een inschatting die de burgers doorgeven van hun inkomens-gegevens. De uitbetaling van een toeslag is dus een voorschot. Het recht op de toeslag wordt achteraf definitief vastgesteld.</p> <p>No is beperkt bevoegd</p> <p>Het betreft vaak een beslissing (of: beschikking) waar bezwaar en beroep tegen open staat. Wij stellen in dat geval geen onderzoek in. Een klachtprocedure bij de Nationale ombudsman is hiervoor niet bedoeld. Adviseer verzoeker altijd bezwaar of beroep in te stellen als hij het niet eens is met de beslissing.</p> <p>Zie de pagina Beslistermijn definitieve toekenning voor de termijn waarbinnen de definitieve toekenning moet plaatsvinden.</p> <p>Bezwaarschrift te laat ingediend Dan volgt niet-ontvankelijkheid. De burger kan wel een verzoek tot herziening indienen tot vijf na het betreffende toeslagjaar (zie Uitvoeringsregeling Awir, artikel 5a). Let op: Als de B/T zeer laat is met het toezenden van de Definitieve Beschikking en verzoeker waardoor het herzieningverzoek niet binnen vijf jaar kan worden ingediend, dan mag – volgens de rechter - de B/T niet strikt vasthouden aan deze vijf jaarstermijn.</p> <p>Behandeltermijn bezwaarschrift Deze is 12 weken gerekend vanaf de datum van dagtekening. (Als je het bezwaarschrift 3 weken na dagtekening indient, heeft de Belastingdienst dus nog 9 weken om het bezwaar te behandelen). Deze termijn kan eventueel eenzijdig verlengd worden met 6 weken. Daarna kan de Bd alleen met toestemming van de bezwaarmaker de termijn verlengen met een overeen te komen termijn. Als de bezwaarmaker daarvoor geen toestemming geeft en de Bd blijft in gebreke, kan hij de Wet dwangsom te hulp roepen.</p> <p>Zie ons rapport over de behandelingsduur van bezwaarschriften: rapport 2014/183: schending vereiste van goede organisatie.</p> <p>Behandeltermijn bij niet-ontvangen besluit: Als een besluit niet-aangetekend is verzonden, moet het bestuursorgaan aannemelijk maken dat het betreffende stuk is verzonden. Als het bestuursorgaan alleen kan aantonen dat het juiste GBA-adres is gebruikt en dat betrokkene voorgaande brieven wel heeft ontvangen, is dat niet voldoende. Zie: Rechtbank Rotterdam, 04-06-2015 (publ. 06-07-2015), ROT 14/5947 (nadere info [REDACTED])</p> <p>Zie hier voor de website van de Belastingdienst over het indienen van bezwaar en beroep.</p> <p>Zie hier voor de werkafspraken met de Belastingdienst.</p> <p>Team: WIO.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Belastingtelefoon/terugbel-afspraken	KI 0451
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>De Belastingtelefoon heeft de volgende onderdelen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* BelastingTelefoon 0800 - 0543 (gratis). Voor vragen over belastingen en toeslagen. Bereikbaar van maandag tot en met donderdag van 8.00 tot 20.00 uur en op vrijdag van 8.00 tot 17.00 uur.</li><li>* BelastingTelefoon Buitenland (055) 5 385 385 (Vanuit het buitenland: +31 555 385 385).</li></ul> <p>Voor vragen van particulieren en bedrijven gevestigd in het buitenland. Bereikbaar van maandag tot en met donderdag van 8.00 tot 20.00 uur en op vrijdag van 8.00 tot 17.00 uur.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* BelastingTelefoon Auto 0800 - 0749 (gratis). Voor vragen over de auto en belastingen.</li></ul>	

# Toeslagen

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<p>* BelastingTelefoon Auto 0800 - 0749 (gratis). Voor vragen over de auto en belastingen. Bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 8.00 tot 17.00 uur.</p> <p>* BelastingTelefoon Douane 0800 - 0143 (gratis). (Vanuit het buitenland: +31 45 574 30 31). Voor vragen van particulieren en bedrijven over douanezaken. Bereikbaar van maandag tot en met donderdag van 8.00 tot 20.00 uur en op vrijdag van 8.00 tot 17.00 uur. Voor specifieke informatie per Douanekantoor, zie Kantorenlijst Douane.</p> <p>* Helpdesk Intermediairs, te bereiken via de BelastingTelefoon: 0800 – 0543. De helpdesk is bereikbaar op werkdagen van 8.00 tot 17.00 uur.</p> <p>Klacht over Belastingtelefoon Deze moet eerst worden ingediend bij de Belastingdienst. Zie voor de procedure de website onder klacht.</p> <p>Zorgenbrief over de BelastingTelefoon Op vrijdag 20 juli 2018 heeft de No een zorgenbrief over de slechte bereikbaarheid van de BelastingTelefoon gestuurd naar staatssecretaris Snel van Financiën. Reinier wil na de zomervakantie deze kwestie met de staatssecretaris bespreken. De brief "Brief No aan stas MinFin 20jul2018 inz BelTel.pdf" staat in G:\[REDACTED]</p> <p>In de antwoorden op Kamervragen heeft de staatssecretaris de problemen erkend:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Ook de Belastingdienst zelf heeft in de eerste helft van 2018 relatief veel klachten over de BelTel ontvangen.</li><li>- De capaciteit van de Belastingtelefoon was voor 2018 te scherp ingepland. Er was op voorhand al rekening gehouden met een extra daling van het aantal BelTel-telefoontjes door onder andere verbetering van de website. Maar die daling is (grotendeels) uitgebleven.</li><li>- Er wordt tijdelijk 160 fte extra capaciteit ingezet voor verbetering van de bereikbaarheid van de BelTel en 50 fte voor het verbeteren van de kwaliteit van beantwoording van wet- en regelgevingsvragen. De staatssecretaris streeft ernaar om de capaciteit begin 2019 op peil te hebben.</li></ul> <p>Terugbelafspraken Iedere terugbelafpraak wordt bij de Belastingdienst geregistreerd en pas afgemeld als is gebeld. Een enkele keer wordt een terugbelverzoek uitgezet buiten de reguliere terugbelteams. In die gevallen wordt een terugbelafpraak door het terugbelteam geregistreerd als afgedaan, terwijl het gesprek nog niet is gevoerd. Klachten hierover nemen wij graag in behandeling.</p> <p>Zie ons rapport over de behandelingsduur van klachten/niet nakomen toezegging: rapport 2014/181: schending vereiste van goede organisatie</p> <p>Klacht bij de No Als de reactie van de Belastingdienst op de klacht niet tevreden stelt, dan kan de klacht met die reactie bij ons worden ingediend. Wij beoordelen klachten aan de hand van ons rapport over telefonische dienstverlening.</p> <p>Voor de werkafspraken met de Belastingdienst zie Kennisbank 3.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Werkafspraken met Belastingdienst/toeslagen	KI 0475
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<p>Zet je een spoedinterventie uit m.b.t. toeslagen? zet dan 'spoedinterventie' in de onderwerpregel!</p> <p>Let op: Sociaal Raadslieden hebben voor klachten over de Belastingdienst/Toeslagen een eigen ingang bij de B/T. Als je dus een klacht ontvangt van een Sociaal raadsman/vrouw en hij/zij de klacht nog niet via hun eigen klachtenkanaal heeft ingediend, dan nemen wij die klacht in principe dus niet in behandeling. Graag in die gevallen doorverwijzen naar hun eigen kanaal.</p> <p>In Kennisbank 3 vind je de werkafspraken en aanschrijfprocedures van de Belastingdienst (ook toeslagen) en het ministerie van Financien.</p> <p>Zie hier voor de afwijkende werkwijze bij klachten en signalen over digitaal corresponderen.</p>
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Klacht indienen bij Belastingdienst/toeslagen	KI 0476

# Toeslagen

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Verzoekers die een klacht willen indienen over de Belastingdienst vinden de procedure op deze pagina van de website van de Belastingdienst.</p> <p>Voor nadere informatie kun je verwijzen naar:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* BelastingTelefoon 0800 - 0543 (gratis). Voor vragen over belastingen en toeslagen. Bereikbaar van maandag tot en met donderdag van 8.00 tot 20.00 uur en op vrijdag van 8.00 tot 17.00 uur.</li><li>* BelastingTelefoon Buitenland (055) 5 385 385 (Vanuit het buitenland: +31 555 385 385).</li></ul> <p>Voor vragen van particulieren en bedrijven gevestigd in het buitenland. Bereikbaar van maandag tot en met donderdag van 8.00 tot 20.00 uur en op vrijdag van 8.00 tot 17.00 uur.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* Speciaal telefoonnummer voor nabestaanden 0800 - 235 83 54, te bereiken op maandag tot en met donderdag van 8.00 tot 20.00 uur en op vrijdag van 8.00 tot 17.00 uur.</li></ul> <p>Team: WIO</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Kindgebonden budget (en export daarvan)	KI 0489
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Dit is een bijdrage in de kosten voor kinderen tot 18 jaar, die wordt toegekend door de Belastingdienst/toeslagen. Het recht op kindgebonden budget staat los van het recht op kinderbijslag.</p> <p>Kindgebonden budget wordt vooraf toegekend op basis van een inschatting van de gegevens. De uitbetaling van een toeslag is dus een voorschot. Het recht op de toeslag wordt achteraf definitief vastgesteld. Als er teveel aan toeslag is betaald, moet dat dus worden terugbetaald.</p> <p>No beperkt bevoegd</p> <p>Het betreft vaak een beslissing waar bezwaar en beroep open staat. Wij stellen in dat geval geen onderzoek in. Een klachtprocedure bij de Nationale ombudsman is hiervoor niet bedoeld. Adviseer verzoeker altijd bezwaar of beroep in te stellen als hij het niet eens is met de beslissing.</p> <p>Kindgebonden budget hoeft meestal niet te worden aangevraagd. Men krijgt meestal vanzelf bericht als er (waarschijnlijk) recht op bestaat.</p> <p>Let op: KGB wordt standaard toegekend aan de aanvrager van de kinderbijslag (NB: dat kan een ander zijn dan de ontvanger van de kinderbijslag). Als ouders gaan scheiden moeten zij er op letten dat dit zonedig wordt gewijzigd. Zie ons rapport (2015/021) hierover: "SVB had gescheiden vrouw tijdig kunnen wijzen op mogelijkheid aanvraag kindgebonden budget"</p> <p>Let op: Geen bericht gekregen, maar mogelijk wel recht op kindgebonden budget? Dan zelf aanvragen.</p> <p>Export naar buiten EU: Vanaf 1 januari 2015 zal het kindgebonden budget niet meer geëxporteerd worden naar landen buiten de Europese Unie. Voor de betreffende ouders geldt een overgangstermijn van zes maanden.</p> <p>Voor nadere informatie verwijzen naar:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* BelastingTelefoon 0800 - 0543 (gratis). Voor vragen over belastingen en toeslagen. Bereikbaar van maandag tot en met donderdag van 8.00 tot 20.00 uur en op vrijdag van 8.00 tot 17.00 uur.</li><li>* BelastingTelefoon Buitenland (055) 5 385 385 (Vanuit het buitenland: +31 555 385 385).</li></ul> <p>Voor vragen van particulieren en bedrijven gevestigd in het buitenland. Bereikbaar van maandag tot en met donderdag van 8.00 tot 20.00 uur en op vrijdag van 8.00 tot 17.00 uur.</p> <p>Team: WIO</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Afgeronde onderzoeken Toeslagen	KI 0495



# Toeslagen

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> 2015/025 Uitvoeringspraktijk bij de Belastingdienst/Toeslagen; aanbevelingen: * Lever maatwerk aan de burgers, die te lang moeten wachten op een beslissing of een betaling. * Maak terughoudend gebruik van de (verruimde) beslistermijnen. * Laat een burger tijdig weten hoe lang hij nog moet wachten op een beslissing en kom toezeggingen na. * Zorg ervoor dat toegestuurde stukken verwerkt en behandeld worden.  Deelonderzoeken: 2014/173: late toekenning zorgtoeslag; strijd met vereiste van voortvarendheid 2014/178: fout in behandelproces zorgtoeslag door aanhoudend bellen van een burger; schending vereiste van voortvarendheid ([REDACTED]) 2014/183: schending vereiste goede organisatie; afwikkeling bezwaar (huurtoeslag) duurde te lang; financiële gevolgen werden intussen niet ongedaan gemaakt ([REDACTED]) 2014/191 te traag afhandelen van aanvragen huur- en zorgtoeslag; schending vereiste van voortvarendheid ([REDACTED]) 2014/181 te lang niet nakomen toezeggingen om te betalen bij toeslagen; schending vereiste van goede organisatie. [REDACTED]  Nadere informatie: [REDACTED]	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Fraude met toeslagen	KI 0507
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> Door middel van fraude ontvangen mensen soms de toeslag van iemand anders. Als teveel toeslag is uitgekeerd, vordert de Bd/toeslagen terug bij degene op wiens naam de toeslag is aangevraagd.  No meestal niet bevoegd.  Dit is vaak een civiele zaak: een probleem tussen burger en burger, of burger en gastouderbureau. De No kan alleen checken of Bd/toeslagen in het specifieke geval terecht het standpunt inneemt dat sprake is van een civiele kwestie en of daarbij de bejegening behoorlijk was.  BTOE heeft alleen een 'relatie' met degene op wiens naam de toeslag staat en (dus) op wiens BSN het is aangevraagd. Dat is dezelfde persoon die ervoor getekend heeft. Dus blijkt achteraf dat er gefraudeerd is met zijn aanvraag, dan is hij zelf verantwoordelijk/aansprakelijk hiervoor en is het dus terecht dat BTOE bij hem invordert. Het is dan aan de gedupeerde burger om een civiele zaak te starten bij de rechter of om bij de politie aangifte te doen van fraude/valsheid in geschrifte.  Let op: bij vermoeden van grootschalige fraude kan een melding worden gedaan bij de FIOD.  Team: WIO.	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Beslag op toeslagen (door derden)	KI 0519
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> Personen of instanties die een vordering willen innen, kunnen beslag (laten) leggen op de toeslag die de Belastingdienst maandelijks uitkeert aan betrokkene.  No is bevoegd.  Beperkte mogelijkheden tot beslag Op zorgtoeslag mag alleen beslag worden gelegd voor de inning van een vordering van de zorgverzekeraar.	

# Toeslagen

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<p>Op huurtoeslag mag alleen beslag worden gelegd voor de inning van een vordering van de verhuurder. Op kinderopvangtoeslag mag alleen beslag worden gelegd voor de inning van een vordering van de kinderopvanginstelling.</p> <p>Beslag door gerechtsdeurwaarder Meestal wordt beslag op loon/uitkering gelegd door een gerechtsdeurwaarder die handelt in opdracht van een instantie. Klachten hierover gaan dan over de gerechtsdeurwaarder en niet over de instantie waarbij beslag is gelegd. De procedure is dan Klacht eerst bij gerechtsdeurwaarder indienen (KEN), en daarna pas bij ons, tenzij spoedinterventie want dan nemen we direct contact op met de gerechtsdeurwaarder.</p> <p>Beslag door andere instanties Het CJIB kan ook beslag leggen op de zorgtoeslag in opdracht van het ZIN, omdat er achterstand is in de betaling van de zorgverzekering.</p> <p>Beslagvrije voet Bij beslaglegging op huurtoeslag, zorgtoeslag of kindgebonden budget is de beslagvrije voet formeel niet van toepassing. De No is echter van mening dat de behoorlijkheid gebiedt dat een gerechtsdeurwaarder tóch in zo'n geval moet kijken of het inkomen van de schuldenaar onder de BVV terecht komt. Als dat het geval is behoort hij het beslag matigen of opschorten. Hij mag dus niet volstaan met een simpele doorverwijzing naar de kantonrechter. Zie rapport 2013/150 op blz 22 en 23). De BVV is het deel van het inkomen dat minimaal nodig is voor levensonderhoud. In april 2016 is er een rekentool ontwikkeld via welke de burger zelf zijn beslagvrije voet kan berekenen: <a href="http://www.uwbeslagvrijevoet.nl">www.uwbeslagvrijevoet.nl</a>. Hierop is ook een filmpje met uitleg over de beslagvrije voet te bekijken.</p> <p>Beslagvrije voet niet gerespecteerd? Dan klacht indienen bij deurwaarder of beslagleggende instantie. Daarna eventueel bij de No. I.g.v. financiële nood nemen wij bij wijze van spoedinterventie direct contact op met de beslaglegger.</p> <p>Team: WIO.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Huurtoeslag	KI 0538
<b>Omschrijving</b>	Wat is huurtoeslag? Is een bijdrage in de huurkosten. Deze toeslag is alleen voor mensen met een huurhuis. Recht hangt af van (gezamenlijke) inkomen en vermogen.
<b>Inhoud</b>	<p>Huurtoeslag wordt vooraf toegekend op basis van een inschatting van de gegevens. De uitbetaling van een toeslag is dus een voorschot. Het recht op de toeslag wordt achteraf definitief vastgesteld. Als er teveel aan toeslag is betaald, moet dat dus worden terugbetaald.</p> <p>No beperkt bevoegd</p> <p>Het betreft vaak een beslissing waar bezwaar en beroep open staat. Wij stellen in dat geval geen onderzoek in. Een klachtprocedure bij de Nationale ombudsman is hiervoor niet bedoeld. Adviseer verzoeker altijd bezwaar of beroep in te stellen als hij het niet eens is met de beslissing.</p> <p>Zie hier over het verrekenen van een toeslagschuld met de nieuwe toeslag.</p> <p>Bijzondere situaties In enkele bijzondere situaties kan men toch huurtoeslag krijgen. Of men krijgt meer toeslag dan normaal. De aanvraagtermijn voor toepassing van een 'bijzondere situatie' voor de huurtoeslag is verlengd van zes weken naar vijf jaar. Na jarenlange brievenwisseling van de No aan twee ministers van BZK en aan de Vaste kamercommissie BZK is het nu eindelijk gelukt.</p> <p>Dit betekent dat burgers nu een verzoek bij Toeslagen in kunnen dienen om in bepaalde bijzondere situaties een huurder, partner of medebewoner; of een inkomensbestanddeel (bijv. verplichte afkoop pensioen) buiten beschouwing te laten voor de berekening van de huurtoeslag. Zij kunnen dit verzoek indienen tot vijf jaar na de laatste dag van het betreffende toeslagjaar. Voorbeeld: t/m 31 december 2020 kan men dit herzieningsverzoek indienen over de toeslagjaren vanaf 2015.</p> <p>Deze ruimere aanvraagtermijn geldt voor mensen die al eerder zo'n verzoek hebben ingediend (en bij wie het is afgewezen omdat ze toen te laat waren) én voor mensen die zo'n verzoek nog niet eerder hebben ingediend. Let op: er moet wel een beschikking huurtoeslag zijn waarvan men herziening vraagt.</p> <p>Meer informatie over deze regeling vind je hier. Let op: hier staat (vandaag (1 mei) ten onrechte nog een aanvraagtermijn</p>

# Toeslagen

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<p>van zes weken vermeld. Dat is nu dus vijf jaar geworden. Een aanvraagformulier vind je hier.</p> <p>Wet basisregistraties adressen en gebouwen (Wet BAG) Let op: Per 1 januari 2017 verandert de Wet basisregistraties adressen en gebouwen (Wet BAG). Veel panden die nu als gesplitst in de BAG staat, krijgen hierdoor de status ongesplitst. Deze wijziging kan onbedoelde gevolgen hebben voor huurtoeslagen. Zie: huurtoeslag bij gesplitste woningen.</p> <p>Let op: huurtoeslag wordt soms stopgezet en teruggevorderd vanwege een onbekende medebewoner. Klik op de link voor nadere info.</p> <p>Let op: per 1 januari 2016 is de verhoging van het heffingvrij vermogen voor ouderen vervallen; dit heeft gevolgen voor hun toeslagen.</p> <p>Voor nadere informatie verwijzen naar <a href="http://www.belastingdienst.nl">www.belastingdienst.nl</a> of belastingtelefoon:0800-0543.</p> <p>Zie hier voor de werkafspraken met de Belastingdienst.</p> <p>TOP: [REDACTED] WIO: [REDACTED]</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Kinderopvangtoeslag	KI 0539
<b>Omschrijving</b>	
<p><b>Inhoud</b></p> <p>Dit is een tegemoetkoming in de kosten van kinderopvang. Recht hangt af van het inkomen, het aantal opvanguren en van het aantal kinderen dat naar de opvang gaat. Er geldt ook een maximumuurtarief. Beide ouders moeten werken of een opleiding/reïntegratietraject/inburgeringstraject volgen.</p> <p>Kinderopvangtoeslag wordt vooraf toegekend op basis van een inschatting van de gegevens. De uitbetaling van een toeslag is dus een voorschot. Het recht op de toeslag wordt achteraf definitief vastgesteld. Als er teveel aan toeslag is betaald, moet dat dus worden terugbetaald.</p> <p>No beperkt bevoegd</p> <p>Het betreft vaak een beslissing waar bezwaar en beroep open staat. Wij stellen in dat geval geen onderzoek in. Een klachtprocedure bij de Nationale ombudsman is hiervoor niet bedoeld. Adviseer verzoeker altijd bezwaar of beroep in te stellen als hij het niet eens is met de beslissing.</p> <p>Zie hier over het verrekenen van een toeslagschuld met de nieuwe toeslag.</p> <p>Zie voor onze recente rapporten over toeslagen: afgerond onderzoek Toeslagen.</p> <p>Onderzoek stopzetting kinderopvangtoeslag In augustus 2017 heeft de No een rapport uitgebracht over de stopzetting van de kinderopvangtoeslag bij 232 gezinnen. De conclusies en aanbevelingen richten zich op de procedure van stopzetting en de trage afhandeling van de daaropvolgende bezwaarschriften. De No heeft naar aanleiding van dit onderzoek een aantal tips voor mensen die te maken hebben met stopzetting van kinderopvangtoeslag. Zie hiervoor het document hieronder.</p> <p>Op 24 mei 2019 heeft de No een brief gestuurd aan staatssecretaris Snel waarin hij - n.a.v. een uitspraak van de Raad van State - erop heeft aangedrongen dat Toeslagen de gedupeerden uit deze groep verder tegemoetkomt.</p> <p>NB: Mogelijk bellen ook andere burgers die niet tot deze specifieke groep behoren. Als zij vinden dat de uitspraak van RvS ook in hun geval van toepassing is dan kunnen zij een verzoek tot herziening indienen bij de Belastingdienst/Toeslagen. (Dat kan tot vijf jaar na afloop van het betreffende toeslagjaar).</p> <p>Voor nadere informatie verwijzen naar <a href="http://www.belastingdienst.nl">www.belastingdienst.nl</a> of belastingtelefoon:0800-0543.</p>	

# Toeslagen

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<p>Zie Wordvoeringslijn document onderaan deze pagina voor informatie aan de telefoon. Zie Kennisbank 3 voor de werkafspraken met de Belastingdienst.</p> <p>Team: WIO</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Zorgtoeslag	KI 0540
<b>Omschrijving</b>	
<p><b>Inhoud</b></p> <p>Dit is een bijdrage in de kosten voor de zorgverzekering. Het recht hierop hangt af van het (gezamenlijke) inkomen en het vermogen.</p> <p>Zorgtoeslag wordt vooraf toegekend op basis van een inschatting van de gegevens. De uitbetaling van een toeslag is dus een voorschot. Het recht op de toeslag wordt achteraf definitief vastgesteld. Als er teveel aan toeslag is betaald, moet dat dus worden terugbetaald.</p> <p>No beperkt bevoegd</p> <p>Het betreft vaak een beslissing waar bezwaar en beroep open staat. Wij stellen in dat geval geen onderzoek in. Een klachtprocedure bij de Nationale ombudsman is hiervoor niet bedoeld. Adviseer verzoeker altijd bezwaar of beroep in te stellen als hij het niet eens is met de beslissing.</p> <p>Let op: per 1 januari is de verhoging van het heffingvrij vermogen voor ouderen vervallen; dit heeft gevolgen voor hun toeslagen. Zie de pagina hierover.</p> <p>Zie hier over het verrekenen van een toeslagschuld met de nieuwe toeslag.</p> <p>Zie voor de signalen die wij verzamelen over toeslagen: lopend onderzoek Toeslagen Zie voor onze recente rapporten over toeslagen: afgerond onderzoek Toeslagen.</p> <p>Voor nadere informatie verwijzen naar <a href="http://www.belastingdienst.nl">www.belastingdienst.nl</a> of belastingtelefoon:0800-0543.</p> <p>Zie hier voor de werkafspraken met de Belastingdienst.</p> <p>Team: WIO</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Lopende onderzoeken Toeslagen	KI 0552
<b>Omschrijving</b>	
<p><b>Inhoud</b></p> <p>WSNP en verrekening met toeslagen</p> <p>Er loopt een onderzoek naar het verrekenen van vorderingen van de Belastingdienst (toeslagen of blauw) met toeslagen terwijl iemand in de WSNP zit. Hoofregel is in dat geval niet wordt verrekend, maar daarop bestaan wel uitzonderingen. Nieuwe signalen zijn niet nodig. Klachten kunnen via de gewone weg worden opgepakt (interventie en eventueel onderzoek). Bij vragen contact opnemen met [REDACTED]</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Toeslagschuld bij opzet/grove schuld	KI 0880
<b>Omschrijving</b>	
<p><b>Inhoud</b></p> <p>Als een toeslagschuld is ontstaan door opzet/grove schuld, dan gelden er strengere regels m.b.t. de terugbetaling.</p> <p>Standaardbetalingsregeling</p> <p>Een betalingsregeling is maar voor maximaal 24 maanden mogelijk (er wordt geen persoonlijke betalingsregeling toegestaan).</p> <p>Schending beslagvrije voet door verrekening</p>	

# Toeslagen

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<p>Als door verrekening met de lopende huurtoeslag, zorgtoeslag of kindgebonden budget de beslagvrije voet wordt geschonden, kan verzoeker een verzoek toepassen beslagvrije voet indienen. Hiervoor is een formulier op de website van de Belastingdienst.</p> <p>Als men in de problemen komt door verrekening van de kinderopvangtoeslag, kan men een verzoek indienen bij de Bd/Toeslagen om de 'Maatregel bij verrekenen kinderopvangtoeslag' toe te passen. In deze regeling laat de Belastingdienst laat de beslagvrije voet plus de eigen bijdrage aan de kinderopvang vrij. Het meerdere wordt verrekend. Een verzoek hiertoe kan men alleen telefonisch indienen bij de Belastingtelefoon. De beslissing op het verzoek krijgt men schriftelijk. In de brief staat dat de maatregel maximaal 12 maanden duurt en dat men daarna verlenging kan aanvragen.</p> <p>Zie hier over het verrekenen van een toeslagschuld met de nieuwe toeslag.</p> <p>Team: WIO: [REDACTED]</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Verrekening van toeslagschuld (en de BVV)	KI 0881
<b>Omschrijving</b>	
<p><b>Inhoud</b></p> <p>Toeslag die moet worden terugbetaald, kan worden verrekend met de nieuwe toeslag. Er wordt dan minder toeslag uitbetaald dan waar recht op bestaat. Het deel dat wordt ingehouden, wordt verrekend met de openstaande schuld.</p> <p>No is beperkt bevoegd</p> <p>Het betreft vaak een beslissing waar bezwaar en beroep open staat. Wij stellen in dat geval geen onderzoek in. Een klachtprocedure bij de Nationale ombudsman is hiervoor niet bedoeld. Adviseer verzoeker altijd bezwaar of beroep in te stellen als hij het niet eens is met de beslissing.</p> <p>Niet eens met beschikking? Zie de pagina daarover.</p> <p>Hoe wordt verrekend? In beginsel wordt alleen verrekend met dezelfde, lopende toeslag in hetzelfde jaar.</p> <p>Beslagvrije voet (BVV) Bij terugvordering huur- en/of zorgtoeslag moet de Belastingdienst rekening te houden met de beslagvrije voet (de beslagvrije voet geldt ook voor verrekening!). Dat is het deel van het inkomen dat minimaal nodig is voor levensonderhoud. Aan de Belastingdienst moet wel gevraagd worden rekening te houden met de beslagvrije voet. Men moet hiervoor dit formulier gebruiken.</p> <p>Als het verzoek tot toepassing BVV wordt toegekend, wordt de gecorrigeerde BVV toegepast vanaf één maand vóór datum indiening verzoek.</p> <p>Verkorte behandeltermijn berekening BVV Sinds 1 oktober 2015 is de afspraak dat de Belastingdienst op verzoeken toepassen BVV binnen 10 werkdagen beslist en vervolgens binnen 5 werkdagen het teveel ingehouden bedrag terugstort. Tijdens de behandeling van dit verzoek zet de Belastingdienst de verrekening niet stop. Deze termijn van in totaal 3 weken geldt alleen als het verzoekformulier volledig is ingevuld en alle bewijsstukken zijn aangeleverd. Voor verzoeken die niet volledig en compleet zijn ingediend, hanteert de Bd een termijn van 6 weken voor afhandeling.</p> <p>Let op: De ervaring leert dat Toeslagen zowel de termijn van 3 weken als die van 6 weken regelmatig overschrijdt. Dit vinden wij klachtwaardig. Als voldaan is aan de KEN óf als er sprake is van een spoedeisende situatie (financiële nood), kan je een interventie uitzetten en de Belastingdienst erop wijzen dat zij de termijn van 3 werken (of van 6 weken) hebben overschreden en hen vragen om het verzoek met spoed af te handelen.</p> <p>Verzoek aan collega's die niet in team WIO zitten: heb je zo'n zaak, overleg dan even met [REDACTED]</p> <p>Verzoek aan iedereen: als je zo'n zaak hebt, meld dit dan aan [REDACTED].</p> <p>Zie hier voor de werkafspraken met de Belastingdienst.</p>	

# Toeslagen

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<p>Let op: wijs verzoeker ook op de mogelijkheid van het aanvragen van een persoonlijke betalingsregeling. Die is meestal gunstiger dan toepassing BVV (zie Terugbetalen; betalingsproblemen).</p> <p>Verrekening inkomstenbelasting Verrekening van inkomstenbelasting met de maandelijkse toeslagen is niet toegestaan (tenzij op verzoek van de belastingschuldige). Gebeurt dit toch? Klacht indienen bij Belastingdienst. Zie het klachtenformulier op <a href="http://www.belastingdienst.nl">www.belastingdienst.nl</a> (zoeken op: klacht). Niet eens met reactie op klacht? Dan klacht bij Nationale ombudsman.</p> <p>De beslagvrije voet kan worden berekend bij het juridisch loket of op <a href="http://www.schuldinfo.nl">www.schuldinfo.nl</a>.</p> <p>Speciale betalingsregeling bij verrekening kinderopvangtoeslag Als iemand een KOT-schuld heeft die is ontstaan door opzet/grove schuld kan Toeslagen de lopende Kot in 24 maanden verrekenen met de KOT-schuld(en). Gevolg is meestal dat betrokkene de lopende kinderopvang niet meer kan betalen. In die gevallen kan men bij de Belastingtelefoon een verzoek indienen om toepassing van de Maatregel bij verrekening kinderopvangtoeslag. Meer info: zie bijlage.</p> <p>Voor nadere informatie verwijzen naar <a href="http://www.belastingdienst.nl">www.belastingdienst.nl</a> of belastingtelefoon:0800-0543.</p> <p>Team: WIO: [REDACTED]</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
onbekende medebewoner	KI 1420
<b>Omschrijving</b>	
<p><b>Inhoud</b></p> <p>Soms wordt huurtoeslag plotseling stopgezet over verminderd vanwege een onbekende medebewoner. Soms zijn de gegevens in het BRP niet juist; soms zijn de gegevens in het BRP wel correct, maar in het systeem van de Belastingdienst niet.</p> <p>No beperkt bevoegd (niet over beschikking; wel over bejegening)</p> <p>Naar aanleiding van een rapport (2015/144) van de No hierover zijn de werkinstructies voor de BelastingTelefoon aangepast: de medewerker van de BelastingTelefoon maakt een melding en stuurt deze direct door naar de afdeling binnen Toeslagen die de zaak kan beoordelen en zo nodig de fout kan herstellen. Dit voorkomt dat de betreffende persoon een of meer bezwaarschriften moet indienen.</p> <p>Standpunt No Reinier heeft op 21 mei 2016 in het programma Kassa gezegd dat deze problemen bij Toeslagen sneller moeten worden opgelost. Hij gaat daarover met de staatssecretaris in gesprek. Mensen komen immers buiten hun schuld in betalingsproblemen. Via de Beltel komen zij vaak niet verder.</p> <p>niet correct uitgeschreven uit BRP Als geen huurtoeslag (meer) wordt toegekend omdat de vorige bewoner zich niet van het adres heeft uitgeschreven uit de BRP dan kan verzoeker:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- de gemeente verzoeken het adres in onderzoek te nemen</li><li>- bij Btoe aannemelijk maken dat sprake is van spookbewoning, bijv. met verklaring van de verhuurder.</li></ul> <p>Je kunt mensen ook attenderen op de mogelijkheid een melding te doen bij het Centraal Meldpunt Identiteitsfraude. Mogelijk maakt iemand bewust gebruik van andermans adres.</p> <p>Centraal Meldpunt Identiteitsfraude Dit meldpunt houdt zich niet alleen bezig met fraude maar ook met fouten op het gebied van identiteit. Ze behandelen ook meldingen rond spookbewoning door onjuistheden in het BRP. Onze werkafpraak met het CMI is dat wanneer iemand klaagt over spookbewoning en aangeeft dat hij zijn melding daarover ook heeft gedaan bij het CMI, wij dan contact met elkaar opnemen om de acties onderling af te stemmen. Het CMI is onderdeel van de Rijksdienst Identiteitsgegevens en dat is ondergebracht bij BZK. Zie de nader de website CMI. Telefoonnummer voor verzoekers: 088 - 900 10 00. Telefoonnummer CMI voor ons is: [REDACTED]</p> <p>Privacy-aspecten De gegevens van de onjuiste toeslagpartner kunnen soms over en weer van elkaar worden ingezien. Mensen ervaren dit als een inbreuk op hun privacy. Zie deze pagina voor de afspraken die hierover zijn gemaakt.</p>	

# Toeslagen

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<p>Klachten behandelen wij als gebruikelijk. Als voldaan is aan het KEN-vereiste, zetten wij een interventie uit. Is sprake van een spoedeisend belang, dan zetten wij een spoedinterventie uit bij Toeslagen.</p> <p>Zie hier voor de werkafspraken met de Belastingdienst.</p> <p>team: WIO; [REDACTED]</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Beslistermijn definitieve toekenning	KI 1433
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>De termijn waarbinnen de Belastingdienst/Toeslagen een voorschot kan herzien of waarbinnen de definitieve toeslag kan afwijken van het voorschot, vervalt vijf jaar na de laatste dag van het berekeningsjaar.</p> <p>No beperkt bevoegd (bezwaar/beroep)</p> <p>Na afloop van deze vijf jaar mag de Belastingdienst/Toeslagen niet meer een deel van de verstrekte toeslag terugvorderen. Dit blijkt uit zes uitspraken van de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State van 1 juni 2016. Het ging in deze zaken om bedragen variërend van 500 euro tot 16.000 euro die particulieren moesten terugbetalen."</p> <p>binnen 5 jaar (vanaf het berekeningsjaar): herziening van het voorschot; definitief toekennen van de tegemoetkoming</p> <p>Let op: Binnen de vijf jaar is niet per definitie behoorlijk; het kan schending van het vereiste van voortvarendheid opleveren; zie ons rapport over de behandelingsduur van definitieve toekenningen: rapport 2014/173.</p> <p>na 5 jaar (vanaf het berekeningsjaar): geen herziening mogelijk van het voorschot (ook niet in het voordeel van de toeslaggerechtigde! voorlopige toekenning wordt dus 'automatisch' definitief); definitieve vaststelling alleen conform de laatste voorschotbeslissing (dus: lager noch hoger!)</p> <p>Team WIO; [REDACTED]</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Toeslagpartner	KI 1535
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Het recht op toeslag wordt bepaald op basis van het inkomen. Het inkomen van een eventuele toeslagpartner (echtgenoot/geregistreerd partner) wordt daarbij betrokken. Ook iemand anders die op hetzelfde adres staat ingeschreven kan toeslagpartner zijn.</p> <p>No niet bevoegd over beslissing (bezwaar/beroep), wel over het proces (bejegening)</p> <p>Inwonende kinderen geen fiscale partner Inwonende kinderen of stiefkinderen die jonger zijn dan 27 jaar worden niet als fiscaal partner of als toeslagpartner aangemerkt. Dit geldt ook voor pleegkinderen, mits deze worden onderhouden en opgevoed als eigen kinderen. Als er kinderen inwonen waarvoor een pleegvergoeding wordt of werd ontvangen op grond van de Jeugdwet, dan voldoet de verzorgende ouder niet aan het onderhoudsvereiste. De kosten van levensonderhoud worden dan immers gedragen door het Rijk. In fiscale zin en voor toeslagen is dan geen sprake van een pleegkind. Het is mogelijk dat een kind in die specifieke situatie na het bereiken van de 18-jarige leeftijd als partner van de verzorgende ouder wordt aangemerkt. Dit kan zich voordoen als deze ouder nog geen partner heeft en er ook een minderjarig kind is ingeschreven op hetzelfde adres (de regeling voor samengestelde gezinnen). In dat geval worden het inkomen van het pleegkind dat de 18-jarige leeftijd heeft bereikt en dat van de ouder samengeteld voor het recht op toeslagen.</p> <p>Of iemand een toeslagpartner heeft, kan hij nagaan met het hulpmiddel Wie is mijn toeslagpartner?</p> <p>Nadere info: WIO; [REDACTED]</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	

# Toeslagen

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam		Aantal
huurtoeslag bij gesplitste woningen		KI 1568
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	<p>Per 1 januari 2017 verandert de Wet basisregistraties adressen en gebouwen (Wet BAG). Veel panden die nu als gesplitst in de BAG staat, krijgen hierdoor de status ongesplitst. Deze wijziging kan onbedoelde gevolgen hebben voor huurtoeslagen. Dit geldt vooral voor onzelfstandige studentenkamers.</p> <p>No bevoegd (niet over de beschikking inzake huurtoeslag; wel over klachten m.b.t. onterechte medebewoners).</p> <p>toelichting: Vanaf 1 januari 2017 zullen veel (studenten)panden die nu in de BAG als gesplitst geregistreerd staan de status ongesplitst gaan krijgen. Onzelfstandige woningen, zoals studentenkamers verliezen hierdoor hun individuele huisnummers (2 D wordt 2). Hierdoor zouden weer meer mensen die in feite een eigen adres hebben, op één adres lijken te wonen. Deze mensen zouden dan volgens het systeem toeslagpartners hebben en dat is weer van invloed op het recht en/of de hoogte van de huurtoeslag.</p> <p>recht op huurtoeslag Om in aanmerking te komen voor huurtoeslag moet sprake zijn van een zelfstandige woonruimte (d.w.z. met een eigen keuken, wc en toegangsdeur). Ook in geval van een ónzelfstandige woonruimte, kan iemand recht hebben op huurtoeslag. Sommige studentencomplexen zijn namelijk 'aangewezen voor huurtoeslag'. Als iemand in zo'n kamer woont, dan was er recht op toeslag en blijft deze er in de toekomst ook. Het gaat er om hoe de kamer in de BAG geregistreerd staat: als aangewezen voor huurtoeslag of niet.</p> <p>Advies aan studenten: Verwijs iemand met vragen naar zijn verhuurder om na te gaan hoe zijn kamer in de BAG geregistreerd staat (aangewezen of niet). Verwijs ook naar de site van Toeslagen. Mocht de student vervolgens toch vastlopen met zijn huurtoeslagaanvragen dan kan de No per geval beoordelen of actie door de No aangewezen is.</p> <p>info: team WIO, [REDACTED]</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>		
Privacy bij onjuiste toeslagpartner		KI 1569
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	<p>Mensen, die niet tot elkaars huishouden behoren, kunnen elkaars gegevens inzien als zij ten onrechte als elkaars toeslagpartner zijn aangemerkt.</p> <p>No beperkt bevoegd</p> <p>Autoriteit Persoonsgegevens (AP) De AP heeft begin 2016 bij de Belastingdienst aangedrongen op maatregelen.</p> <p>Maatregelen Belastingdienst De Belastingdienst nam inmiddels de volgende maatregelen:</p> <p>* In het portaal Mijn Toeslagen wordt van een ander dan de ingelogde burger alleen de laatste drie cijfers getoond (sinds april 2016). Ook op de huurtoeslagbeschikking zal slechts nog een deel van het BSN vermeld worden (sinds mei 2016).</p> <p>* De Belastingdienst vraagt de aanvrager van een toeslag of zijn gegevens in de BRP kloppen. Kloppen de gegevens in de BRP niet dan wordt de aanvraag niet in behandeling genomen en moet de aanvrager eerst contact opnemen met de gemeente (vanaf medio 2017).</p> <p>* Een speciaal team bij de Belastingdienst (Belastingtelefoon) pakt direct problemen in het toeslagensysteem op als iemand belt over spookbewoning (sinds juni 2016). Belastingdienst koppelt de juiste gegevens terug naar de Basisregistratie Personen (BRP). Aan de hand hiervan doet de gemeente een adresonderzoek. De tijdelijke (juiste) registratie bij de Belastingdienst duurt twee maanden; de Belastingdienst gaat ervan uit dat de gemeente het adresonderzoek binnen twee maanden heeft afgerond en de gegevens in de BRP dan weer juist zijn geregistreerd (sinds juni 2016).</p> <p>De maatregelen die de Belastingdienst heeft genomen en gaat nemen vindt de AP voldoende. Al deze maatregelen moeten uiterlijk 1 juni 2017 in de praktijk zijn gebracht. De AP houdt de vinger aan de pols.</p>	



# Toeslagen

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<p>Wat te doen bij klachten: Verwijs verzoekers naar de Belastingtelefoon. Of zet zelf een interventie uit conform de werkafspraken.</p> <p>Info: team WIO, [REDACTED]</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Uitgezonderd van digitaal berichtenverkeer	KI 1745
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Tot nu toe hebben ruim 70.000 mensen de Belastingdienst/Toeslagen verzocht om uitgezonderd te worden van de verplichting om berichten van Toeslagen digitaal te ontvangen. Deze groep mensen krijgt hun beschikkingen gewoon per post toegestuurd.</p> <p>In deze beschikkingen (zowel voorschot als definitieve beschikkingen) is een verwijzing opgenomen naar MijnToeslagen om de grondslagen (specificatie) van de beschikking te kunnen inzien. Op verzoek van de No gaat Toeslagen eind november/begin december 2017 de groep 'uitgezonderden' per brief informeren dat zij met de Helpdesk Digitale Post (0800-235 83 52) kunnen bellen om een specificatie per post aan te vragen.</p> <p>Werkwijze bij telefoontjes:</p> <p>stap 1: geen brief met informatie ontvangen eind november/begin december Mensen, die al uitgezonderd zijn van digitaal berichtenverkeer, kunnen zelf met de Helpdesk Digitale Post van de Belastingdienst bellen 0800-2358352 en vragen of zij alsnog een brief met informatie kunnen krijgen.</p> <p>stap 2: geen informatiebrief of geen specificatie per post Als mensen, die al uitgezonderd zijn van digitaal berichtenverkeer, hebben gebeld met 0800-2358352 en niet alsnog een informatiebrief toegezonden krijgen en/of op hun verzoek geen specificatie van de beschikking toegezonden krijgen, dan kunnen zij een klacht indienen bij de Belastingdienst/Toeslagen. Zie voor informatie over klacht indienen bij de Belastingdienst (Toeslagen) het klachtenformulier van de Belastingdienst. Het kan zijn dat het in bepaalde gevallen niet redelijk is om mensen de kenbaarheid in te sturen. Dan zou je een (spoed)interventie kunnen uitzetten bij de Belastingdienst/Toeslagen.</p> <p>Trefwoord en registratie Bij registratie graag het algemene trefwoord Digitalisering gebruiken. Registratie in Verseon van al deze zaken is belangrijk.</p> <p>Info: team WIO: [REDACTED]</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Vermogensgrenzen en -vrijstellingen	KI 1769
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Voor de zorgtoeslag, huurtoeslag en het kindgebonden budget gelden verschillende vermogensgrenzen.</p> <p>Voor de zorgtoeslag: zie website</p> <p>Voor de huurtoeslag: zie grijze tabel op de website</p> <p>Voor het kindgebonden budget: zie grijze tabel de op website</p> <p>Voor de Kinderopvangtoeslag geldt geen vermogensgrens.</p> <p>Let op: Heeft de aanvrager en zijn eventuele toeslagpartner/medebewoner 'bijzonder vermogen'? Op verzoek kan Toeslagen dit buiten beschouwing voor de huurtoeslag, zorgtoeslag of kindgebonden budget (voor kinderopvangtoeslag geldt geen vermogensgrens). Wat 'bijzonder vermogen' is, wordt hier beschreven.</p> <p>Team WIO.</p>	
<b>Toelichting voor</b>	

# Toeslagen

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<b>behandelaars</b>	
Interventies naar UHT (Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen)	KI 2188
<b>Omschrijving</b> Werkwijze voor het uitzetten van zaken bij UHT	
<b>Inhoud</b> <p>Wat is de UHT?</p> <p>De Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT), is de afdeling die ervoor moet zorgen dat slachtoffers van de toeslagenaffaire bij de Belastingdienst, nu eindelijk snel gecompenseerd worden voor de schade die ze hebben opgelopen, verkeert in crisis.</p> <p>Klachten die wij hierover ontvangen, behandelen we op de hieronder beschreven manier. We zetten klachten op de klachtenlijst voor de UHT.</p> <p>1. Vul de lijst in Iedereen heeft per e-mail een eigen lijst ontvangen van [REDACTED] waarin hij/zij de gegevens van verzoekers kan invullen.</p> <p>2. Verstuur hem naar [REDACTED] Heb je zaken op jouw lijst gezet? Stuur deze lijst aan het einde van je werkdag naar [REDACTED].</p> <p>3. [REDACTED] verstuurt de lijst naar UHT [REDACTED] verzamelt de klachten die hij van het team heeft ontvangen, en zet ze op één lijst die hij verzendt naar UHT.</p> <p>Op 1 juni 2021 gaat de lijst voor het eerst naar de UHT. Vanaf die dag zullen we dagelijks zo'n lijst versturen (als er klachten op staan).</p> <p>Lijst goed invullen Er zijn wat kleine aanpassingen aan de eerste lijst die [REDACTED] rondstuurde. Daarom is er een nieuwe lijst, zie bijlage. Dus graag deze versie vanaf nu aanhouden bij het innemen van klachten. In de rij bovenin zie je nu ook dat je van vz moet weten:</p> <p>* Of vz de compensatie vóór of na 15 februari 2021 heeft aangevraagd * Wat vz wil bereiken met het indienen van zijn klacht * Het BSN van de verzoeker (voor zover je dat kunt achterhalen). Let op! Je mag het BSN niet in Verseon opslaan. Het is alleen voor de verzendlijst bedoeld.</p> <p>Goede registratie in Verseon * Waar jullie ook op moeten letten is om in Verseon de klachtomschrijving te beginnen met UHT. Net zoals we bij Corona-gerelateerde klachten beginnen met 'Corona'.</p> <p>* Geef verzoeker je contactgegevens mee. Dat kan per mail of direct in het telefoongesprek. Heeft de UHT de klachten niet binnen 2 weken hebben afgehandeld/opgepakt (geldt respectievelijk voor interventie en KEN)? Dan kan verzoeker bij je terugkomen en kunnen wij het doorgeven aan de UHT.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Q&A voor het OP over UHT (Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen)	KI 2189
<b>Omschrijving</b> Hier vind je de meest voorkomende vragen (met antwoorden) over de UHT.	
<b>Inhoud</b> <p>KLACHTEN OVER DE UITVOERINGSORGANISATIE HERSTEL TOESLAGEN ( UHT)</p> <p>Voor vragen over de hersteloperatie: verwijst naar de UHT of naar website UHT. (zie verder onder 1.)</p> <p>1. Ik heb mij nog niet aangemeld als gedupeerde. Of: ik weet niet zeker of ik ook gedupeerde ben. Wat raadt u mij aan?</p> <p>Advies:</p>	

# Toeslagen

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<p>Aanmelden en een herstelverzoek indienen bij de UHT: u kunt bellen met het UHT-serviceteam via 0800 - 2 358 358 (gratis) of een terugbelverzoek indienen via de website.</p> <p>2. Ik heb mij aangemeld als gedupeerde maar ik heb nog niets gehoord</p> <p>Vóór 15 feb 2021 aangemeld:</p> <p>Info: de UHT had vóór 1 mei moeten beslissen over het toekennen van het forfaitaire bedrag van € 30.000.</p> <p>Advies: dien een klacht in bij UHT. Bij acute nood: interventie door de No (zie het andere tabblad)</p> <p>Vanaf 15 feb 2021 aangemeld:</p> <p>Info: de UHT moet binnen 6 maanden na indiening van uw verzoek een beslissing nemen over het forfaitaire bedrag.</p> <p>Advies:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Is er bij u sprake is van een acute noodsituatie? Dan kunt u de UHT vragen om een noodoplossing. Wijst de UHT dit af? Dan kunt u hierover een klacht indienen bij de ombudsman &gt; spoedinterventie door No.[1]</li><li>- Is er geen sprake van acute nood? Dan kunt u niets anders doen dan wachten tot de beslistermijn is verstreken.</li></ul> <p>[1] Probeer na te gaan of er sprake is van een concrete acute noodsituatie, of alleen van de dreiging van – of vrees voor – zo'n situatie.</p> <p>3. Mijn 30k-verzoek is 'voorlopig' afgewezen.</p> <p>Geen van de afwijzingsgronden is op mij van toepassing.</p> <p>Of: ik ben het er niet mee eens</p> <p>Advies:</p> <p>Wij raden aan om hiertegen bezwaar te maken bij de UHT en te vragen om een integrale beoordeling van uw dossier.</p> <p>Info: UHT heeft meegedeeld dat bezwaar maken 'niet nodig' is. Bezwaren worden echter wel in behandeling genomen en beoordeeld, net als klachten.</p> <p>In beide gevallen gaat UHT het dossier integraal in gesprek met betrokkene.</p> <p>Degenen die geen bezwaar of klacht indienen, behouden het recht op bezwaar.</p> <p>4. Mijn herstelverzoek is nog in behandeling of na een lichte toets 'voorlopig' afgewezen.</p> <p>Ondertussen zit ik in een acute noodsituatie (bijv. mijn particuliere schuldeisers beginnen weer met invorderen).</p> <p>Als er bij u sprake is van een acute noodsituatie, kunt u de UHT vragen om een noodoplossing (bijv. contact met schuldeiser of een voorschot).</p> <p>Wijst de UHT dit verzoek af, dan kunt u hierover een klacht indienen bij de ombudsman. (Ook hier: probeer na te gaan of er daadwerkelijk sprake is van een acute noodsituatie.)</p> <p>5. Hoe kan ik een klacht indienen bij UHT?</p> <p>U kunt een schriftelijke klacht indienen met het klachtenformulier of telefonisch via het Service-team (0800 - 2 358 358) (gratis)</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Verrekenen en beslagvrije voet	KI 2211
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	Toeslagen past ten onrechte beslagvrije voet niet toe bij verrekenen
	Als een burger toeslag moet terugbetalen, en hij reageert niet vóór de eerste betaaltermijn, dan gaat Toeslagen ervan uit dat de burger gebruik wil maken van de mogelijkheid de schuld

# Toeslagen

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<p>te verrekenen met de lopende toeslagen. Toeslagen verrekent deze schuld dan met (dezelfde soort) lopende toeslag en houdt daarbij geen rekening met de beslagvrije voet. Daardoor kunnen burgers onder het sociaal minimum uitkomen.</p> <p>Herstelactie Toeslagen kan niet automatisch de verrekening stopzetten en terugdraaien. Burgers moeten daarom zelf aan de bel trekken (piepsysteem) bij de Belastingdienst en dan wordt de verrekening stopgezet en teruggedraaid met terugwerkende kracht tot 1 januari 2021.</p> <p>Toeslagen gaat nu ook proactief mogelijk getroffen burgers en betrokkenstakeholders benaderen. Deze actie loopt nog tot einde dit jaar (2021).</p> <p>Structurele oplossing Op termijn wordt het probleem hoogstwaarschijnlijk opgelost. Toeslagen is namelijk voornemens om verrekeningen helemaal te gaan stoppen en steeds een persoonlijke betalingsregeling te gaan aanbieden. Het tijdsplan is nog niet duidelijk.</p> <p>Wat te doen met klachten? Met Toeslagen hebben wij afgesproken dat klachten over verrekening door Toeslagen zonder toepassing van de beslagvrije voet, als interventie kunnen worden doorgezet naar Toeslagen.</p> <p>Toeslagen zal deze klachten zo spoedig mogelijk maar in ieder geval binnen de interventietermijn oppakken. Graag in het onderwerpveld van de e-mail naast interventie ook "CBT" vermelden.</p> <p>Wanneer in bijzondere gevallen meer spoed is vereist dan gebruikelijk is bij interventies, dan kan voor het middel van de spoedinterventie worden gekozen. Bijvoorbeeld wanneer sprake is van zeer urgente omstandigheden zoals dreigende huisuitzetting etc.</p> <p>Meer informatie? Dan kun je contact opnemen met [REDACTED]</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	

# Toeslagen (2)

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Dit rapport bevat 17 kennisitems.

Naam		Aantal
Belastingdienst Toeslagen		KI 1096
<b>Omschrijving</b>	* De Belastingdienst/Toeslagen is verantwoordelijk voor het uitkeren van zorgtoeslag, huurtoeslag, kinderopvangtoeslag en kindgebonden budget.	
<b>Inhoud</b>		
<b>Toelichting voor behandelaars</b>		
Fraude kinderopvang "De Appelbloesem"		KI 1102
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	<p>Fraudezaak bij het gastouderbureau "De Appelbloesem"</p> <p>In de zaak rond 'De Appelbloesem' heeft de Raad van State de Belastingdienst in het gelijk gesteld. Volgens de uitspraak van de Raad van State moeten circa 300 ouderparen in totaal enkele miljoenen aan onterecht ontvangen kinderopvangtoeslag terugbetalen.</p> <p>De FIOD deed in 2009 een inval bij het gastouderbureau. Veel ouders besloten daarna voor andere kinderopvang te kiezen, waardoor het bedrijf een jaar later failliet ging.</p> <p>Veel ouders maakten gebruik van de mogelijkheid om via dat bureau familieleden (vaak opa's en oma's) als gastouder in te zetten. De verplichte eigen bijdrage kon worden ontweken, als de oppas die 'terugschonk' aan de ouders. De bestuursrechter oordeelde dat zo'n schenking op zich niet onrechtmatig is, maar wel officieel had moeten worden vastgelegd. Omdat dit niet is gedaan, mocht de Belastingdienst het gehele bedrag aan uitgekeerde kinderopvangtoeslag terugvorderen. Bij sommige gezinnen gaat het om bedragen tot bijna € 30.000.</p> <p>De zaak rond De Appelbloesem was mede aanleiding voor de politiek om de regelgeving voor gastouderopvang te wijzigen.</p> <p>Experts: Team WIO, [REDACTED]</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>		
Fraude kinderopvang "Kids2Oma"		KI 1103
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	<p>Fraudezaak kinderopvang "Kids2oma"</p> <p>Op 16 april 2013 heeft de Rechtbank Breda uitspraak gedaan in een zaak over kinderopvangtoeslag via het gastouderbureau "Kids2Oma" (Uitspraak Rechtbank Breda van 16 april 2013, nr. 12/2997)</p> <p>De uitspraak geeft goed het juridische kader weer waaraan kinderopvang moet voldoen, wil de aanvrager in aanmerking kunnen komen voor kinderopvangtoeslag. Aan de hand van deze normatiek komt de rechtbank tot het oordeel dat eiseres niet aannemelijk heeft gemaakt dat zij kosten voor kinderopvang heeft gemaakt, zoals die uit de jaaropgave van de instelling blijken. Het beroep wordt ongegrond verklaard.</p> <p>Lijn No</p> <p>Betrokkene vroeg de Nationale ombudsman om raad. Na overleg met Addie Stehouwer is gesteld dat het vooral een juridische aangelegenheid is, die ook voor de No een gegeven is. Ten aanzien van de informatieplicht oordeelde de rechter, dat het op de weg van eiseres had gelegen zich beter te informeren over de te volgen procedure en de gevolgen alvorens een overeenkomst aan te gaan. Ook de Belastingdienst kan in deze geen verwijt worden gemaakt.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>		
Betalingsregeling bij terugbetalen toeslagen		KI 1397
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	<p>Betalingsregeling bij terugbetalen toeslagen</p> <p>Bij het terugbetalen van toeslag kan in uitzonderlijke gevallen als aan de voorwaarden wordt voldaan een betalingsregeling worden getroffen. Zie de site van de Belastingdienst.</p> <p>Draagkrachtberekening voor toeslagenschuld</p> <p>Voor de berekening van de betalingscapaciteit hoeft geen rekening te worden gehouden met andere (belasting/toeslag)schulden die open staan en niet worden voldaan. Ook niet van belang is het dragen van kosten voor kinderopvang. Zie voor de uitspraak waarin bovenstaande is gesteld: Raad van State 30-3-2016</p>	

# Toeslagen (2)

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<p>Belangrijk stuk uit de uitspraak:</p> <p>"3. Appellante betoogt dat de rechtbank heeft miskend dat de Belastingdienst/Toeslagen bij de vaststelling van de betalingscapaciteit er ten onrechte geen rekening mee heeft gehouden dat zij andere openstaande belastingschulden heeft, zij thans geen kinderopvangtoeslag ontvangt omdat deze wordt verrekend met de kinderopvangtoeslag over 2012 en, uitgaande van een maandelijkse aflossing van € 983,00, haar inkomen onder de beslagvrije voet komt.</p> <p>3.1. De Belastingdienst/Toeslagen heeft bij de bepaling van de betalingscapaciteit overeenkomstig de artikelen 13 en 16 van de Uitvoeringsregeling Invorderingswet 1990 rekening gehouden met de kosten van bestaan, te weten 90% van de bijstandsnorm. Artikel 15 van die regeling bevat een limitatieve opsomming van de overige uitgaven die in aanmerking mogen worden genomen bij het bepalen van de betalingscapaciteit.</p> <p>3.2. Bij het verweerschrift in beroep heeft de Belastingdienst/Toeslagen een overzicht gevoegd van de op 25 juni 2015 nog openstaande belastingschulden. Daaruit blijkt dat appellante naast de hiervoor onder 1. vermelde toeslagschuld nog vier schulden heeft. Die schulden werden niet afgelost. De rechtbank heeft terecht overwogen dat de Belastingdienst/Toeslagen bij de vaststelling van de betalingsregeling geen rekening hoefde te houden met die schulden, reeds omdat schulden die niet worden afgelost geen uitgaven zijn in de zin van artikel 15 van de Uitvoeringsregeling Invorderingswet 1990. Daarnaast hebben niet afgeloste schulden geen invloed op de draagkracht van appellante.</p> <p>3.3. De door appellante gestelde verrekening van de kinderopvangtoeslag over 2012 brengt mee dat zij de kosten van kinderopvang zelf moet betalen. In artikel 15 van de Uitvoeringsregeling Invorderingswet 1990 worden kosten van kinderopvang niet aangemerkt als uitgaven die in aanmerking mogen worden genomen bij het bepalen van de betalingscapaciteit. De Belastingdienst/Toeslagen heeft daarom evenzeer terecht geen rekening gehouden met die kosten."</p> <p>Experts: Team WIO, [REDACTED]</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Huurtoeslag	KI 1402
<b>Omschrijving</b>	
<p><b>Inhoud</b></p> <p>HUURTOESLAG</p> <p>65+-ers</p> <p>Per 1 januari 2016 is de extra vermogensvrijlating voor 65+-ers (met een inkomen onder de 20.075) voor de huurtoeslag vervallen. (De vermogensvrijlating voor de Zorgtoeslag en het Kindgebonden budget is ook verlaagd.)</p> <p>De mogelijke belanghebbenden zijn door B/T daarop geattendeerd (zie de bijlagen onder aan deze pagina).</p> <p>Voor meer info over het vervallen van de extra vermogensvrijlating voor 65+-ers: <a href="http://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/prive/toeslagen/hoewerken/toeslagen/nieuw_in_2016/vanaf_2016_vervalt_de_extra_vrijstelling_voor_het_vermogen_van_ouderen">http://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/prive/toeslagen/hoewerken/toeslagen/nieuw_in_2016/vanaf_2016_vervalt_de_extra_vrijstelling_voor_het_vermogen_van_ouderen</a>.</p> <p>Nadere info huurtoeslag: sector WIO, [REDACTED]</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Foute registratie medebewoner/BPR	KI 1403
<b>Omschrijving</b>	
<p><b>Inhoud</b></p> <p>Verkeerde registratie medebewoner in BPR en stopzetten huurtoeslag</p> <p>De Nationale ombudsman heeft onderzoek gedaan naar het stopzetten van (een deel van) de huurtoeslag, waarbij is aangegeven dat er sprake is van een onbekende medebewoner en verzoeker zelf stelt correct te staan ingeschreven in de BRP.</p> <p>Naar aanleiding van ons rapport 2015/144 is de werkinstructie voor de BelastingTelefoon aangepast. De medewerker van de BelastingTelefoon die in dit kader wordt gebeld, dient hiervan een melding op te maken en deze direct door te sturen naar de afdeling binnen Toeslagen die de zaak te beoordeelt en eventueel kan herstellen. Dit voorkomt dat de betreffende persoon een of meer bezwaarschriften moet indienen.</p> <p>Info: WIO, [REDACTED]</p>	

# Toeslagen (2)

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Bezwaar te laat ingediend	KI 1405
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>1) Te laat ingediend bezwaar tegen een toeslagbeschikking Een te laat ingediend bezwaarschrift tegen een toeslagbeschikking kan de Belastingdienst Toeslagen niet-ontvankelijk verklaren. Er is geen bepaling of beleidsregel op grond waarvan de Belastingdienst Toeslagen het bezwaar toch moet beoordelen.</p> <p>Wat kan betrokkene doen Hij kan een verzoek tot herziening indienen tot vijf jaar na het betreffende toeslagjaar (zie Uitvoeringsregeling Awir, artikel 5a). Als de Belastingdienst Toeslagen zeer laat is met het toezenden van de Definitieve Beschikking en verzoeker kan het herzieningverzoek daardoor niet binnen vijf jaar indienen, dan mag – volgens de rechter - de Belastingdienst Toeslagen niet strikt vasthouden aan deze vijf jaarstermijn.</p> <p>2) Te laat ingediend bezwaarschrift tegen een AANSLAG IB Een te laat ingediend bezwaarschrift tegen een aanslag IB werkt echter anders. Dit moet beschouwd worden als een verzoek om ambtshalve vermindering of belastingteruggave. (AWR/ Besluit ambtshalve verminderen of teruggeven). Als het verzoek wordt afgewezen dan is dat vanaf het belastingjaar 2010 een voor bezwaar vatbare beschikking (Wet IB, art 9.6!)</p> <p>Experts: WIO: [REDACTED]</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Belastingtelefoon/klachten	KI 1419
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Klachtherkenning en niet nakomen terugbelverzoeken t.a.v. Toeslagen.</p> <p>Op 17 mei 2016 heeft de No een brief (zie onderaan bij documenten) aan staatssecretaris Wiebes gestuurd waarin hij zijn zorgen uit over:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- De klachtherkenning bij de medewerkers van de Belastingtelefoon als het gaat om toeslagzaken;</li><li>- Onvoldoende nakomen van terugbelafspraken door de backoffice van Toeslagen (nadat toeslaggerechtigden via de Belastingtelefoon een terugbelverzoek hebben achtergelaten).</li></ul> <p>Experts: Team WIO: [REDACTED]</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Toeslagen per 1 januari 2013	KI 1528
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Alle toeslagen zijn gewijzigd per 1 januari 2013.</p> <p>Sinds 1 januari 2013 telt bij de zorgtoeslag en het kindgebonden budget het vermogen mee. Zie voor de vermogensgrens de site van de belastingdienst.</p> <p>Zorgtoeslag Huishoudens met lagere inkomens krijgen een hogere toeslag terwijl huishoudens met hogere inkomens minder toeslag ontvangen. Daarnaast is de maximale inkomensgrens voor zorgtoeslag verlaagd.</p> <p>Kindgebonden budget Het kindgebonden budget voor ouders met 2 kinderen werd maximaal € 1.553 per jaar.</p> <p>Kinderopvangtoeslag De overheid gaat minder bijdragen aan de kosten voor kinderopvang. Zo ontvang je minder kinderopvangtoeslag voor het kind met de meeste opvanguren. Ook is er een beperking van de kinderopvangtoeslag wanneer je een traject naar werk, een opleiding of een inburgeringscursus volgt.</p>	

# Toeslagen (2)

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<p>Huurtoeslag De overheid gaat ook minder bijdragen aan de kosten van de huur. De huurtoeslag wordt voor alle huishoudens € 8,80 per maand lager.</p> <p>Meer informatie is te vinden op de website van toeslagen.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Overheidsvordering (vereenvoudigd bankbeslag)	KI 1529
<b>Omschrijving</b>	
<p><b>Inhoud</b> De overheidsvordering (vereenvoudigd bankbeslag)</p> <p>Bij Rijksbelastingen, gemeentelijke belastingen en waterschapslasten kan, na betekening van het dwangbevel, op eenvoudige wijze beslag op een betaalrekening (geen spaarrekening) worden gelegd. Dit wordt de overheidsvordering genoemd. Deze overheidsvordering is in drie opzichten ruimer dan een normaal beslag op de bankrekening:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Niet alleen het saldo van het moment van de vordering, maar ook alle bijschrijvingen gedurende een week daarna vallen onder het beslag.</li><li>2) De overheidsvordering komt ook ten laste van een eventuele kredietfaciliteit die gekoppeld is aan de betaalrekening (geen creditcard). Dit betekent dat de overheidsvordering een roodstand tot gevolg kan hebben. De bank kan zich ten opzichte van de belastingdienst, wanneer zij zelf nog een vordering op de debiteur heeft, niet op verrekenen beroepen.</li><li>3) De overheidsvordering is beperkter dan een bankbeslag omdat deze alleen wordt toegepast op betaalrekeningen en niet op een spaarrekening.</li></ol> <p>De voorwaarden voor een overheidsvordering Voor de toepassing van de overheidsvordering gelden de volgende:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Er moet een dwangbevel zijn betekend.</li><li>2) Het openstaand bedrag van de belastingaanslag, waarvoor de overheidsvordering wordt gedaan, mag niet meer bedragen dan €1000.</li><li>3) Het bedrag van de overheidsvordering bedraagt ten hoogste €500.</li><li>4) De Ontvanger mag per belastingaanslag maximaal twee keer per maand een overheidsvordering doen.</li><li>5) De overheidsvordering mag worden gesplitst in deelvorderingen (bijvoorbeeld 3 x €166).</li><li>6) Opsplitsing in deelvorderingen vergroot namelijk de kans dat de vordering (gedeeltelijk) wordt geïncasseerd. Zie volgende punt.</li><li>7) De overheidsvordering wordt bij dezelfde belastingaanslag gedurende een aaneengesloten periode van maximaal 3 maanden gedaan. Wanneer de belastingaanslag dan nog niet is ingevorderd zal de ontvanger een ander middel moeten kiezen.</li></ol> <p>De rol van de bank bij een overheidsvordering De bank voert de overheidsvordering of deelvordering alleen uit wanneer de bestedingsruimte (= saldo + maximale debetsaldo) op de rekening toereikend is.</p> <p>Experts: Team WIO: [REDACTED]</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Informatiebronnen	KI 1638
<b>Omschrijving</b>	
<p><b>Inhoud</b> * Handige informatieve site van de Belastingdienst en Toeslagen voor ons, maar ook voor verzoekers en hulpverleners: <a href="https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/kennisnetwerk/">https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/kennisnetwerk/</a></p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Overheidsvordering en de beslagvrije voet	KI 1663
<b>Omschrijving</b>	
<p><b>Inhoud</b> De overheidsvordering en beslagvrije voet</p> <p>Een overheidsvordering kan een roodstand veroorzaken en is voor mensen met een laag inkomen een zéér ingrijpend middel. De betaling van de vaste lasten kan hierdoor in het gedrang komen. In het rapport Paritas Passé wordt de overheidsvordering beschreven als een voorbeeld van een ongelijke incassobevoegdheid met ernstige gevolgen voor zowel</p>	



# Toeslagen (2)

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<p>de debiteur als andere crediteuren. Naar aanleiding van het rapport Paritas Passé is geregeld dat de overheidsvordering op verzoek achteraf teruggedraaid kan worden. Dit voor zover men een lager bedrag aan bestaansmiddelen overhoudt dan de beslagvrije voet. Bij het indienen van het verzoek moeten dan naast de gegevens die nodig zijn voor de berekening van de beslagvrije voet ook de bankafschriften worden gevoegd.</p> <p>Expertise: Team WIO: [REDACTED]</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Overheidsvordering versus andere beslagleggers	KI 1664
<b>Omschrijving</b>	
<p><b>Inhoud</b></p> <p>De overheidsvordering versus andere beslagleggers</p> <p>Als de Belastingdienst een overheidsvordering legt in een situatie dat er bij betrokkene al een beslag op het inkomen ligt, dan stelt de Belastingdienst zich op het standpunt dat zij zelf de meest gereede partij is om ervoor te zorgen dat de beslagvrije voet (BVV) voor betrokkene wordt gerespecteerd. In die zin dat zij niet verwijst naar de deurwaarder. Dit standpunt is aangenomen naar aanleiding van het onderstaande rapport.</p> <p>Samenvatting inhoud en gevoerde communicatie inzake het rapport 2017/004:</p> <p>Eind januari 2017 hebben we een aanbeveling gedaan in een onderzoek rond de overheidsvordering door de Belastingdienst. Het ging er in deze zaak om dat een burger, nadat een overheidsvordering was gedaan, om toepassing van de beslagvrije voet had gevraagd.</p> <p>Op zijn salaris lag al beslag door een deurwaarder. Hiermee hield de Belastingdienst geen rekening bij het vaststellen van de BVV. Tijdens een interventie door ons bleef de Belastingdienst op het standpunt staan dat deze handelwijze juist was. Verzoeker werd naar de deurwaarder verwezen.</p> <p>Tijdens ons onderzoek heeft de Belastingdienst zijn standpunt gewijzigd. De Belastingdienst gaf aan dat hij in een situatie zoals die van verzoeker de meest gereede partij is om ervoor zorg te dragen dat de beslagvrije voet (BVV) voor betrokkene alsnog wordt gerespecteerd (en dat het naar de deurwaarder verwijzen dus niet zinvol is).</p> <p>De No heeft de Belastingdienst de aanbeveling gedaan om zijn gewijzigde standpunt in het beleid vast te leggen en om de informatieverstrekking hierover, onder meer op het formulier 'verzoek berekening beslagvrije voet', aan te passen. De reactie van de Belastingdienst hierop luidt dat de huidige tekst van de Leidraad Invordering geen aanpassing behoeft omdat deze hiervoor al de ruimte biedt:</p> <p>"De ontvanger zal in situaties zoals die van verzoeker, waarin voor de betrokkene te weinig geld op zijn bankrekening(en) stond om van te leven, zoveel mogelijk maatwerk toepassen. Dat betekent dat als er geen spaargeld aanwezig is om het tekort aan beslagvrije voet op te vangen, de ontvanger desgevraagd terugtreedt.</p> <p>Deze voorgestelde handelwijze past binnen het bestaande beleid voor toepassing van de BVV na een overheidsvordering zoals beschreven in artikel 19.4 van de Leidraad Invordering. De tekst van artikel 19.4 van de Leidraad Invordering biedt daarvoor ook voldoende ruimte. Aanpassing van de Leidraad is dan ook niet nodig om de voorgestelde handelwijze te waarborgen. Om te verzekeren dat het beleid op de hiervoor aangegeven wijze wordt uitgevoerd, is het wel wenselijk om een korte uitleg hierover op te nemen in de Instructie Invordering en Belastingdeurwaarders. Daarvoor zal worden zorg gedragen.", aldus de Belastingdienst.</p> <p>Actueel</p> <p>Verder werd meegedeeld "de Belastingdienst onderzoekt of het verzoekformulier kan worden uitgebreid met een vraag naar een gelegd loonbeslag en de gegevens van de beslagleggende gerechtsdeurwaarder". Op dit punt zal de No nog naar het vervolg vragen.</p> <p>Expertise: Team WIO: [REDACTED]</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Onjuiste terugvorderingen 2014	KI 1742
<b>Omschrijving</b>	
<p><b>Inhoud</b></p> <p>Januari 2016: Onjuiste terugvorderingen Kinderopvangtoeslag 2014</p> <p>Door een fout in de aanlevering van de gegevens door kinderopvangorganisaties waardoor verkeerde of niet volledige</p>	

# Toeslagen (2)

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<p>Door een fout in de aanlevering van de gegevens door kinderopvangorganisaties waardoor verkeerde of niet volledige gegevens zijn aangeleverd aan de Belastingdienst/Toeslagen, zijn er begin januari 2016 berichten over onjuiste beschikkingen Kinderopvangtoeslag 2014.</p> <p>Staatsecretaris Wiebes heeft daarop in een brief aan de Tweede Kamer aangegeven dat B/T inderdaad fouten heeft gemaakt en werkt aan oplossingen.</p> <p>De relevante passage uit zijn brief vind je in het document onder aan deze pagina (punt 2.).</p> <p>RTL Nieuws het bericht&lt;<a href="http://www.rtlnieuws.nl/nieuws/binnenland/ouders-schrikken-zich-rot-ineens-een-naheffing-van-duizenden-euros">http://www.rtlnieuws.nl/nieuws/binnenland/ouders-schrikken-zich-rot-ineens-een-naheffing-van-duizenden-euros</a>&gt; dat veel ouders een terugvordering Kinderopvangtoeslag 2014 hadden ontvangen. Volgens de (tientallen) meldingen klopten deze beschikkingen niet (fout inkomens, aantal opvanguren).</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Terugvorderen KOT-schuld en beslagvrije voet	KI 1743
<b>Omschrijving</b>	
<p><b>Inhoud</b></p> <p>Beleidswijziging bij terugvorderen KOT-schuld per november 2017</p> <p>Stel:</p> <p>Als Toeslagen de kinderopvangtoeslag (KOT) terugvordert en er geen persoonlijke betalingsregeling mogelijk is (vanwege opzet/grove schuld) moet betrokkene de schuld in maximaal 24 termijnen terugbetalen. Als hij dit niet zelf terugbetaalt en hij lopende toeslag(en) ontvangt, zal Toeslagen deze KOT-schuld in 24 termijnen verrekenen met deze lopende toeslag(en). Als Toeslagen de KOT-schuld verrekent met het lopende KOT-voorschot en hij daardoor te weinig inkomen voor levensonderhoud (en kinderopvang) overhoudt, kon betrokkene niet om toepassing van de beslagvrije voet vragen. In die gevallen ontstaat het probleem dat betrokkene de (lopende) kinderopvang niet meer kan betalen, zijn kinderen van de opvang moet halen en soms zijn werk/integratie- of inburgeringstraject moet opgeven.</p> <p>De beleidswijziging waarmee wel rekening wordt gehouden met de beslagvrije voet:</p> <p>Voor dit laatste probleem biedt Toeslagen nu een opening door een wijziging van beleid. Uitgangspunt voor Toeslagen is nu dat betrokkene de kosten van lopende kinderopvang moet kunnen betalen én dat hij daarnaast een inkomen ter hoogte van de BVV overhoudt.</p> <p>Gevolg hiervan is dat in de gevallen dat betrokkene door de verrekening te weinig overhoudt, Toeslagen op verzoek bereid is om een verrekening (deels) terug te draaien en toekomstige maandelijkse verrekeningen hierop aan te passen!</p> <p>Dit is goed nieuws voor de mensen bij wie de KOT-schuld wordt verrekend met de lopende KOT en die daardoor te weinig geld overhouden (voor de kosten van levensonderhoud en van de kinderopvang).</p> <p>Advies [REDACTED]:</p> <p>"Adviseer verzoekers altijd om eerst een persoonlijke betalingsregeling aan te vragen. Als deze wordt afgewezen vanwege opzet/grove schuld, kan men daartegen in bezwaar/beroep.</p> <p>Als de persoonlijke betalingsregeling wordt afgewezen, vraag dan toepassing van de BVV aan. Geef hierbij aan dat men door de verrekening van de KOT te weinig geld overhoudt voor de kosten van levensonderhoud én van de lopende kinderopvang."</p> <p>Specialist: sector WIO, [REDACTED]</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
BelastingTelefoon voor nabestaanden	KI 1869
<b>Omschrijving</b>	
<p><b>Inhoud</b></p> <p>Voor nabestaanden heeft de Belastingdienst een speciaal telefoonnummer 0800-2358354. (BelastingTelefoon voor nabestaanden)</p> <p>Belastingdienst/toeslagen heeft No in september 2018 toegezegd dat dit telefoonnummer op brieven aan nabestaanden vermeld wordt. Dit naar aanleiding van communicatie met ouders overleden kind en correspondentie over de kinderopvangtoeslag.</p> <p>Expertise: Sector WIO, [REDACTED]</p>	

# Toeslagen (2)

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Kindgebonden budget - problemen bij automatische toekenning	KI 1935
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Het uitgangspunt bij het kindgebonden budget is dat deze automatisch wordt toegekend. Als je voldoet aan de voorwaarden krijg je het in principe automatisch. Echter er is in de kennisgroep sociale zekerheid het volgende probleem geconstateerd:</p> <p>Het kindgebonden budget wordt niet automatisch toegekend als ouder voldoet aan de voorwaarden nadat deze eerder is stopgezet. Zodoende missen deze ouders kindgebonden budget. Dit probleem gaat terug tot invoering van de Wet op het Kindgebonden Budget in 2008. Het systeem van automatische toekenning werkt in dit geval dus niet.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Op 20 februari 2019 heeft de staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Van Ark, laten weten dat bovenstaand probleem is geconstateerd.</li><li>2. De systemen die tussen 2008-2011 zijn gebruikt voor vaststellen kindertoeslag en kindgebonden budget zijn afgesloten en verwijderd. Het is volgens de staatssecretaris niet mogelijk volledig te achterhalen hoeveel mensen er in de eerste jaren van de Wet op het Kindgebonden Budget van rechtswege een voorschot kregen en hoeveel attentiebrieven indertijd zijn verstuurd. De wet zelf is van 2008 evenals de invoering van de kindertoeslag ( dus als onderdeel van alle toeslagen).</li><li>3. Er is een motie ingediend op 21 februari 2019 door Gijs van Dijk ( PvdA) om een meldsysteem in te richten waar gedupeerde ouders die nu niet worden gecompenseerd voor de jaren 2008-2013 zelf bij de Belastingdienst kunnen aankloppen om hun rechtmatige tegemoetkoming te ontvangen. Deze motie is echter verworpen. Dat meldpunt komt er niet.</li><li>4. Het kabinet wil alleen herstellen vanaf 2013, zo zegt ze in lijn met de rechtspraak van de Centrale Raad van Beroep dat financiële aanspraken jegens de overheid op grond van de rechtszekerheid na een termijn van vijf jaar niet meer in rechte afdwingbaar zijn.</li><li>5. Het kabinet stelt dat in een groot aantal gevallen alsnog een geautomatiseerde beslissing kan worden afgegeven op niet eerder in behandeling genomen aanvragen. In een aantal andere gevallen is nader onderzoek nodig. Het kabinet gaat uit van circa 60.000 unieke ouders per toeslagjaar en over de herstelperiode circa 250.000 tot 300.000 unieke ouders. Niettemin zegt het kabinet ook dat nog onderzoek zal doen naar de omvang van de groep. Het zou gaan om circa € 600,- per jaar per ouder voor de jaren 2015 en na 2015 circa om € 1.000,- per jaar.</li></ol> <p>In het najaar van 2019 worden de systemen van de Belastingdienst Toeslagen aangepast. Er wordt nog onderzocht hoe de hersteloperatie vorm te geven, wanneer gestart kan worden met herstel en hoeveel tijd en kosten hiermee naar verwachting zijn gemoeid.</p> <p>Actuele informatie over dit probleem staat op de website van de Belastingdienst</p> <p>Voor meer informatie kun je contact opnemen met [REDACTED]</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	

# Belastingen (1)

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Dit rapport bevat 45 kennisitems.

Naam		Aantal
Belastingen (rijks-, gemeente, waterschap) en Toeslagen van de Belastingdienst		KI 0003
<b>Omschrijving</b>	De Belastingdienst is verantwoordelijk voor het innen van onder meer Inkomstenbelasting, Motorrijtuigenbelasting, Omzetbelasting, Erfrechtbelasting.  De Belastingdienst/Toeslagen is verantwoordelijk voor het uitkeren van zorgtoeslag, huurtoeslag, kinderopvangtoeslag en kindgebonden budget.  Gemeenten, waterschappen en gemeenschappelijke regelingen innen onder meer onroerende zaaksbelasting, reinigingsheffing, waterschapsbelasting en andere gemeentelijke belastingen.	
<b>Inhoud</b>		
<b>Toelichting voor behandelaars</b>		
Belastingdienst		KI 0004
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	De Belastingdienst is verantwoordelijk voor het heffen en innen van onder meer Inkomstenbelasting, Motorrijtuigenbelasting, Erfbelasting, Overdrachtsbelasting, Schenkingsbelasting.	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>		
Erfbelasting		KI 0005
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	<p>Als iemand overlijdt, gaat zijn erfenis naar de erfgenamen. Een erfenis bestaat uit alle bezittingen én schulden die een overledene achterlaat.</p> <p>No is beperkt bevoegd</p> <p>Het betreft vaak een beslissing waar bezwaar en beroep open staat. Wij stellen in dat geval geen onderzoek in. Een klachtprocedure bij de Nationale ombudsman is hiervoor niet bedoeld. Adviseer verzoeker altijd bezwaar of beroep in te stellen als hij het niet eens is met de beslissing.</p> <p>Vrijstelling Iemand betaalt pas erfbelasting als hij meer krijgt dan de vrijstelling. Hoe hoog die vrijstelling is, hangt af van de relatie met de overledene. In bepaalde situaties hoeft helemaal geen erfbelasting te worden betaald. Op de website van de belastingdienst staat een rekenhulp erfbelasting.</p> <p>Aangifte erfbelasting Als de Belastingdienst verwacht dat iemand erfbelasting moet betalen, stuurt de belastingdienst een aangiftebrief erfbelasting. Daarin staat hoe men aangifte moet doen en wanneer de aangifte binnen moet zijn. Is wel een erfenis ontvangen, maar geen aangiftebrief ontvangen, dan moet uit eigen beweging aangifte worden gedaan (aangiftebrief erfbelasting).</p> <p>Bezwaar en beroep Als men het niet eens is met de aanslag of navorderingsaanslag, kan bezwaar en beroep worden ingesteld (waarschuwen voor de termijn!).</p> <p>Navorderingsaanslag Wanneer de Belastingdienst ontdekt of vermoedt dat de aanslag te laag was, kan binnen 5 jaar na het overlijden een navorderingsaanslag worden opgelegd. Deze periode wordt verlengd als uitstel is verleend voor het doen van aangifte. Bij de navorderingsaanslag kan ook een boete worden opgelegd, bijvoorbeeld als te laat aangifte is gedaan of als de aangifte onjuist was ingevuld. Tegen een navorderingsaanslag staat bezwaar en beroep open. Daarna is ook nog hoger beroep mogelijk bij het Gerechtshof.</p> <p>Telefoonnummer voor nabestaanden Via het telefoonnummer 0800 - 235 83 54 kunnen nabestaanden contact opnemen met de Belastingdienst. Dit is een speciaal nummer voor nabestaanden.</p>	

# Belastingen (1)

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
Zie voor werkafspraken met de Belastingdienst kennisbank 3. Team WIO, [REDACTED]	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Verklaring arbeidsrelatie (VAR)	KI 0007
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Een VAR-verklaring heeft een freelancer of zzp-er nodig om opdrachtgevers duidelijkheid te geven over zijn fiscale status. De VAR-verklaring wordt afgegeven door de Belastingdienst.</p> <p>No zeer beperkt bevoegd (niet bevoegd over beslissing wel over bejegening)</p> <p>De VAR-verklaring moet elk jaar opnieuw worden aangevraagd. Op de volgende pagina van de Belastingdienst is meer informatie te vinden over de VAR-verklaring.</p> <p>niet eens met VAR-beslissing Tegen de beslissing wel/niet een VAR af te geven staat bezwaar/beroep open.</p> <p>gewijzigde omstandigheden Als de werkzaamheden of omstandigheden waaronder men werkt veranderen, moet geen bezwaar ingediend maar vraagt men een nieuwe VAR aan.</p> <p>Let op: In 2016 gaat de wet- en regelgeving voor de VAR veranderen. De Tweede Kamer heeft het wetsvoorstel al goedgekeurd, de Eerste Kamer beslist na het zomerreces. In 2015 is er een overgangsregeling.</p> <p>Team WIO; [REDACTED]</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Papieren inkomen (BBZ-uitkering/leenbijstand/starterskrediet)	KI 0008
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Een BBZ-uitkering is een lening aan ondernemers die achteraf kan worden kwijtgescholden. Het kwijtgescholden bedrag wordt door de belastingdienst gezien als inkomen. Soms moet de ondernemer dan zijn toeslagen terugbetalen als gevolg van dit 'papieren inkomen' in een bepaald jaar.</p> <p>No is beperkt bevoegd</p> <p>Het betreft vaak een beslissing waar bezwaar en beroep open staat. Wij stellen in dat geval geen onderzoek in. Een klachtprocedure bij de Nationale ombudsman is hiervoor niet bedoeld. Adviseer verzoeker altijd bezwaar of beroep in te stellen als hij het niet eens is met de beslissing. Burgers kunnen zich met hun klacht ook wenden tot de Commissie voor de Verzoekschriften en Burgerinitiatieven. Sommige gemeenten zetten zich in om voor gedupeerden een oplossing te zoeken, maar helaas niet alle; gemeenten zijn hiertoe niet verplicht. Dit kun je verzoekers melden.</p> <p>Oplossing voor nieuwe gevallen Per 1 januari 2017 is het probleem met betrekking tot het papieren inkomen voor nieuwe gevallen opgelost. Die oplossing, de eindheffingsvariant, houdt het volgende in: Op het moment dat de leenbijstand wordt omgezet in bijstand om niet (een gift), wordt de kwijschelding als eindheffingsbestanddeel aangemerkt. Dit houdt in dat over het Bbz-inkomen geen belasting wordt geheven bij de Bbz-gerechtigde, maar uitsluitend bij de verstrekker van de bijstand, in casu de gemeente. Daarmee behoort dat inkomen ook niet tot het belastbare inkomen van de Bbz-gerechtigde en dus ook niet meer tot het toetsingsinkomen. Er is dan geen sprake van papieren inkomen bij de Bbz-gerechtigde.</p> <p>Geen terugwerkende kracht Deze regeling kent geen terugwerkende kracht. Wel biedt de Belastingdienst/Toeslagen de mogelijkheid van een betalingsregeling in maximaal 24 termijnen. Indien het niet mogelijk is om aan deze regeling te voldoen is het ook mogelijk een lager bedrag te betalen. Hiertoe kan een persoonlijke betalingsregeling worden aangevraagd op basis van de beschikbare betalingscapaciteit. Mocht er een restbedrag overblijven, dan wordt er niet verder bemoedigd.</p> <p>Schuldsanering Voor mensen die voor 1 januari 2017 door het papieren inkomen (dus buiten hun schuld) in de schuldsanering zijn terecht</p>	

# Belastingen (1)

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<p>Voor mensen die voor 1 januari 2017 door het papieren inkomen (dus buiten hun schuld) in de schuldsanering zijn terecht gekomen, wordt een maatwerkoplossing gezocht in de vorm van kwijtschelding van de schuld. Een motie hiertoe is op 16 november 2016 aangenomen. De mensen moeten hier wel zelf om vragen. Zie hier de tekst van de motie.</p> <p>Huidige situatie wat betreft compensatie De huidige stand van zaken is dat de regering de juridische mogelijkheden moet onderzoeken om het mogelijk te maken dat ondernemers alsnog gecompenseerd worden voor de fiscale nadelen als gevolg van het papieren inkomen voor de jaren 2014, 2015 en 2016. De Tweede Kamer nam op 23 februari 2017 een motie aan met die strekking. Gezien het ontbreken van financiële dekking op dit moment, de benodigde wetswijziging en de demissionaire status van het kabinet wordt de besluitvorming in deze kwestie aan het volgende kabinet overgelaten.</p> <p>Toelichting op de problematiek Aan een ondernemer verleende leenbijstand kan in bepaalde situaties worden kwijtgescholden op grond het Besluit bijstandverlening Zelfstandigen (BBZ). De leenbijstand hoeft dan niet (meer) te worden terugbetaald. Deze kwijtschelding wordt na afloop van het belastingjaar verleend. Dit leidt tot een 'papieren' inkomen in het jaar van omzetting. Dit verhoogde inkomen heeft vaak tot gevolg dat voor dat jaar geen recht (meer) bestaat op toeslagen. Voor de ex-ondernemer is dat vaak een tegenvaller, die hij niet kan opvangen.</p> <p>Zie over het aanvragen van de BBZ-uitkering de pagina Besluit bijstandverlening Zelfstandigen (BBZ).</p> <p>Team: WIO, [REDACTED] (zijn vervanger: [REDACTED])</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Beslag op loon/uitkering	KI 0012
<b>Omschrijving</b>	
<p><b>Inhoud</b></p> <p>De belastingdeurwaarder kan na een dwangbevel onder meer beslag leggen op iemands loon of uitkering.</p> <p>No is bevoegd.</p> <p>Beslag op loon/uitkering Dwangmatige incasso kan onder meer inhouden dat de belastingdeurwaarder na het uitbrengen van een dwangbevel beslag legt op loon of uitkering. Daarbij moet rekening worden gehouden met de beslagvrije voet. Dat is het bedrag dat iemand nodig heeft voor het bekostigen voor de eerste levensbehoeften. De beslagvrije voet wordt door de belastingdeurwaarder vastgesteld. Op de website van de belastingdienst staat een berekenmodule voor de beslagvrije voet. De Belastingdienst kan worden gevraagd rekening te houden met de beslagvrije voet, door middel van het verzoekformulier beslagvrije voet. Let op: als het gaat om een loonvordering, dan het formulier gebruiken dat met de brief over de loonvordering is meegezonden!</p> <p>Terugwerkende kracht BVV Als vast staat dat de BVV niet is gerespecteerd, dan past de Belastingdienst geen terugwerkende kracht toe, tenzij: * de Belastingdienst geen aankondigingsbrief heeft gestuurd; of * de beslagene niet te verwijten valt dat hij niet op deze brief heeft gereageerd (art 19.3.4 Leidraad Invordering); Wij hebben geoordeeld dat de Bd in principe in alle gevallen terugwerkende kracht zou moeten toepassen (rapport 2015/039), maar dat heeft Financiën afgewezen.</p> <p>Zie ook de pagina beslag op loon/uitkering en de beslagvrije voet onder Financiële problemen.</p> <p>Verkorte behandeltermijn berekening BVV Sinds 1 oktober 2015 is de afspraak dat de Belastingdienst op verzoeken toepassen BVV binnen 10 werkdagen beslist en vervolgens binnen 5 werkdagen het teveel ingehouden bedrag terugstort. Tijdens de behandeling van dit verzoek zet de Belastingdienst de verrekening niet stop. Deze termijn van in totaal 3 weken geldt alleen als het verzoekformulier volledig is ingevuld en alle bewijsstukken zijn aangeleverd. Voor verzoeken die niet volledig en compleet zijn ingediend, hanteert de Bd een termijn van 6 weken voor afhandeling. Zijn deze termijnen niet gehaald, zet dan een interventie uit met het verzoek de behandeling met spoed alsnog af te ronden.</p> <p>Zie de hier voor werkafspraken met de Belastingdienst en het Ministerie van Financiën.</p> <p>Team WIO: [REDACTED]</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	

# Belastingen (1)

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam		Aantal
Verzuimboete		KI 0013
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	<p>No is bevoegd.</p> <p>De belastingdienst kan een verzuimboete opleggen als de aanslagbelasting niet, niet volledig of niet op tijd is betaald. De hoogte van de boete is gebaseerd op het bedrag dat had moeten worden betaald.</p> <p>Zie de informatie hierover op de website van de Belastingdienst: verzuimboete</p> <p>Verder verwijzen naar <a href="http://www.schuldinfo.nl">http://www.schuldinfo.nl</a> en naar Juridisch Loket, Sociaal Raadslieden of advocaat.</p> <p>Zie de hier voor werkafspraken met de Belastingdienst.</p> <p>Team WIO; [REDACTED]</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>		
Invorderingsrente		KI 0015
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	<p>Als een belastingaanslag niet op tijd is betaald, brengt de Belastingdienst invorderingsrente in rekening.</p> <p>No is niet bevoegd.</p> <p>Invorderingsrente is geen straf. Daarom wordt ook na uitstel van betaling invorderingsrente in rekening gebracht.</p> <p>bezwaar en beroep</p> <p>Over de berekende invorderingsrente wordt een schriftelijke beschikking verstuurd. Tegen die beschikking staat bezwaar en beroep open. Zie hier voor de procedure van bezwaar en beroep.</p> <p>Verwijs naar Juridisch Loket of naar Sociaal Raadslieden of een advocaat.</p> <p>Zie de hier voor werkafspraken met de Belastingdienst.</p> <p>Team WIO; [REDACTED]</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>		
Verrekening		KI 0016
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	<p>Als een belastingsschuld niet of te laat wordt betaald, kan de Belastingdienst deze verrekenen met de uitbetaling van een (voorlopige) teruggave.</p> <p>No is bevoegd.</p> <p>Beslagvrije voet</p> <p>Bij deze verrekening moet rekening worden gehouden met de beslagvrije voet. Dat is het bedrag dat iemand nodig heeft voor het bekostigen voor de eerst levensbehoeften. Als de beslagvrije voet niet wordt gerespecteerd, dan eerst een klacht indienen bij de Belastingdienst (KEN). Spoedeisend belang? Dan spoedinterventie. Zie de hier voor werkafspraken met de Belastingdienst en het Ministerie van Financiën.</p> <p>Verkorte behandeltermijn berekening BVV</p> <p>Sinds 1 oktober 2015 is de afspraak dat de Belastingdienst op verzoeken toepassen BVV binnen 10 werkdagen beslist en vervolgens binnen 5 werkdagen het teveel ingehouden bedrag terugstort. Tijdens de behandeling van dit verzoek zet de Belastingdienst de verrekening niet stop. Deze termijn van in totaal 3 weken geldt alleen als het verzoekformulier volledig is ingevuld en alle bewijsstukken zijn aangeleverd. Voor verzoeken die niet volledig en compleet zijn ingediend, hanteert de Bd een termijn van 6 weken voor afhandeling. Zijn deze termijnen niet gehaald, dan kan je een interventie uitzetten en de Belastingdienst om het verzoek met spoed af te handelen</p> <p>Niet eens met reactie?</p> <p>Dan klacht indienen bij de Nationale ombudsman. In klachtbrief graag alle gebeurtenissen op een rij, met de data erbij (welke</p>	

# Belastingen (1)

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<p>stukken zijn op welke data aangeleverd) en de reactie van de Belastingdienst op de klacht.</p> <p>Is bezwaar gemaakt? Is er bezwaar gemaakt tegen de openstaande schuld en is daarom uitstel van betaling verleend? Dan wordt alleen in uitzonderlijke gevallen verrekend. Neem in zo'n geval contact op met het belastingkantoor.</p> <p>Is er een betalingsregeling? Is er een betalingsregeling voor het betalen van de schuld? Dan wordt het bedrag dat nog open staat verrekend met de voorlopige teruggaaf inkomstenbelasting. Blijft er na deze verrekening nog een schuld over? Dan betaalt men het bedrag van de betalingsregeling tot de schuld is voldaan.</p> <p>Achtergrondinformatie Een schuld op het gebied van inkomstenbelasting mag worden verrekend met (voorlopige) teruggaven inkomstenbelasting. Een toeslagschuld mag ook worden verrekend met een teruggave inkomstenbelasting. Een toeslagschuld mag worden verrekend met toeslagen. Een schuld op het gebied van inkomstenbelasting mag niet worden verrekend met de maandelijkse toeslagen (tenzij op verzoek van de belastingschuldige). Zie ook de pagina: verrekening van belastingschuld met toeslagen.</p> <p>Team WIO; [REDACTED]</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Dwangbevel	KI 0017
<b>Omschrijving</b>	
<p><b>Inhoud</b></p> <p>Wordt niet binnen de termijn van de aanmaning betaald, dan stuurt de Belastingdienst kort daarna een dwangbevel per post of via de belastingdeurwaarder.</p> <p>No is bevoegd. Met het dwangbevel wordt het bevel gegeven om belastingschuld alsnog binnen 2 dagen te betalen.</p> <p>De kosten van het dwangbevel zijn voor betrokkene. Wordt niet binnen de termijn van het dwangbevel betaald, dan kan er beslag gelegd worden op eigendommen, loon of uitkering. Daarnaast kan de Belastingdienst dan met een overheidsvordering het geld van iemands bankrekening afschrijven zonder diens toestemming.</p> <p>Zie voor nadere informatie de website van de Belastingdienst: dwangbevel</p> <p>Zie de hier voor werkafspraken met de Belastingdienst.</p> <p>Team WIO; [REDACTED]</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Beslag op eigendommen	KI 0018
<b>Omschrijving</b>	
<p><b>Inhoud</b></p> <p>Betaalt iemand na ontvangst van een dwangbevel zijn belastingschuld niet binnen 2 dagen? Dan kan de belastingdeurwaarder onder meer beslag leggen op eigendommen of de eigendommen van de onderneming</p> <p>Zie de informatie hierover op de website van de Belastingdienst: beslag op eigendommen.</p> <p>Verder verwijzen naar <a href="http://www.schuldinfo.nl">http://www.schuldinfo.nl</a> en naar Juridisch Loket, Sociaal Raadslieden of advocaat.</p> <p>Zie de hier voor de werkafspraken met de Belastingdienst en het Ministerie van Financiën.</p> <p>Team WIO; [REDACTED]</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Overheidsvordering	KI 0019
<b>Omschrijving</b>	
<p><b>Inhoud</b></p> <p>Voor de inning van rijksbelastingen, gemeentelijke belastingen en waterschapslasten kan via een overheidsvordering een belastingschuld van iemands bankrekening worden afgeschreven zonder diens toestemming.</p>	



# Belastingen (1)

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<p>No is bevoegd.</p> <p>Rijkwijdte van de overheidsvordering Voorafgaand moet een dwangbevel zijn betekend. De overheidsvordering is ruimer dan een normaal beslag op de bankrekening: 1. Niet alleen het saldo van het moment van de vordering, maar ook alle bijschrijvingen gedurende een week daarna vallen onder het beslag. 2. De overheidsvordering komt ook ten laste van een eventuele kredietfaciliteit die gekoppeld is aan de betaalrekening (geen creditcard). Dit betekent dat ook het bedrag dat iemand rood mag staan kan worden afgeschreven. Het afgeschreven bedrag kan men niet laten terugboeken.</p> <p>Beslagvrije voet De Belastingdienst moet hierbij rekening houden met de beslagvrije voet. Als men door dit beslag een lager saldo overhoudt dan de beslagvrije voet kan men vragen om de invordering geheel of gedeeltelijk ongedaan te maken. Dit doet men door een verzoek berekening beslagvrije voet in te dienen. Bij het verzoek moeten naast de gegevens die nodig zijn voor de berekening van de beslagvrije voet ook de bankafschriften worden gevoegd. Of men hiervoor in aanmerking komt, kan men uitrekenen via een Berekenmodule voor de beslagvrije voet van de Belastingdienst.</p> <p>Verkorte behandeltermijn berekening BVV Sinds 1 oktober 2015 is de afspraak dat de Belastingdienst op verzoeken toepassen BVV binnen 10 werkdagen beslist en vervolgens binnen 5 werkdagen het teveel ingehouden bedrag terugstort. Tijdens de behandeling van dit verzoek zet de Belastingdienst de verrekening niet stop. Deze termijn van in totaal 3 weken geldt alleen als het verzoekformulier volledig is ingevuld en alle bewijsstukken zijn aangeleverd. Voor verzoeken die niet volledig en compleet zijn ingediend, hanteert de Bd een termijn van 6 weken voor afhandeling. Zijn deze termijnen niet gehaald, zet dan een interventie uit met het verzoek de behandeling met spoed alsnog af te ronden.</p> <p>Berekening beslagruimte (rapport van [REDACTED] 2017/004) Dit rapport gaat over de wijze waarop de Belastingdienst de beslagruimte berekent. In deze casus had een (andere) beslaglegger al beslag gelegd op het loon, dus die beslagruimte was al geïnd. Toch rekende de Belastingdienst die beslagruimte volledig mee. Hierdoor berekende de Belastingdienst de beslagruimte te hoog. De Belastingdienst heeft erkend dat zij in zo'n geval rekening moeten houden met het loonbeslag. De ombudsman heeft de Belastingdienst gevraagd om de berekening en het verzoekformulier op dit punt aan te passen.</p> <p>Welk advies kan je verzoeker in dit geval geven? * Dien een Verzoek berekening beslagvrije voet in bij de Belastingdienst en voeg alle gevraagde bewijsstukken erbij. * De Belastingdienst moet binnen veertien dagen op dit verzoek reageren (als alle bewijsstukken erbij zitten) * Als de Belastingdienst het verzoek afwijst omdat er volgens hem voldoende saldo is &gt;&gt; laat dit controleren door Juridisch Loket of Sociaal Raadslieden * Als de afwijzing niet klopt, dien een klacht in met hulp van JL of SR. * Als de klacht niet wordt opgelost, dien een klacht in bij de No.</p> <p>Vakantiegeld In 2014 heeft de belastingdienst besloten niet langer het vakantiegeld van mensen af te romen door middel van de overheidsvordering. Dit naar aanleiding van kritische geluiden van de Nationale Ombudsman en schuldhulpverleners in het rapport Paritas Passé. Via het gewone bankbeslag zal wel nog steeds vakantiegeld worden ingevorderd.</p> <p>Vragen over de overheidsvordering? Zie het speciale telefoonnummer hiervoor van de Belastingdienst. Houd burgerservicenummer en bankafschrift bij de hand.</p> <p>Meer info: <a href="http://www.schuldinfo.nl">http://www.schuldinfo.nl</a></p> <p>Advies: verwijzen naar Juridisch Loket, Sociaal Raadslieden of advocaat.</p> <p>Zie de hier voor werkafspraken met de Belastingdienst en het Ministerie van Financiën.</p> <p>Team WIO; [REDACTED]</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Inkomensafhankelijke huurverhoging (aanpak scheefwonen)	KI 0020

# Belastingen (1)

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Bij sociale huurwoningen is de huurverhoging inkomensafhankelijk. Verhuurders vragen hiertoe de inkomenscatorie van hun huurders op bij de Belastingdienst.</p> <p>No is beperkt bevoegd</p> <p>De Belastingdienst is door de politiek aangewezen om de inkomenscategorïe door te geven aan de verhuurder van sociale huurwoningen (niet van huurwoningen in de vrije sector). De Belastingdienst verstrekt aan verhuurders de inkomenscategorïe na gecontroleerd te hebben of verhuurder eigenaar is van de woning waarvoor de inkomstencategorïe wordt opgevraagd.</p> <p>Let op: Op 3 februari 2016 verscheen een uitspraak van de Raad van State (zie bijlage). Gevolg van die uitspraak is dat alle verstrekkingen van inkomensindicaties in de jaren 2013 tot en met 2015 onrechtmatig zijn geweest. Dat roept vragen op die op dit moment nog niet te beantwoorden zijn. Zoals: wat gaat er in 2016 gebeuren? Betekent dit dat huurverhogingen worden teruggedraaid? In de Wet doorstroming huurmarkt probeert de politiek het door de RvS geconstateerde gebrek in de huidige wet te repareren. Die wet is in behandeling bij de Tweede Kamer. Bij die behandeling zal ook de uitspraak van de RvS aan de orde komen.</p> <p>Verwijs bellers naar de Belastingtelefoon gratis nummer: 0800 0543. Klachten kunnen wij in de KEN uitzetten bij: [REDACTED]@belastingdienst.nl.</p> <p>Heel specifieke vragen kunnen worden voorgelegd aan [REDACTED].</p> <p>Zie ook informatie op onze website over huurverhoging!</p> <p>Team: WIO, [REDACTED]</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Betalingsregeling/kwijtschelding	KI 0021
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Door middel van een betalingsregeling verleent de Belastingdienst uitstel van betaling onder voorwaarden. In uitzonderlijke gevallen is kwijtschelding mogelijk.</p> <p>No is beperkt bevoegd.</p> <p>Betalingsregeling aanvragen Iemand die zijn belastingaanslag niet kan betalen, kan soms uitstel van betaling krijgen of een betalingsregeling. Verwijs naar belastingtelefoon (0800 0543) of de web-site van de belastingdienst.</p> <p>Betalingsregeling niet nagekomen? Als de regeling door de belastingplichtige niet nagekomen kan worden, dan mag de Belastingdienst navorderingsmaatregelen treffen (dus ook beslag leggen). Afhankelijk van de reden van het niet nakomen van de betalingsregeling is het in sommige gevallen mogelijk een nieuwe betalingsregeling af te spreken. Verwijs naar belastingtelefoon (0800 0543).</p> <p>Kwijtschelding Als iemand de aanslag echt niet kan betalen, is in uitzonderlijke gevallen geheel of gedeeltelijke kwijtschelding mogelijk. Echter niet voor alle soorten belasting en niet voor ondernemers. Zie nader de website van de Belastingdienst.</p> <p>Afwijzende beslissing betalingsregeling/kwijtschelding Als een verzoek om kwijtschelding of betalingsregeling wordt afgewezen, is beroep mogelijk bij de algemeen Directeur Belastingen. De No kan vervolgens beoordelen of de Directeur in redelijkheid (=conform Leidraad invordering) tot de genomen beslissing heeft kunnen komen. (Wij hebben hierin een (beperkte) bevoegdheid omdat er geen mogelijkheid is om een oordeel van de bestuursrechter te vragen over de beslissing van de Belastingdienst.)</p> <p>Zie de hier voor werkafspraken met de Belastingdienst.</p> <p>Team WIO, [REDACTED]</p>	

# Belastingen (1)

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Motorrijtuigenbelasting (schuld)	KI 0024
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Iedereen die een motorrijtuig (personenauto, bestelauto, vrachtauto, autobus of motorrijwiel) op zijn naam heeft staan, moet aangifte doen voor de motorrijtuigenbelasting.</p> <p>No is beperkt bevoegd (niet bevoegd over de beslissing, wel over het proces).</p> <p>Berekening Voor het berekenen van de hoogte van de te betalen motorrijtuigenbelasting (MRB) bevat de website van de belastingdienst een rekenhulp. Motorrijtuigenbelasting kan op meer manieren worden betaald; info is te vinden op dit deel van de website van de Belastingdienst.</p> <p>Schuld MRB Voor het innen van een schuld m.b.t. de MRB hanteert de Belastingdienst een strikt invorderingsbeleid. Beslag op het voertuig is dan mogelijk als dwangmiddel om iemand te laten betalen. Voldoen van de schuld is dan de enige oplossing.</p> <p>Voertuig niet meer in bezit? Team WLM behandelt de klachten van mensen met hoog opgelopen CJIB-boetes voor een kenteken van een auto, scooter, brommer of motor die men zegt allang niet meer te hebben, maar waarbij dat - wegens het ontbreken van een vrijwaringsbewijs - niet meer kan worden aangetoond. Doet zich zo'n situatie voor? Dan in alle gevallen bespreken met Team WLM ([REDACTED] of WLM collega). Dit team kan beoordelen of er sprake is van een schrijnend geval en zaak kan worden voorgelegd aan het voertuigketen-overleg.</p> <p>Zie hier info over betalingsregeling CJIB.</p> <p>Zie de hier voor de werkafspraken met de Belastingdienst.</p> <p>Team WIO; [REDACTED]</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Belasting van personenauto's en motorrijwielen (BPM)	KI 0025
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Wie een personenauto, motor of een bestelauto in Nederland koopt of vanuit het buitenland importeert moet belasting van personenauto's en motorrijwielen (bpm) betalen.</p> <p>No beperkt bevoegd (vaak beslissing of wet- en regelgeving)</p> <p>NB: jaarbetaling niet meer mogelijk Sinds 1 juli 2016 is het niet meer mogelijk om de motorrijtuigenbelasting een jaar vooruit te betalen. Bezitters van motorvoertuigen kunnen dan alleen nog per kwartaal afrekenen, of maandelijks een bedrag via een automatische incasso overmaken. Voor een vrachtwagen kan alleen per drie maanden betaald worden met een acceptgiroformulier. Dit is via een wetswijziging geregeld (wetsvoorstel 34 305), dus er is geen klacht of bezwaar/beroep tegen mogelijk.</p> <p>Op deze pagina op de website van de Belastingdienst vind je hierover nadere informatie.</p> <p>Voor nadere informatie doorverwijzen naar Belastingtelefoon auto: 0800 - 0543 (gratis). Bereikbaar van maandag tot en met donderdag van 8.00 tot 20.00 uur en op vrijdag van 8.00 tot 17.00 uur.</p> <p>Team WIO; [REDACTED]</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Oldtimers-regeling	KI 0026
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Vanaf 1 januari 2014 geldt een vrijstelling van belastingen voor alle motorrijtuigen die ten minste 40 jaar geleden voor het eerst in gebruik zijn genomen (oldtimers).</p>	

# Belastingen (1)

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<p>No is beperkt bevoegd</p> <p>Het betreft vaak een beslissing waar bezwaar en beroep open staat. Wij stellen in dat geval geen onderzoek in. Een klachtprocedure bij de Nationale ombudsman is hiervoor niet bedoeld. Adviseer verzoeker altijd bezwaar of beroep in te stellen als hij het niet eens is met de beslissing.</p> <p>Voor een motorrijtuig dat voor het eerst in gebruik is genomen op 1 januari 1974 of later maar vóór 1 januari 1988 geldt een overgangsregeling.</p> <p>Op de website van de Belastingdienst staat een rekenhulp: bereken mijn motorrijtuigenbelasting.</p> <p>Voor nadere informatie doorverwijzen naar Belastingtelefoon auto: 0800 - 0543 (gratis). Bereikbaar van maandag tot en met donderdag van 8.00 tot 20.00 uur en op vrijdag van 8.00 tot 17.00 uur.</p> <p>Team WIO; [REDACTED]</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Accijnzen	KI 0027
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Douane	KI 0028
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>De Douane is onderdeel van de Belastingdienst. Douanemedewerkers controleren of reizigers of bedrijven belasting moeten betalen als zij goederen invoeren. De douane controleert ook of goederen voldoen aan de eisen op het gebied van veiligheid, economie, gezondheid en milieu.</p> <p>De douane geeft ook vergunningen af voor het exporteren van cultuuroederen; voordat de douane vergunning verleent, wordt de aanvraag voorgelegd aan de erfgoed-inspectie.</p> <p>De No is beperkt bevoegd</p> <p>Het betreft vaak een beslissing waar bezwaar en beroep open staat. Wij stellen in dat geval geen onderzoek in. Een klachtprocedure bij de Nationale ombudsman is hiervoor niet bedoeld. Adviseer verzoeker altijd bezwaar of beroep in te stellen als hij het niet eens is met de beslissing.</p> <p>Voor nadere informatie kun je verwijzen naar:</p> <p>BelastingTelefoon Douane 0800 - 0143 (gratis). Vanuit het buitenland: +31 45 574 30 31. Voor vragen van particulieren en bedrijven over douanezaken. Bereikbaar van maandag tot en met donderdag van 8.00 tot 20.00 uur en op vrijdag van 8.00 tot 17.00 uur.</p> <p>Voor specifieke informatie per Douanekantoor, zie Kantorenlijst Douane. De douaneregio's beschikken over een eigen bedrijvencontactpunt. Het bedrijvencontactpunt doet dienst als centrale ingang voor bedrijven die contact willen opnemen met de unit Klantmanagement van hun douaneregio. Bij de BelastingTelefoon Douane kunt u informatie inwinnen over de bereikbaarheid (zowel telefonisch als per e-mail) van de bedrijvencontactpunten.</p> <p>Nationale Helpdesk Douane, bedoeld voor zakelijke klanten van de Nederlandse Douane.</p> <p>Op de website van de Nationale Helpdesk Douane vindt u informatie over:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* actuele beschikbaarheid van digitale Douane-aangiftesystemen</li><li>* digitale community's van de Nederlandse Douane</li><li>* de community voor softwareontwikkelaars van de Nederlandse Douane</li></ul> <p>TelefoonTelefoon: (055) 577 66 55. Bereikbaar op werkdagen tijdens kantooruren van 07.00 uur tot 17.00 uur.</p> <p>Team WIO; [REDACTED]</p>	

# Belastingen (1)

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
FIOD	KI 0029
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> De FIOD is de opsporingsdienst voor ernstige financieel-economische fraude. De FIOD doet onderzoek naar fraude met belastingen en toeslagen, maar ook naar beleggingsfraude, handel met voorkennis en witwassen.  Telefoonnummer: 088 15 51 600, bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 8.00 tot 17.00 uur.  Postadres: Postbus 19266 3501 DG UTRECHT  Team: WIO; [REDACTED]	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Belastingdeurwaarder	KI 0433
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> Een belastingdeurwaarder is in loondienst werkzaam bij de belastingdienst. Deze heeft dezelfde bevoegdheden als de gerechtsdeurwaarder, maar volgt iets andere werkwijzes (o.g.v. de Leidraad Invordering).  No is beperkt bevoegd (niet bevoegd over de beslissing, wel over het proces)  De belastingdeurwaarder is het verlengstuk van de ontvanger. De deurwaarderswerkzaamheden bestaan uit de betekening van het dwangbevel en de tenuitvoerlegging daarvan.  De belastingdeurwaarder kan na een dwangbevel onder meer beslag leggen op iemands loon of uitkering en met een overheidsvordering op iemand bankrekening.  Zie ook de pagina deurwaarder onder Financiële problemen.  Zie de hier voor werkafspraken met de Belastingdienst en het Ministerie van Financiën.  Team WIO, [REDACTED]	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Betaling en inning	KI 0446
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> Iemand die een belastingaanslag niet kan betalen, kan een betalingsregeling aanvragen. In uitzonderlijke gevallen is kwijtschelding mogelijk.  Als een belastingaanslag niet of te laat wordt betaald, mag de Belastingdienst de volgende maatregelen nemen (onderstaande links leiden door naar pagina's op de website van de Belastingdienst): - invorderingsrente - verzuimboete - dwangbevel - verrekening - overheidsvordering - beslag op eigendommen - beslag op loon of uitkering	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Werkafspraken met Belastingdienst	KI 0472
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> In kennisbank drie vind je de werkafspraken en aanschrijfprocedures van de Belastingdienst (ook toeslagen) en het ministerie van Financiën.	

# Belastingen (1)

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
Zet je een spoedinterventie uit m.b.t. toeslagen? zet dan 'spoedinterventie' in de onderwerpregel!	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Klacht indienen bij Belastingdienst	KI 0473
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Verzoekers die een klacht willen indienen over de Belastingdienst kun je verwijzen naar deze pagina op de website van de Belastingdienst.</p> <p>Voor nadere informatie kun je verwijzen naar:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* BelastingTelefoon 0800 - 0543 (gratis). Voor vragen over belastingen en toeslagen. Bereikbaar van maandag tot en met donderdag van 8.00 tot 20.00 uur en op vrijdag van 8.00 tot 17.00 uur.</li><li>* BelastingTelefoon Buitenland (055) 5 385 385 (Vanuit het buitenland: +31 555 385 385). Voor vragen van particulieren en bedrijven gevestigd in het buitenland. Bereikbaar van maandag tot en met donderdag van 8.00 tot 20.00 uur en op vrijdag van 8.00 tot 17.00 uur.</li><li>* BelastingTelefoon Auto 0800 - 0749 (gratis). Voor vragen over de auto en belastingen. Bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 8.00 tot 17.00 uur.</li><li>* BelastingTelefoon Douane 0800 - 0143 (gratis). (Vanuit het buitenland: +31 45 574 30 31). Voor vragen van particulieren en bedrijven over douanezaken. Bereikbaar van maandag tot en met donderdag van 8.00 tot 20.00 uur en op vrijdag van 8.00 tot 17.00 uur. Voor specifieke informatie per Douanekantoor, zie Kantorenlijst Douane.</li><li>* Helpdesk Intermediairs, te bereiken via de BelastingTelefoon: 0800 – 0543. De helpdesk is bereikbaar op werkdagen van 8.00 tot 17.00 uur.</li><li>* Telefoonnummer voor nabestaande 0800 - 235 83 54, te bereiken op maandag tot en met donderdag van 8.00 tot 20.00 uur en op vrijdag van 8.00 tot 17.00 uur.</li></ul> <p>Op de website van de Belastingdienst is een overzicht te vinden van de werkzaamheden en verstoringen van de dienstverlening.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Omzetbelasting/BTW	KI 0502
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Btw is de belasting die een ondernemer betaalt over zijn omzet. De ondernemer berekent de btw in de prijs voor zijn producten of diensten, waardoor de consument meebetaalt.</p> <p>Op de volgende pagina van de belastingdienst is nadere informatie te vinden over de BTW.</p> <p>Zie deze pagina op de website van de belastingdienst voor de wijze waarop ondernemers kunnen inloggen t.b.v. hun digitale belastingaangifte.</p> <p>Team WIO; [REDACTED]</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Vennootschapsbelasting	KI 0503
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Vennootschapsbelasting is belasting over de winst van een onderneming.</p> <p>De volgende pagina van de website van de Belastingdienst bevat nadere informatie over vennootschapsbelasting.</p> <p>Zie deze pagina op de website van de belastingdienst voor de wijze waarop ondernemers kunnen inloggen t.b.v. hun digitale belastingaangifte.</p> <p>Team WIO; [REDACTED]</p>	
<b>Toelichting voor</b>	

# Belastingen (1)

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam		Aantal
<b>behandelaars</b>		
Accijns en verbruiksbelasting		KI 0504
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	<p>Accijns wordt geheven over alcoholhoudende dranken, over tabak en over minerale oliën. Verbruiksbelasting wordt geheven over alcoholvrije dranken.</p> <p>Op de volgende pagina van de Belastingdienst staat meer informatie over accijns en verbruiksbelasting.</p> <p>Zie deze pagina op de website van de belastingdienst voor de wijze waarop ondernemers kunnen inloggen t.b.v. hun digitale belastingaangifte.</p> <p>Team WIO: [REDACTED]</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>		
Phishing mail van belastingdienst		KI 0531
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	<p>Criminelen sturen valse e-mails (phishingmails) die afkomstig lijken te zijn van de Belastingdienst. Daarmee vissen zij naar persoonlijke gegevens.</p> <p>No niet bevoegd.</p> <p>De Belastingdienst gebruikt wel eens e-mail, maar vraagt daarbij nooit naar persoonlijke gegevens.</p> <p>Advies: laat de verdachte mail doorsturen naar de Belastingdienst: valse-email@belastingdienst.nl De belastingdienst onderzoekt de mail en neemt zo nodig maatregelen. De betrokken burger hoeft verder niets te doen.</p> <p>De Belastingdienst heeft een speciale pagina over phishing mail op de website.</p> <p>Team: WIO</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>		
Digitaal corresponderen Belastingdienst		KI 0710
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	<p>De Belastingdienst correspondeert zoveel mogelijk digitaal. De No is kritisch ten aanzien van deze ontwikkeling.</p> <p>Wij brachten op 5 april 2016 een rapport uit over 'het verdwijnen van de blauwe envelop'. Dit rapport leidde ertoe dat de definitieve beschikkingen van toeslagen over 2015 in juni 2016 zowel per post als digitaal zijn verzonden (het plan was uitsluitend digitaal). De brief van de staatssecretaris hierover gaat hier als bijlage bij.</p> <p>Toeslagen 2017 In november-december 2016 zijn de continueringsbeschikkingen over toeslagen 2017 digitaal verzonden naar de Berichtenbox (behalve voor degenen die zijn uitgezonderd, zie hieronder bij uitzonderingen). Deze beschikkingen zijn ook op MijnToeslagen te vinden.</p> <p>Inkomstenbelasting 2016 De uitnodiging om aangifte IB 2016 te doen wordt begin 2017 zowel op papier als digitaal verzonden. Voor meer informatie zie de pagina aangifte Inkomstenbelasting.</p> <p>Uitzonderingen De mensen die om een uitzondering op digitale correspondentie hebben gevraagd (en deze uitzondering hebben gekregen) zullen ook de uitnodiging tot het doen van aangifte IB 2016 per post ontvangen. Mensen die nog niet uitgezonderd zijn, maar dit wel willen, kunnen daarover contact opnemen met de Belastingdienst. Als zij inderdaad uitgezonderd worden van het digitale berichtenverkeer, ontvangen zij hierover een brief (zie de bijlage onderaan deze pagina). In toekomstige contacten met de Belastingdienst peilen medewerkers wel of deze mensen alsnog de overstap naar digitaal kunnen maken.</p> <p>Hulp van belastingdienst De Belastingdienst blijft hulp bieden via bijv. de Belastingtelefoon, balie en via Toeslagservicepunten. Daarnaast zal het vangnet van maatschappelijk dienstverleners verder worden versterkt.</p>	

# Belastingen (1)

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<p>Hulp van bibliotheken Openbare bibliotheken gaan mensen helpen om digitaal hun belastingaangifte te doen. Sommige bibliotheken bieden die mogelijkheid al, maar dat wordt nu uitgebreid. Staatssecretaris Wiebes heeft daarover afspraken gemaakt met de bibliotheken. De Koninklijke Bibliotheek heeft een coördinerende rol. Alle 800 vestigingen van openbare bibliotheken gaan gratis toegang geven tot computers met internet om online zaken te doen met de overheidsinstanties als de Belastingdienst. Behalve computers en printers komen er ook cursussen om mensen te leren hoe ze digitaal met de overheid kunnen communiceren. Verder gaan de bibliotheken samen met maatschappelijke organisaties belastingspreekuren organiseren.</p> <p>Werkwijze bij klachten:</p> <p>stap 1: zelf vragen om uitzondering Als mensen de overstap naar digitale correspondentie niet kunnen of willen maken, dan kunnen zij zelf de Belastingdienst bellen via telefoonnummer 0800-2358352 (Helpdesk Digitale Post) en vragen of zij uitgezonderd kunnen worden (ze kunnen daarbij aangeven dat zij via de No dit nummer bellen). In principe zou iedereen die belt met dit nummer voor uitzondering in aanmerking moeten komen.</p> <p>stap 2: terugbelverzoek via ons Komen mensen via het 0800-2358352 toch niet in aanmerking voor uitzondering van digitale correspondentie en bellen ze ons (terug) dan kun je een terugbelverzoek, voorzien van korte klachtschrijving + naam/BSN + telefoonnummer, mailen naar het terugbelteam EBV via Belasting[REDACTED]@belastingdienst.nl (NB: dit adres NIET aan burgers doorgeven). Het terugbelteam neemt dan contact op met de betreffende burger om te beoordelen of iemand alsnog uitgezonderd wordt van digitale correspondentie.</p> <p>stap 3: formele klacht Worden mensen dan nog niet uitgezonderd, dan zullen zij een formele klacht moeten indienen bij de Belastingdienst(Toeslagen). Zie voor informatie over klacht indienen bij de Belastingdienst (Toeslagen) het klachtenformulier van de Belastingdienst.</p> <p>stap 4: beoordeling door No Komen mensen ná formele klachtbehandeling terug bij de ombudsman dan zal de ombudsman beoordelen of onderzoek in het individuele geval aan de orde is.</p> <p>Trefwoord en registratie Bij registratie graag het algemene trefwoord Digitalisering gebruiken. Registratie in Verseen van al deze zaken is belangrijk.</p> <p>info: team WIO, [REDACTED]</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Aangifte inkomstenbelasting	KI 0868
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Ieder die een aangiftebrief heeft ontvangen of meer dan 45 euro inkomstenbelasting of inkomensafhankelijke bijdrage Zorgverzekeringswet moet betalen is verplicht IB aangifte te doen. De aangiftebrief IB 2017 wordt zowel op papier als digitaal (naar de Berichtenbox) verzonden.</p> <p>No is beperkt bevoegd</p> <p>Let op: de termijn om aangifte te doen over 2017 loopt tot 1 mei!</p> <p>Geen aangiftebrief ontvangen? Ook dan ben je in de meeste gevallen verplicht wel aangifte te doen. Zie hier voor informatie over de manier waarop je aangifte kunt doen.</p> <p>Aangifte doen op papier Aan mensen die tot nu toe steeds op papier aangifte hebben gedaan en 70 jaar of ouder zijn, wordt vooraf een papieren aangifte verstrekt. De brief waarin de Belastingdienst uitnodigt tot het doen van aangifte 2016 wekt de indruk dat alleen nog digitaal aangifte kan worden gedaan. Dat is niet het geval. Bij de BelTel (0800-0543) kan vanaf 1 maart 2018 worden gevraagd om een papieren aangiftebiljet voor 2017. Dat wordt dan binnen 5 werkdagen toegezonden. Het aanvragen van het aangiftebiljet kan ook via de bestelautomaat in het keuzemenu. Lukt het aanvragen op deze manieren niet, dan kan</p>	



# Belastingen (1)

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<p>daarover bij ons een klacht worden ingediend.</p> <p><b>Digitaal aangifte doen</b> Het is niet (meer) mogelijk om over de jaren vanaf 2015 aangifte te doen met de 'downloadversie' van het aangifteformulier (dit kan nog wel over de jaren t/m 2014). Op deze pagina van de website van de belastingdienst staat alle info over digitaal aangifte doen (ook voor ondernemers). Voor meer informatie zie de pagina Digitaal corresponderen.</p> <p><b>Hulp bij aangifte</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Belastingdienst biedt informatie via website, Belastingtelefoon en aan één van de 20 balies bij belastingkantoren.</li><li>- Belastingdienst biedt ook hulp bij het invullen van de aangifte op 30 plekken in Nederland (waaronder aan balies van belastingkantoren). Via de Belastingtelefoon kan hiervoor een afspraak gemaakt worden. De Belastingdienst schakelt voor deze invulhulp onder meer 650 studenten in.</li><li>- Belastingdienst biedt verder ondersteuning aan een netwerk van maatschappelijk dienstverleners en vrijwilligers die mensen helpen met het invullen van de aangifte. De ondersteuning wordt geboden in de vorm:<ol style="list-style-type: none"><li>1. van contactpersonen bij de Belastingdienst voor vragen vanuit de ondersteuners</li><li>2. nieuwsbrieven voor ondersteuners</li><li>3. informatiebijeenkomsten voor ondersteuners</li><li>4. een speciale website voor deze ondersteuners</li></ol></li><li>- Deze maatschappelijk dienstverleners en vrijwilligers (ondersteuners) bieden hun hulp aan op bijna 150 locaties (waaronder meer dan 100 bibliotheken). Onder meer via de Belastingtelefoon kunnen mensen achterhalen welke locaties dit zijn. De hulp bestaat uit:<ol style="list-style-type: none"><li>1. voorlichting aan belastingplichtigen</li><li>2. bijeenkomsten waarin men onder begeleiding van een maatschappelijk dienstverlener zelf de aangifte invult</li><li>3. invuldagen/spreekuren waarin de aangifte door de maatschappelijk dienstverleners wordt ingevuld</li></ol></li><li>- Tot slot staan in bijna 800 bibliotheken computers waarop mensen hun zaken met de Belastingdienst kunnen regelen (aangifte doen). Hier kunnen zij ook gratis digivaardigheids cursussen volgen.</li></ul> <p><b>Belastingaangifte 2017 pas mogelijk vanaf 1 maart 2018</b> De No heeft er begrip voor dat de Belastingdienst de voorgevulde formulieren pas vanaf 1 maart kan klaarzetten. Het kost tijd om die gegevens te verzamelen. Burgers kunnen zich al vóór 1 maart voorbereiden door hun gegevens alvast te verzamelen. De aangifte moet voor 1 mei zijn ingediend. Als je voor 1 april indient, ontvang je de voorlopige aanslag voor 1 juli. Ook papieren aangifte doen kan pas vanaf 1 maart 2017.</p> <p><b>Krappe termijn toch een probleem?</b> Mogelijk levert deze maandtermijn wel een probleem op voor fiscale dienstverleners en vak- en ouderenbonden, die hulp geven bij aangifte. Als zij vóór 1 april de aangifte willen indienen (ivm de garantietermijn van 1 juli) hebben zij slechts één maand (1 maart tot 1 april) om deze cliënten te helpen met het doen van aangifte.</p> <p>Let op: Als hierover klachten binnenkomen, graag aan [REDACTED] melden.</p> <p><b>Vergeet iets in te vullen in de aangifte?</b> Dan hoeft meestal geen bezwaar gemaakt, maar kan de aangifte worden gewijzigd. Soms moet wel bezwaar gemaakt. Zie de website van de belastingdienst voor hoe dat moet. Er staat ook een bezwaarcheck op de website van de belastingdienst. Verwijs ook naar Belastingtelefoon 0800 0543.</p> <p>Zie de hier voor werkafspraken met de Belastingdienst en het Ministerie van Financiën.</p> <p>Team WIO, [REDACTED]</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Behandelingsduur inkomstenbelasting	KI 0869
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	De wettelijke termijn waarbinnen de Belastingdienst moet beslissen op een aangifte inkomstenbelasting bedraagt 3 jaar.  Doelstelling van de Belastingdienst om op alle aangiftes binnen 1 jaar te beslissen. Nog een doelstelling is om op alle

# Belastingen (1)

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<p>aangiftes die voor 1 april zijn ingediend, te reageren voor 1 juli. Reageren kan ook zijn een bericht dat de behandeling langer zal duren.</p> <p>Let op: het lukt de Belastingdienst soms niet om voor 1 juli 2015 de aangifte inkomstenbelasting 2014 te behandelen. De BD doet zijn best om vóór 31 maart 2016 de aangifte te behandelen.</p> <p>Als we hierover een klacht ontvangen, informeer dan of verzoeker bericht heeft gekregen van de BD waarin uitsteltermijn wordt gegeven. Is dit het geval, dan kunnen we verzoeker meedelen dat de BD aan zijn verplichting heeft voldaan.</p> <p>Daarnaast is het beleid binnen de BD om binnen één jaar een VA (voorlopige aanslag) of DA (definitieve aanslag) op te leggen. In het verleden hebben wij bepaald dat we dat behoorlijk vonden. Het heeft dus weinig zin om Vz de KEN in te sturen, maar als een Vz per se wil klagen, kan hij dat uiteraard doen.</p> <p>Dwangsom eisen Heeft de Belastingdienst niet binnen de wettelijke termijn beslist? Dan kan men een laatste termijn stellen en eventueel een dwangsom eisen (dwangsom niet tijdig beslissen).</p> <p>Zie hier voor nadere informatie en het formulier voor het eisen van een dwangsom.</p> <p>Team WIO; [REDACTED]</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Aanslag inkomstenbelasting	KI 0870
<b>Omschrijving</b>	
<p><b>Inhoud</b></p> <p>Op een aanslag staat hoeveel belasting iemand terugkrijgt of moet betalen. Iemand krijgt geld terug als hij in de loop van het jaar te veel belasting betaalde. Betaalde hij te weinig, dan moet er worden bijbetaald (Aanslagregeling).</p> <p>No is beperkt bevoegd</p> <p>Het betreft vaak een beslissing waar bezwaar en beroep open staat. Wij stellen in dat geval geen onderzoek in. Een klachtprocedure bij de Nationale ombudsman is hiervoor niet bedoeld. Adviseer verzoeker altijd bezwaar of beroep in te stellen als hij het niet eens is met de beslissing.</p> <p>Aanslag niet juist Als de aanslag niet juist is door een onjuiste aangifte, dan hoeft meestal geen bezwaar gemaakt, maar kan de aangifte worden gewijzigd. Soms moet wel bezwaar gemaakt (zie hieronder).</p> <p>Kan men de aanslag niet betalen? Dan kan uitstel van betaling of een betalingsregeling worden aangevraagd. In uitzonderlijke gevallen kan ook gehele of gedeeltelijke kwijtschelding worden verleend. Of die mogelijkheid van toepassing is en hoe deze moet worden aangevraagd is te vinden op deze webpagina van de Belastingdienst.</p> <p>Niet eens met voorlopige aanslag? Tegen een voorlopige aanslag kan geen bezwaar gemaakt. Afhankelijk van de situatie kan voorlopige aanslag gewijzigd of kan een (nieuwe) aangifte ingestuurd worden. Zie deze pagina op de web-site van de belastingdienst.</p> <p>Niet eens met definitieve aanslag of navorderingsaanslag? Tegen deze aanslagen en beslissingen kan wel bezwaar gemaakt. Op het aanslagbiljet staat vermeld hoe dat moet. Er staat een bezwaarcheck op de website van de belastingdienst. Verwijs ook naar belastingtelefoon 0800 0543. Als bezwaar niet (meer) mogelijk is, kan een verzoek om ambtshalve vermindering worden ingediend (binnen 5 jaar). Als dit verzoek wordt afgewezen, is dat vanaf het belastingjaar 2010 een voor bezwaar vatbare beschikking (Wet IB, art 9.6).</p> <p>Zie de hier voor werkafspraken met de Belastingdienst en het Ministerie van Financiën.</p> <p>Team WIO; [REDACTED]</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Verzoek om ambtshalve vermindering	KI 0871
<b>Omschrijving</b>	

# Belastingen (1)

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<p><b>Inhoud</b></p> <p>Belastingplichtigen die vinden dat hun belastingaanslag te hoog is vastgesteld terwijl bezwaar niet (meer) mogelijk is, kunnen een verzoek doen om ambtshalve vermindering (binnen vijf jaar).</p> <p>No is soms bevoegd.</p> <p>No niet bevoegd In bepaalde gevallen staat tegen de beslissing op het verzoek bezwaar en beroep open. Als dit het geval is, staat dat op de beslissing vermeld (rechtsmiddelenverwijzing). Wij stellen in dat geval geen onderzoek in. Een klachtprocedure bij de Nationale ombudsman is hiervoor niet bedoeld. Adviseer verzoeker altijd bezwaar of beroep in te stellen als hij het niet eens is met de beslissing.</p> <p>No wel bevoegd Als tegen een beslissing op een verzoek om ambtshalve vermindering géén bezwaar en beroep mogelijk is, dan is onderzoek door de No mogelijk. Voor de eenvoud gaan we ervan dat wij bevoegd zijn als er geen rechtsmiddelenverwijzing in de beslissing is opgenomen.</p> <p>Toetsing door No De No toetst niet de juistheid van de onderliggende aanslag, maar of de belastingdienst in redelijkheid tot een afwijzing van het verzoek om ambtshalve vermindering heeft kunnen komen.</p> <p>Zie voor meer informatie de website van de Belastingdienst.</p> <p>Team WIO [REDACTED]</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Eén bankrekening maatregel	KI 0872
<b>Omschrijving</b>	
<p><b>Inhoud</b></p> <p>Op 1 januari 2012 is de één bankrekeningmaatregel opgenomen in de wet; op 1 december 2013 is deze wetgeving van kracht geworden.</p> <p>No is beperkt bevoegd</p> <p>doel van de maatregel Doel is het bestrijden van identiteitsfraude door manipulatie met bankrekeningnummers.</p> <p>inhoud van de maatregel De één bankrekeningmaatregel bevatte twee onderdelen: 1. de Belastingdienst accepteert voor inkomstenbelasting en toeslagen nog slechts één bankrekeningnummer per belastingplichtige/ toeslaggerechtigde en 2. gaat pas over tot uitbetaling als vaststaat dat die rekening op naam staat van degene voor wie de uitbetaling is bestemd (de gerechtigde).</p> <p>klachten Klachten gaan over het feit dat een verzoeker soms een bankrekeningnummer heeft doorgegeven, terwijl de Belastingdienst meent van niet. Klachten kunnen ook gaan over het feit dat een bepaald bankrekeningnummer door de Belastingdienst niet wordt geaccepteerd.</p> <p>rekeningnummer van een Maatschap voldoet niet De No is met de Belastingdienst van mening dat een rekeningnummer dat op naam van een maatschap staat niet aan de regels voldoet en dus niet hoeft te worden geaccepteerd. Dat de aanvrager/gerechtigde één van de maten is doet daar niet aan af. In dossier 2015. [REDACTED] heeft de No hierover op 23 november 2015 een slotbrief verzonden aan verzoeker.</p> <p>info: team WIO, [REDACTED]</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Storting op onjuist of ongewenst rekeningnummer	KI 0873

# Belastingen (1)

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Het komt voor dat een teruggave of een toeslag door de Belastingdienst wordt gestort op een ander rekeningnummer dan waarop betrokkene het wilde ontvangen.</p> <p>No is bevoegd</p> <p>klachten Klachten houden vaak in dat verzoeker wil dat de Belastingdienst opnieuw betaalt, nu naar het juiste rekeningnummer.</p> <p>Roodstand op rekening Als het bedrag is gestort op een rekeningnummer dat een roodstand heeft, waar beslag op ligt of dat betrokken is in een schuldenregeling, kan betrokkene het bedrag niet gebruiken voor zijn levensonderhoud. Standpunt No: als de Belastingdienst de bedragen heeft gestort op rekeningnummer dat (mede) op verzoekers naam stond, is het bedrag aangewend voor vermindering van de schuld. Daarmee is het bedrag verzoeker ten goede gekomen. In een dergelijke situatie kan de Belastingdienst zich op grond van het bepaalde in artikel 7a.3 Leidraad Invordering 2008 op het standpunt stellen dat bevrijdend is betaald. De Belastingdienst hoeft dus niet opnieuw te betalen.</p> <p>Rekening niet meer in gebruik Standpunt No: als de Belastingdienst heeft gedaan wat van hem verwacht mocht worden om de juistheid van verzoekers rekeningnummer voor de teruggaaf te verifiëren, heeft de Belastingdienst bevrijdend betaald. Zie ons rapport hierover: 2017/008.</p> <p>standpunt No in beide gevallen Als het bedrag is gestort op een rekeningnummer dat (mede) op naam van verzoeker staat, hoeft de Belastingdienst niet opnieuw uit te betalen.</p> <p>Toelichting</p> <p>info: team WIO; [REDACTED]</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Instructie voor eenvoudiger registratie in Verseon	KI 0887
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Om het registreren van al deze telefoontjes eenvoudiger te maken kun je gebruik maken van de volgende werkwijze:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Maak een nieuw dossier aan. Zet onder omschrijving: bulkzaken blauwe enveloppe .. x</li><li>- Sla in dit dossier de telefoontjes over de blauwe envelop op als contact (met behulp van de knop 'nieuw contact' op het tabblad contactmomenten). Vermeld onder 'inhoud' kort de inhoud van het telefoontje. Sluit het dossier zodra de stroom telefoontjes opdroogt. Vermeld bij het afsluiten van het dossier onder de omschrijving het aantal telefoontjes dat je in het dossier hebt geregistreerd (dus b.v. 'bulkzaken blauwe enveloppe 50x').</li><li>- Vanaf dat moment maak je weer per telefoontje een dossier aan.</li></ul> <p>Let op: Het is van groot belang dat je deze instructie precies volgt. Doe je dit niet, dan kunnen we de zaken niet terugvinden en b.v. niet meetellen voor het jaarverslag! Deze werkwijze geldt alleen voor telefoontjes en alleen voor die zaken waarin geen NAW hoeven te worden geregistreerd. Is het registreren van NAW wel nodig, maak dan een apart dossier aan. Gebruik deze werkwijze dus nooit voor andere zaken en niet langer dan nodig is!</p> <p>neem bij vragen contact op met [REDACTED]</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Heffingsvrij vermogen ouderen	KI 1159
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Ouderen (vanaf AOW-leeftijd) konden tot 1 januari 2016 een verhoging van hun heffingsvrij vermogen krijgen als zij aan een aantal voorwaarden voldeden. Deze verhoging is per 1 januari 2016 vervallen. Dit heeft gevolgen voor de voorlopige aanslag, toeslagen en andere inkomensafhankelijke regelingen.</p>	

# Belastingen (1)

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
No niet bevoegd (het betreft wet- en regelgeving)  Info: team WIO; [REDACTED]	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Bewaartermijn belastinggegevens	KI 1304
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>De Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) geeft geen bewaartermijn voor persoonsgegevens. Organisaties bepalen zelf hoe lang zij persoonsgegevens bewaren. Hierbij kijken zij naar hoe lang de gegevens nodig zijn voor het doel waarvoor deze zijn verzameld of worden gebruikt.</p> <p>In Belastingwetten worden wel bewaartermijnen voorgeschreven. De Belastingdienst mag in sommige gevallen tot 5 jaar terug nog correcties aanbrengen, daarna is de belastingaanslag definitief. Het dossier dient dan vernietigd te worden na 7 jaar. De twee extra jaar zijn vanwege beroepsmogelijkheid tegen de beslissing nadat deze definitief geworden is.</p> <p>Als het gaat om aanslagen waarbij buitenland kwesties mogelijk een rol spelen zitten, dan gaat het om 12 jaar, dus vernietiging na 14 jaar. Indien er uitstel is gevraagd en gegeven, dan gaat de 5 jaar of de 12 jaar later in.</p> <p>Voor Motorrijtuigenbelasting is de bewaartermijn in beginsel 7 jaar. In de praktijk zijn gegevens vaak nog wel iets langer bij de BD terug te halen.</p> <p>Nadere info: team WIO; [REDACTED]</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Koppeling BTW-nummer en BSN	KI 1534
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Bij ondernemers met een eenmanszaak (zzp'ers) maakt het bsn-nummer onderdeel uit van het BTW-identificatienummer. De ondernemers moeten overeenkomstig Europese richtlijnen het btw-nummer op hun facturen vermelden. De Belastingdienst verstrekt de nummers op verzoek van de ondernemers.</p> <p>No niet bevoegd (wet en regelgeving)</p> <p>Ongeveer 5 ondernemers hebben zich in 2015/2016 tot ons gewend. Zij vinden dit een inbreuk op hun privacy en zijn bang voor misbruik in de vorm van identiteitsfraude.</p> <p>Let op: Wouter Molijn had een klacht hierover in behandeling. De Nationale ombudsman heeft het onderzoek hiernaar gesloten omdat een ander dan verzoeker naar de rechter gaat met deze kwestie en ook dat deze zaak de aandacht heeft van de Autoriteit Persoonsgegevens. Het betreft dossiernummer 2015.[REDACTED]. De afdoeningsbrief heeft volgstuknummer [REDACTED].</p> <p>reactie van de Staatssecretaris op de genoemde risico's (5 juli 2016): Volgens de staatssecretaris zijn er bij de Belastingdienst geen gevallen bekend waarbij identiteitsfraude het directe gevolg is van de koppeling tussen het BTW-nummer en BSN bij zelfstandigen en verplichte vermelding van dit nummer op documenten. Van een omvangrijk privacyprobleem lijkt hem dan ook geen sprake. Hij is in dat licht van mening dat de praktische onmogelijkheid van het vervangen van het BTW-nummer van zelfstandigen opweegt tegen hun belangen uit het oogpunt van gegevensbescherming. Hij zegt toe dat hij, indien zich onverhoopt gevallen mochten voordoen waarin mensen aantoonbaar schade leiden als direct gevolg van de koppeling tussen BSN en BTW-nummer én de verplichting om het BTW-nummer te vermelden op documenten, bereid is te onderzoeken of zij voor eventueel geleden nadeel kunnen worden gecompenseerd.</p> <p>Zie de volgende pagina op de website van de Autoriteit Persoonsgegevens.</p> <p>info: team WIO; [REDACTED]</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	

# Belastingen (1)

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
Voorlopige aanslag inkomstenbelasting	KI 1593
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Sommige mensen ontvangen (ongevraagd) een voorlopige aanslag inkomstenbelasting (IB) over het nieuwe jaar. Over dat jaar hebben zij dus nog geen aangifte IB gedaan. De voorlopige aanslag wordt later opgevolgd door de definitieve aanslag IB. Op basis van de voorlopige aanslag betaalde bedragen worden verrekend met de later op te leggen definitieve aanslag.</p> <p>No is niet bevoegd</p> <p>Waarom een voorlopige aanslag?</p> <p>Met de voorlopige aanslag wil de Belastingdienst bereiken dat de verschuldigde inkomstenbelasting wordt betaald in het jaar waarin de inkomsten worden verkregen. Het bedrag van de voorlopige aanslag is het bedrag dat de Belastingdienst verwacht bij de definitieve aanslag op te leggen. Die verwachting is doorgaans gebaseerd op de aanslagen IB over voorgaande jaren. Het bedrag dat iemand betaalt op basis van de voorlopige aanslag wordt verrekend met de later op te leggen definitieve aanslag. Het beoogde effect van de voorlopige aanslag is dus dat iemand eerder betaalt, maar niet meer.</p> <p>Wat kan verzoeker doen?</p> <p>Bezwaar en beroep zijn tegen de voorlopige aanslag niet mogelijk. Er kan wel in termijnen worden betaald. De info daarover staat op de voorlopige aanslag. Als de gegevens waar de aanslag op gebaseerd zijn niet juist zijn, kan deze gewijzigd worden. Indien verzoeker van mening is dat zij verkeerde gegevens hebben gebruikt (bijvoorbeeld het inkomen is lager geworden) dan kan hij een wijzigingsformulier invullen. Zie op de website van de Belastingdienst wat verzoeker kan doen.</p> <p>Een klacht indienen tegen de voorlopige aanslag heeft weinig zin. De beslissing is geen klachtwaardige gedraging Het gaat om een beslissing waartegen geen bezwaar en beroep mogelijk is. Pas als de definitieve aanslag wordt ontvangen, kan daartegen bezwaar en beroep worden ingesteld.</p> <p>Achtergrond info:</p> <p>Het gaat vooral om mensen die inkomsten ontvangen waarop geen loonheffing wordt ingehouden (dit is vaak het geval bij meer dienstbetrekkingen, bij recht op alimentatie of bij inkomen uit vermogen). De voorlopige aanslag is dan bedoeld om hun situatie gelijk te trekken met mensen in loondienst (betalen terwijl je ontvangt). De No heeft deze werkwijze altijd omarmd omdat het latere hoge aanslagen voorkomt. Als een eerdere aanslag knelt, kan daarvoor een betalingsregeling worden gevraagd. De voorlopige aanslag over het jaar loopt dan met de maanden mee net als de loonheffing.</p> <p>info: team WIO</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Digitale belastingaangifte	KI 1640
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Ondernemers kunnen hier informatie vinden over het doen van hun digitale belastingaangifte.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Heffingskorting buitenlands belastingplichtigen (AOW-ers)	KI 1937
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>(GEEN) LOONHEFFINGSKORTING VOOR AOW-ERS IN HET BUITENLAND (PER 1 JANUARI 2019)</p> <p>AOW-ers in het buitenland hebben sinds 1 januari 2019 niet altijd meer recht op de heffingskortingen (de algemene heffingskorting (AHK), ouderenkorting en eventueel de alleenstaandeouderenkorting).</p> <p>Dit merken ze omdat ze vanaf dan een lager nettobedrag zien op hun AOW-maandspecificatie.</p> <p>De aanleiding voor deze maatregel is dat de Belastingdienst bij een groot aantal AOW-ers deze heffingskortingen moest terugvorderen, omdat er geen recht op bleek te zijn.</p> <p>Ook zijn er groepen in deze populatie waar de Belastingdienst dit geld niet kon terugvorderen om verschillende redenen.</p> <p>Wie heeft nog wel recht op heffingskorting?</p> <p>Er is een groep in deze populatie die wel recht heeft op de heffingskortingen.</p> <p>De belangrijkste voorwaarden zijn dat zij wonen in een EU- of EER-land en dat zij minimaal 90% van hun inkomen uit Nederland ontvangen.</p> <p>Als blijkt dat zij aan deze voorwaarden voldoen, kunnen zij door de Belastingdienst worden erkend als KBB (kwalificerend</p>	

# Belastingen (1)

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<p>buitenlands belastingplichtig).</p> <p>Wat moeten zij hiervoor doen? Om tot deze groep te behoren, en dus de heffingskortingen weer te kunnen ontvangen, dienen deze mensen aangifte inkomstenbelasting te doen over een voorgaande jaar (maximaal vijf jaar vóór het lopende belastingjaar). Zodra de aanslag op deze aangifte definitief is vastgesteld door de Belastingdienst en hij voldoet aan de KBB-voorwaarden, kan deze AOW-er een voorlopige teruggaaf aanvragen bij de Belastingdienst voor het lopende jaar. Deze persoon kan van de Belastingdienst dan de heffingskortingen maandelijks op zijn/haar rekening gestort krijgen. Daarmee krijgt hij alsnog het bedrag uitbetaald dat hij nu 'mist' bij de uitbetaling van zijn AOW.</p> <p>De maatregel betreft wet- en regelgeving, dus de No is in principe niet bevoegd. We hebben wel een uitgebreid gezamenlijk gesprek gevoerd met MinFin en de SVB over deze maatregel, de effecten ervan en de gevolgen voor en omvang van deze doelgroep. Zowel de SVB als de Belastingdienst hebben aan deze doelgroep de komst van deze maatregel gecommuniceerd. Het blijkt dat de groep KBB-ers bestaat uit ongeveer 13.500 AOW-ers. Het overige deel van de groep (zo'n 300.000) vallen hier niet onder. Reden dat de No de noodzaak van deze maatregel wel inziet.</p> <p>NB Mensen in het buitenland kunnen digitaal belastingaangifte doen. Als zij beschikken over een DigiD kunnen zij de voorgevulde aangifte doen via mijnbelastingdienst. Als men niet beschikt over een DigiD kan men via de Belastingdienst Heerlen een gebruikersnaam/wachtwoord aanvragen en daarmee ook digitaal aangifte doen. Deze aangifte is echter niet voorgevuld.</p> <p>No niet bevoegd (het betreft wet- en regelgeving)</p> <p>Info: team WIO en TOP; [REDACTED]</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
e-herkenning voor ondernemers	KI 2145
<b>Omschrijving</b>	Zie deze pagina in kennisbank II
<b>Inhoud</b>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
FSV: Fraude Signalering Voorziening ("Zwarte Lijst")	KI 2239

# Belastingen (1)

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<b>Omschrijving</b>	
<p data-bbox="135 409 204 432"><b>Inhoud</b></p> <p data-bbox="411 409 837 432">Fraude Signalering Voorziening (FSV "zwarte lijst")</p> <p data-bbox="411 465 1177 544">De Belastingdienst registreerde vanaf 2012 tot maart 2020 persoonsgegevens van burgers, naar aanleiding van risicosignalen, in de applicatie voor toezicht en fraudeopsporing: de Fraude Signalering Voorziening (FSV, ook wel 'zwarte lijst').</p> <p data-bbox="411 548 1177 571">FSV was een risicosignaleringsstelsel waarin allerlei (risico)signalen werden opgeslagen.</p> <p data-bbox="411 575 1236 598">De Belastingdienst registreerde in FSV bijvoorbeeld of een belastingaangifte misschien niet klopte.</p> <p data-bbox="411 602 1061 624">Dit kon aanleiding zijn om een aanvraag of aangifte handmatig te controleren.</p> <p data-bbox="411 658 1412 680">Omdat bleek dat het systeem niet rechtmatig was, is de FSV op 27 februari 2020 uitgezet en daarna niet meer gebruikt.</p> <p data-bbox="411 714 805 736">Informatieverstrekking door de Belastingdienst</p> <p data-bbox="411 770 1348 792">De Belastingdienst heeft inmiddels aan de burgers die in het systeem waren opgenomen twee brieven gestuurd.</p> <p data-bbox="411 797 1300 853">In de eerste brief, die in batches werd verzonden vanaf maart 2021 tot aan de zomer 2021, informeerde de Belastingdienst burgers dat zij in het systeem stonden.</p> <p data-bbox="411 857 1268 913">In een tweede brief, verzonden vanaf november 2021, informeerde de Belastingdienst burgers over de reden of de aanleiding voor die registratie.</p> <p data-bbox="411 947 1444 1048">De geregistreerde burgers ontvangen later nog informatie over de vraag of gegevens zijn gedeeld met andere organisaties en of en zo ja op welke wijze zij zullen worden gecompenseerd voor de onterechte gevolgen van registratie. Hiertoe worden de uitkomsten van de door de Belastingdienst gevraagde onderzoeken van PwC afgewacht. Naar verwachting zullen de uitkomsten in januari 2022 bekend worden gemaakt.</p> <p data-bbox="411 1081 566 1104">Projectcode [REDACTED]</p> <p data-bbox="411 1137 1412 1238">De Belastingdienst registreerde met projectcode [REDACTED] gevallen van aangifte inkomstenbelasting, waarvan werd verondersteld dat zij een hoog risico bevatten op fraude (selectie aan de poort). Er is een link met deze projectcode en FSV, omdat tot begin 2018 de behandelresultaten met projectcode [REDACTED] werden vastgelegd in FSV.</p> <p data-bbox="411 1272 813 1294">Wat kunnen burgers met FSV registratie, doen?</p> <p data-bbox="411 1328 774 1350">1. Verzoeken om schade en dossierinzage</p> <p data-bbox="411 1355 1292 1411">Burgers die meer willen weten over de reden waarom zij op de FSV stonden en schadevergoeding willen, verwijzen we door naar de Belastingdienst:</p> <ul data-bbox="411 1415 981 1471" style="list-style-type: none"><li>- het meldpunt (voor schadevergoedingsverzoek) of mogelijkheid om</li><li>- een inzageverzoek in te dienen.</li></ul> <p data-bbox="411 1505 798 1527">Meldpunt gevolgen FSV - verzoek om schade</p> <p data-bbox="411 1532 949 1554">Burgers en bedrijven kunnen zich melden als FSV gedupeerden.</p> <p data-bbox="411 1559 1260 1581">De Belastingdienst heeft hiertoe een meldpunt ingericht: Melding onderzoek gevolgen registratie FSV.</p> <p data-bbox="411 1585 1292 1608">Als het resultaat van het PwC onderzoek bekend is, pakt de Belastingdienst de verzoeken om schade op.</p> <p data-bbox="411 1612 1348 1668">Na melding ontvangen burgers een ontvangstbevestiging van hun melding en worden zij geïnformeerd dat wordt gewacht op de uitkomst van het PwC onderzoek.</p> <p data-bbox="411 1702 670 1724">Inzage dossier (AVG-verzoek)</p> <p data-bbox="411 1729 1236 1785">Een burger kan ook een verzoek om inzage vragen in de persoonsgegevens die de Belastingdienst in de FSV heeft geregistreerd (AVG-inzageverzoek).</p> <p data-bbox="411 1818 1460 1874">De Belastingdienst heeft een online formulier aangemaakt, waar iedereen eenvoudig een online inzageverzoek kan doen met DigiD.</p> <p data-bbox="411 1879 917 1901">De uitkomst is een besluit, vatbaar voor bezwaar en beroep.</p> <p data-bbox="411 1935 869 1957">2. Inhoudelijke klachten: doorverwijzen Belastingdienst</p> <p data-bbox="411 1962 1404 2018">Klachten over de vermelding van FSV en de gevolgen daarvan, verwijzen we door naar de Belastingdienst voor interne klachtbehandeling (KEN).</p> <p data-bbox="411 2051 1444 2107">Op dit moment (december 2021) houdt de Belastingdienst de afhandeling van de klachten (deels) aan in afwachting van de uitkomsten van de onderzoeken en nog te bepalen compensatieregeling.</p>	



# Belastingen (1)

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<p>uitkomsten van de onderzoeken en nog te bepalen compensatieregeling.</p> <p>No is beperkt bevoegd De ruimte voor de No om iets te doen in schadevergoedingsverzoeken is beperkt.</p> <p>Aan de hand van de Schadevergoedingswijzer bekijkt de No of behoorlijk is gereageerd op het verzoek (we kijken dan naar de procedure: is alles goed onderzocht en gemotiveerd). De beslissing zelf toetsen wij slechts marginaal (verdedigbaar bij de rechter?).</p> <p>Zie voor meer informatie onze algemeen kader in schadezaken (KI 1396).</p> <p>We hebben dus wel een rol voor zover het gaat om klachten over de procedure. Bejegingsklachten of klachten over informatieverstrekking onderzoeken wij ook.</p> <p>Over de AVG-verzoeken is de No niet bevoegd; dit is een besluit, vatbaar voor bezwaar en beroep.</p> <p>Registratie klachten</p> <p>Klachten over FSV én projectcode [REDACTED], graag registreren met het algemeen trefwoord 'Fraude Signalering Voorziening'.</p> <p>Bijzondere gevallen graag per mail melden aan [REDACTED]</p> <p>Meer informatie Zie de website van de Belastingdienst: <a href="https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/contact/content/het-systeem-fraude-signalering-voorziening-fsv">https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/contact/content/het-systeem-fraude-signalering-voorziening-fsv</a></p> <p>Team WIO: [REDACTED] Team OP: [REDACTED]</p> <p>[REDACTED] Graag linken!</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Achtergrondinformatie over FSV	KI 2240
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	Achtergrond informatie over FSV
<p>Waarom was FSV onrechtmatig? Er stonden onjuiste gegevens in FSV, gegevens werden te lang bewaard en te veel medewerkers hadden toegang tot FSV. Daarnaast werd FSV binnen de verschillende directies van Belastingdienst zeer verschillend gebruikt. Zowel ten aanzien van het registreren in FSV als het gebruik van FSV in het toezicht. Het rapport van KPMG van 10 juli 2020 is hier uitgebreider op ingegaan. Ook werd in FSV alleen de registratie van een signaal opgenomen, niet het waarom of wat er met signaal is gebeurd. Dit is ernstig en had niet mogen gebeuren. De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) heeft dit in het rapport van 29 oktober 2021 bevestigd.</p>	

# Belastingen (1)

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<p>Wie stonden geregistreerd? Er zijn in totaal ca. 325.000 (rechts)personen geregistreerd in de FSV. Dit zijn zowel burgers (240.000) als bedrijven (85.000 BV's/ NV's).</p> <p>Welke gegevens werden geregistreerd? Dit wordt nog nader onderzocht. Uit het onderzoek van de Autoriteit Persoonsgegevens blijkt in ieder geval dat er in FSV de volgende gegevens verplicht werden ingevuld: -BSN, - soort fraude, - middel (waarmee werd gefraudeerd, zoals huurtoeslag), - belastingjaar en - de bron en herkomst van het signaal. Wat betreft de bron en herkomst signaal konden ook gegevens (e-mails, Word bestanden, foto's, PDF etc.) worden bijgevoegd. - Sporadisch werden ook nationaliteitsgegevens en medische gegevens geregistreerd. Een deel van deze documenten waren afkomstig van de politie, het OM en de FIOD.</p> <p>Wat was de reden van registratie? De Belastingdienst onderscheidt – voor zover dat nog te achterhalen valt – vier hoofdredenen van registratie:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Als de Belastingdienst twijfelde of een belastingaangifte of een aanvraag van een toeslag klopte. Bijvoorbeeld als er hoge reiskosten waren opgegeven, terwijl iemand dicht bij zijn werk woonde.</li><li>2. Als de Belastingdienst in het kader van een toezichtproject signalen ontving, bijvoorbeeld bij een vermoeden van identiteitsfraude.</li><li>3. Als de Belastingdienst van een andere organisatie een signaal ontving, zoals een tip of een klik.</li></ol> <p>Van ca. 100.000 is de reden van registratie niet herleidbaar óf niet mogelijk, doordat reden van registratie risico voor derden oplevert (bijvoorbeeld als burger tip heeft gegeven).</p> <p>Gevolgen (schade) door registratie nog onduidelijk Naar schatting 5.000 tot 15.000 personen konden geen gebruik maken van schuldsanering via de gemeente, omdat hun naam in de FSV voorkwam. Ook werden bij burgers, wegens vermelding in de FSV ten onrechte toeslagen geweigerd, onmiddellijke terugbetaling gevorderd en betalingsregelingen ontzegt. De gevolgen van FSV registratie waren voor toeslaggerechtigden ernstiger (ze kregen door Toeslagen sneller het vinkje "fraudeur").</p> <p>Een grote groep zal niets van registratie hebben gemerkt. De schade zit hem dan vooral in het feit dát ze op de lijst stonden.</p> <p>De precieze (individuele) gevolgen zijn nog niet duidelijk (stand van zaken december 2021).</p> <p>In opdracht van de Belastingdienst onderzoekt PricewaterhouseCoopers (PwC) het effect van een registratie in FSV voor betrokkenen. Daarna moet nog een mogelijke compensatieregeling worden uitgewerkt voor onterecht geraakte burgers.</p> <p>Een deel van het onderzoek van PwC (over Toeslagen) is begin december afgerond.</p> <p>Projectcode [REDACTED] Er is een verband tussen FSV en de zogenaamde projectcode [REDACTED] Met 'analyse aan de poort' en projectcode [REDACTED] worden aangiften inkomstenbelasting gecontroleerd op mogelijke onjuistheden. Als onderdeel hiervan kunnen aangiften worden voorzien van een zogeheten AKI-code [REDACTED]. Het doel van projectcode [REDACTED] is het selecteren van aangiften inkomstenbelasting met een verhoogd risico op systeemfraude voor nader onderzoek. Tot begin 2018 werden de behandelresultaten met projectcode [REDACTED] vastgelegd in FSV. Deze vastlegging is begin 2018 beëindigd.</p>	

# Belastingen (1)

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<p>PwC is opdracht gegeven de bij FSV gebruikte query's ("zoekopdrachten") te onderzoeken. Ook dienen er op dit moment drie zaken bij de Hoge Raad waarvan het arrest implicaties zou kunnen hebben voor projectcode [REDACTED]</p> <p>Op 10 december 2021 heeft de Hoge Raad in één zaak uitspraak gedaan en overwogen dat alleen in uitzonderlijke gevallen vermindering van de belastingaanslag mogelijk is, als iemand onrechtmatig is geselecteerd door de Belastingdienst. Zie de uitspraak van de Hoge Raad.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	

# Belastingen (2)

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Dit rapport bevat 16 kennisitems.

Naam		Aantal
Belastingen		KI 0590
<b>Omschrijving</b>	* De Belastingdienst is verantwoordelijk voor het innen van onder meer Inkomstenbelasting, Motorrijtuigenbelasting, Omzetbelasting en Erfrechtbelasting.  * De Belastingdienst/Toeslagen is verantwoordelijk voor het uitkeren van zorgtoeslag, huurtoeslag, kinderopvangtoeslag en kindgebonden budget.	
<b>Inhoud</b>		
<b>Toelichting voor behandelaars</b>		
Belastingdienst		KI 1087
<b>Omschrijving</b>	De Belastingdienst is verantwoordelijk voor het innen van onder meer Inkomstenbelasting, Motorrijtuigenbelasting, Omzetbelasting en Erfrechtbelasting.	
<b>Inhoud</b>		
<b>Toelichting voor behandelaars</b>		
Duitse Rente		KI 1088
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	<p>Duitse rente</p> <p>Tegemoetkoming premies AWBZ en Zvw</p> <p>In Nederland wonende personen met een Duitse rente kunnen in aanmerking komen voor een Duitse tegemoetkoming in de betaalde premie ziektekosten (AWBZ en Zvw). De Nederlandse Belastingdienst wisselt met Duitsland gegevens uit om het de Duitse instanties mogelijk te maken de hoogte van de tegemoetkoming te berekenen. Voor de jaren tot en met 2009 gebeurde dat via de SVB. Voor de jaren vanaf 2010 gebeurt dat rechtstreeks met de Duitse instanties.</p> <p>De Nederlandse Belastingdienst berekent de verschuldigde premie AWBZ en de bijdrage Zvw over de Duitse rente met behulp van een speciaal rekenprogramma. In dit rekenprogramma zijn echter onjuistheden geconstateerd, waardoor voor personen mogelijk foutieve bedragen zijn doorgegeven aan Duitsland. Om de uitwisseling van foutieve gegevens te beperken is de uitwisseling van gegevens stopgezet, in de verwachting dat deze fouten snel opgespoord zouden worden. Dit heeft helaas langer geduurd dan verwacht. Met de Duitse instanties zijn mede naar aanleiding van deze problemen besprekingen gevoerd. Voorgesteld is om het rekenprogramma van de Belastingdienst aan te passen, te testen op juistheid en volledigheid en vervolgens voor alle betrokkenen de gegevens opnieuw, vanaf het kalenderjaar 2006, uit te wisselen. Het rekenprogramma is klaar, getest en de uitwisseling van de gegevens over de jaren 2006-2009 heeft eind juni 2012 plaatsgevonden.</p> <p>Bron: Brief van 9 augustus 2012 van de Belastingdienst aan verzoeker. Dossier No: 2012.07166</p> <p>Duitse tegemoetkoming (Zulage) voor in Nederland betaalde premie AWBZ en bijdrage Zvw</p> <p>In Nederland wonende Duitse Rentegenieters betalen in Nederland premie AWBZ en bijdrage Zvw als zij naast hun Duitse Rente ook nog Nederlandse inkomsten hebben. Voor de premie AWBZ en bijdrage Zvw die over de Duitse Rente wordt betaald, kan in Duitsland een tegemoetkoming worden gekregen (Zulage). Om hiervoor in aanmerking te komen moet eenmalig een aanvraag worden ingediend bij de Duitse instantie die de Duitse Rente betaalt. Om de hoogte van de Zulage te kunnen berekenen, wisselen de DRV en de Belastingdienst vier keer per jaar gegevens uit. Alleen als een definitieve aanslag is opgelegd worden gegevens uitgewisseld. De Belastingdienst heeft tijd nodig om de gegevens te kunnen uitwisselen. Vervolgens moet de DRV al deze gegevens verwerken en de Zulage vaststellen. Er kan daarom geruime tijd zitten tussen het moment dat de definitieve aanslag is opgelegd en het moment dat de Zulage is vastgesteld. Informatie over de wijze van berekenen van de premie AWBZ en bijdrage Zvw over de Duitse Rente en het aanvraagformulier voor de Zulage zijn te vinden op de site van de Belastingdienst Privé › Internationaal › Uitkering, pensioen en lijfrente Pensioen uit Duitsland.</p> <p>Bron: [REDACTED] [REDACTED] Landelijk Kantoor Belastingregio's/ [REDACTED]</p> <p>Experts: Team WIO [REDACTED]</p>	

# Belastingen (2)

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Heffingsrente	KI 1090
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Heffingsrente Staatsblad 2009 611</p> <p>Wet van 23 december 2009 tot wijziging van enkele belastingwetten en enige andere wetten (Fiscale vereenvoudigingswet 2010)</p> <p>Formeelrechtelijke vereenvoudigingen</p> <p>EditOok op formeelrechtelijk terrein wordt winst geboekt. Het kabinet stelt een aantal formeelrechtelijke vereenvoudigingen voor die een vermindering van administratieve lasten voor burgers en bedrijven opleveren. In de eerste plaats gaat het om de startdatum voor het berekenen van heffingsrente bij de inkomstenbelasting en vennootschapsbelasting. Voorgesteld wordt weer terug te gaan met de startdatum naar, kort gezegd, 1 januari van het jaar volgend op het belastingjaar. In de tweede plaats wordt wettelijk geregeld dat de heffingsrente, de revisierente, de betalingskorting en het verzamelinkomen voor de toepassing van de wettelijke voorschriften over bezwaar en beroep, geacht worden onderdeel uit te maken van de belastingaanslag. Hetzelfde wordt geregeld in de inkomstenbelasting voor herziening van een voorlopige aanslag en voor ambtshalve vermindering.</p> <p>In de inkomstenbelasting worden verder twee vereenvoudigingen aangebracht. Zo kan een voorlopige aanslag worden herzien zonder dat er bezwaar hoeft te worden gemaakt en is er in geval van een geschil, altijd rechtsbescherming. Ook wordt het in de loop van 2010 mogelijk voor de belastingplichtige om telefonisch zijn wijzigingen door te geven. Door deze wijzigingen zullen belastingplichtigen minder vaak bezwaar maken en als zij dit doen, zal dit eenvoudiger worden. Hiermee wordt een eerste concrete stap gezet in de uitwerking en invoering van een visie op heffen en innen in de toekomst. Voor deze toekomstvisie wordt verwezen naar de bijlage Modernisering AWR bij dit wetsvoorstel.</p> <p>Daarnaast wordt in rechtsbescherming voorzien als een verzoek om ambtshalve vermindering van een belastingaanslag inkomstenbelasting wordt afgewezen. Dit betekent een stroomlijning met de per 2009 geïntroduceerde rechtsbescherming bij ambtshalve vermindering van het verzamelinkomen, waardoor de administratieve lasten worden verminderd.</p> <p>Tot slot wordt ten behoeve van de gewenste duidelijkheid in de uitvoeringspraktijk wettelijk vastgelegd dat voor de termijn voor de afdoening van verzoeken om teruggaaf omzetbelasting de termijn uit de Algemene wet bestuursrecht geldt van, kort gezegd, acht weken. Deze wijzigingen leveren een vermindering van administratieve lasten op voor zowel burgers als bedrijven.</p> <p>Door de voorgestelde wijziging om met de startdatum voor het berekenen van de heffingsrente te gaan naar 1 januari van het jaar volgend op het belastingjaar verdwijnt de heffingsrente uit voorlopige aanslagen over het lopende belastingjaar. Belastingplichtigen zullen hierdoor minder vaak bezwaar maken en indien zij dit doen, zal dit door de voorgestelde wijziging waarbij de heffings- en revisierente, de betalingskorting en het verzamelinkomen voor bezwaar en beroep onderdeel geacht worden te zijn van de aanslag, eenvoudiger worden.</p> <p>De nieuwe opzet waarbij voorlopige aanslagen inkomstenbelasting op verzoek kunnen worden herzien, zonder formeel bezwaar te maken, levert minder formaliteiten op. De wijzigingen kunnen via een gestructureerd bericht of telefonisch worden doorgegeven. De mogelijkheid om telefonisch een herzieningsverzoek voor de voorlopige aanslag te kunnen doen, geeft een verlaging van de administratieve lasten voor met name de burgers. Belastingplichtigen zullen minder gebruik gaan maken van het wijzigingsformulier. Naar verwachting zullen in 2010 25 000 belastingplichtigen van de telefonische mogelijkheid gebruik maken, in de jaren daarna 62 500. Als er een geschil is met de inspecteur is er bezwaar mogelijk. Dit levert een toename van administratieve lasten op. De belastingplichtige heeft wel een langere termijn voor het instellen van bezwaar, namelijk tot het opleggen van de definitieve aanslag.</p> <p>Heffingsrente, revisierente, betalingskorting en verzamelinkomen</p> <p>In de systematiek van de AWR staat iedere aanslag of voor bezwaar vatbare beschikking open voor bezwaar en beroep. In dat kader bevat het huidige aanslagbiljet een aparte rechtsmiddelverwijzing voor de in rekening gebrachte of vergoede heffingsrente, de revisierente, de betalingskorting en het verzamelinkomen. Deze rechtsmiddelverwijzing kan verwarrend werken. Het kan voorkomen dat een belastingplichtige louter vanwege de rechtsmiddelverwijzing een bezwaarschrift indient, terwijl dit eigenlijk niet beoogd is. Ook kan het gebeuren dat een belastingplichtige in eerste instantie geen bezwaar heeft gemaakt tegen bijvoorbeeld de heffingsrente, maar daar naderhand, in beroep, wel tegen wil opkomen. Dit kan dan niet meer. In een bezwaarschrift tegen een belastingaanslag ligt niet zonder meer besloten een bezwaarschrift</p>	

# Belastingen (2)

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<p>tegen de terzake van die aanslag bij beschikking in rekening gebrachte heffingsrente.1 Overigens heeft de inspecteur uiteraard wel de verantwoordelijkheid na te gaan of een ingediend bezwaar zich mede richt tegen andere besluiten en past hij uit eigen beweging de heffingsrente aan indien een aanslag naar aanleiding van een bezwaar wordt verlaagd.</p> <p>De beschreven situatie is ongewenst. Ter vereenvoudiging van het aanslagbiljet en ter verbetering van de rechtsbescherming van belastingplichtige stelt het kabinet daarom voor te bepalen dat de heffingsrente, de revisierente, de betalingskorting en het verzamelinkomen die op het aanslagbiljet (of op het afschrift van de uitspraak of bij de bekendmaking) worden vermeld, voor de toepassing van de wettelijke voorschriften over bezwaar en beroep geacht worden onderdeel uit te maken van de belastingaanslag.</p> <p>Hierdoor wordt het aanslagbiljet overzichtelijker en kan belastingplichtige niet meer niet-ontvankelijk worden verklaard in zijn bezwaren als hij in eerste instantie niet heeft geageerd tegen de heffings- of revisierente, de betalingskorting of het verzamelinkomen. Maakt de belastingplichtige bezwaar tegen de heffings- of revisierente, de betalingskorting of het verzamelinkomen, dan geldt omgekeerd het bezwaar ook tegen de belastingaanslag. De wijziging geldt ook voor bezwaar en beroep tegen een afwijzende beschikking op een herzieningsverzoek voor een voorlopige aanslag inkomstenbelasting en een afwijzende beschikking op een ambtshalve verminderingverzoek voor een belastingaanslag inkomstenbelasting.</p> <p>Startdatum heffingsrente voor IB en Vpb</p> <p>Bij het Belastingplan 2005 is bepaald dat de heffingsrente voor de belastingaanslagen inkomstenbelasting en vennootschapsbelasting wordt berekend vanaf de dag volgend op het midden van het tijdvak waarop de belastingaanslag betrekking heeft. Voor de inkomstenbelasting, en vaak ook voor de vennootschapsbelasting, komt dat er feitelijk op neer dat heffingsrente wordt berekend vanaf 1 juli van het belastingjaar. Voor de vennootschapsbelasting is deze wijziging geëffectueerd in het belastingjaar 2005, voor de inkomstenbelasting in 2006. In de loop der jaren is gebleken dat deze wijziging heeft geleid tot inconsistenties in het heffingsrentesysteem. Een aantal van deze inconsistenties is – vooruitlopend op wetgeving – opgelost in het Besluit heffingsrente.2 Daarnaast is er een inconsistentie die wordt veroorzaakt door de verschillen in behandeling tussen een ambtshalve vermindering en een nadere voorlopige aanslag tot een negatief bedrag. Al deze inconsistenties pakken in het nadeel van belastingplichtige uit. Tijdens de behandeling van het Belastingplan 2009 is aan de Tweede Kamer toegezegd in 2009 op het heffingsrentesysteem terug te komen.1 Aan deze toezegging is hierbij uitvoering gegeven. Om een einde te maken aan deze voornoemde inconsistenties keert het kabinet in dit wetsvoorstel terug naar het vóór 1 januari 2005 geldende systeem waarbij rente werd berekend vanaf de eerste dag na het einde van het belastingjaar.</p> <p>Artikel 9.5, vijfde lid is van overeenkomstige toepassing met betrekking tot beschikkingen die afzonderlijk op het aanslagbiljet van de voorlopige aanslag zijn vermeld. Het gaat hier om de beschikking heffingsrente, de beschikking revisierente, de beschikking betalingskorting en de beschikking verzamelinkomen. Ook voor deze beschikkingen gaat dus het herzieningssysteem gelden. Met de bepaling dat voor de toepassing van artikel 9.5 de heffingsrente, de revisierente, de betalingskorting en het verzamelinkomen geacht worden onderdeel van de voorlopige aanslag te zijn, wordt bereikt dat als de belastingplichtige een herzieningsverzoek doet voor de voorlopige aanslag dat verzoek tevens betrekking heeft op de beschikkingen heffingsrente, revisierente, betalingskorting en verzamelinkomen. Hiermee wordt met betrekking tot het herzieningsverzoek hetzelfde bereikt als artikel 24a, derde en vierde lid, van de AWR bereikt voor bezwaar en beroep. Voor bezwaar en beroep tegen een afwijzende beschikking op een herzieningsverzoek voor een voorlopige aanslag geldt artikel 24a, derde en vierde lid, van de AWR.</p> <p>Met de bepaling dat voor de toepassing van artikel 9.6 de heffingsrente, de revisierente en het verzamelinkomen geacht worden onderdeel van de belastingaanslag te zijn, wordt bereikt dat als de belastingplichtige een verzoek om ambtshalve vermindering doet voor de belastingaanslag dat verzoek tevens betrekking heeft op de beschikking heffingsrente, de beschikking revisierente en de beschikking verzamelinkomen. Hiermee wordt met betrekking tot het verzoek om ambtshalve vermindering hetzelfde bereikt als artikel 24a, derde en vierde lid, van de AWR bereikt voor bezwaar en beroep.</p> <p>Voor bezwaar en beroep tegen een afwijzende beschikking op een ambtshalve verminderingverzoek voor een IB-belastingaanslag geldt artikel 24a, derde en vierde lid, van de AWR.</p> <p>Artikel XV, onderdeel C (artikel 24a van de Algemene wet inzake rijksbelastingen)</p> <p>Aan artikel 24a van de Algemene wet inzake rijksbelastingen worden twee leden toegevoegd, luidende:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>3. Indien artikel 30j, tweede lid, eerste volzin, van toepassing is, wordt de heffingsrente voor de toepassing van de wettelijke voorschriften over bezwaar en beroep geacht onderdeel uit te maken van de belastingaanslag.</li><li>4. Het derde lid is van overeenkomstige toepassing met betrekking tot de revisierente, bedoeld in artikel 30i, het verzamelinkomen, bedoeld in artikel 2.18 van de Wet inkomstenbelasting 2001, 2001, en de betalingskorting, bedoeld in</li></ol>	

# Belastingen (2)

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<p>artikel 27a van de Invorderingswet 1990.</p> <p>De wijziging van artikel 24a, derde lid, van de AWR bewerkstelligt dat een bezwaar tegen de belastingaanslag automatisch ook een bezwaar tegen de heffingsrente inhoudt. Omgekeerd geldt hetzelfde: een bezwaar tegen de heffingsrente is ook een bezwaar tegen de belastingaanslag.</p> <p>De revisierente, het verzamelinkomen en de betalingskorting staan, net als de heffingsrente, vermeld op het aanslagbiljet van de belastingaanslag. Het vierde lid zorgt er voor dat een bezwaar tegen de belastingaanslag ook een bezwaar is tegen de revisierente, het verzamelinkomen en de betalingskorting. Andersom is een bezwaar tegen één van de drie hiervoor genoemde regelingen ook een bezwaar tegen de belastingaanslag.</p> <p>Artikel XV, onderdeel D (artikel 30f van de Algemene wet inzake rijksbelastingen)</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. In het derde lid, onderdeel a, wordt «het midden van het tijdvak» vervangen door: het einde van het tijdvak.</li><li>2. Het vierde lid vervalt, onder vernummering van het vijfde en zesde lid tot vierde en vijfde lid.</li></ol> <p>De wijziging in artikel 30f, derde lid, van de AWR wijzigt de aanvang van het tijdvak van de heffingsrente van 1 juli van het lopende belastingjaar (jaar t) naar 1 januari van het jaar na het lopende belastingjaar (jaar t+1). De wijziging in het vierde lid verwijdert een delegatiebepaling waaraan nooit invulling is gegeven.</p> <p>ARTIKEL XVII</p> <p>De Invorderingswet 1990 wordt als volgt gewijzigd:</p> <p>Artikel 27a wordt als volgt gewijzigd:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Het eerste lid komt te luiden:</li></ol> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Ingeval op een belastingaanslag als bedoeld in artikel 9, vijfde lid, die een te innen bedrag behelst en invorderbaar is in meer dan één termijn, op de eerste vervalddag ten minste het bedrag van de belastingaanslag vermindert met het bedrag van de te verlenen betalingskorting is betaald, wordt een betalingskorting verleend over het bedrag van de belasting-aanslag. De te verlenen betalingskorting wordt berekend over de helft van het tijdvak dat aanvangt op de dag na de vervalddag van de voor de belastingaanslag geldende eerste betalingstermijn en eindigt op de vervalddag van de voor de belastingaanslag geldende laatste betalings-termijn.</li><li>2. In het tweede lid, tweede volzin, wordt «over het tijdvak» vervangen door «over de helft van het tijdvak». Voorts wordt «de laatste dag van de eerste helft van het tijdvak waarover de belasting wordt geheven» vervangen door: de vervalddag van de voor de belastingaanslag geldende laatste betalingstermijn.</li></ol> <p>Artikel 27a van de IW 1990 geeft aan dat bij voorlopige aanslagen inkomstenbelasting en vennootschapsbelasting die zijn vastgesteld in het tijdvak waarop de belastingaanslag betrekking heeft, betalingskorting wordt verleend aan belastingschuldigen die het bedrag van de belastingaanslag minus het bedrag van de te verlenen betalingskorting betalen voor de eerste betalingstermijn van de belastingaanslag. De voorgestelde wijziging van artikel 27a van de IW 1990 houdt verband met de voorgestelde aanpassing van artikel 30f, derde lid, van de AWR. Voorgesteld wordt terug te keren naar de tekst van artikel 27a van de IW 1990 zoals die luidde tot en met 31 december 2005.</p> <p>Artikel XXVII (inwerkingtreding)</p> <p>Deze wet treedt ingevolge artikel XXVII in werking met ingang van 1 januari 2010.</p> <p>Met artikel XXVII, eerste lid, onderdeel a, wordt voorkomen dat belastingaanslagen IB over eerdere belastingjaren ook vallen onder het nieuwe regime van herziening en ambtshalve vermindering, zoals opgenomen in artikel I, onderdelen S en T (invoeging afdeling 9.1 en 9.2, de artikelen 9.5 en 9.6 van de Wet IB 2001).</p> <p>Aangezien het nieuwe regime van herziening en ambtshalve vermindering in de inkomstenbelasting slechts geldt voor belastingaanslagen IB over 2010 en verder, is in artikel XXVII, eerste lid, onderdeel b, de beperking opgenomen dat de wijzigingen zoals opgenomen in artikel XV, onderdelen A en B (artikel 21ja (nieuw) en 21k AWR) voor het eerst toepassing vinden met betrekking tot inkomensgegevens over het kalenderjaar 2010. Artikel XXVII, eerste lid, onderdeel c, regelt dat de wijzigingen zoals opgenomen in artikel XV, onderdeel C (artikel 24a van de AWR), van toepassing worden op belastingaanslagen ter zake van tijdvakken die aanvangen op of na 1 januari 2010.</p>	

# Belastingen (2)

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<p>Artikel XXVII, eerste lid, onderdeel d, regelt dat de voorgestelde wijzigingen over het verleggen van de berekeningsdatum voor de heffingsrente (artikel XV, onderdeel D (artikel 30f van de AWR)) en de nieuwe bepaling over de betalingskorting, zoals opgenomen in artikel XVII, onderdeel B (artikel 27a van de IW 1990) eerst van toepassing worden op belastingaanslagen ter zake van tijdvakken die aanvangen op of na 1 januari 2010. De wijzigingen gelden dus bijvoorbeeld niet voor een in 2010 opgelegde voorlopige aanslag over het belastingjaar 2009.</p> <p>Het tweede lid van artikel XXVII regelt dat de inwerkingtreding van het nieuwe partnerbegrip voor de Awir en de verwijzing in de Wet op de huurtoeslag naar het Awir-partnerbegrip bij koninklijk besluit plaatsvindt. Voor de argumentatie wordt verwezen naar het algemeen deel van deze memorie.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Papieren inkomen (leenbijstand/BBZ)	KI 1091
<b>Omschrijving</b>	
<p><b>Inhoud</b></p> <p>Het "Papieren Inkomen": De term papieren inkomen wordt gehanteerd, omdat belastingplichtigen in het jaar van kwijtschelding geen extra geld op hun rekening krijgen, maar op papier wel een hoog inkomen hebben.</p> <p>Actueel: Stand van zaken op 18 juli 2016: Momenteel wordt er gewerkt aan een oplossing in de wetgeving en uitvoering. En het lijkt erop dat de oplossing voor de BBZ-problematiek de eindheffingsvariant wordt; kwijtschelding wordt aangemerkt als eindheffingsbestanddeel. Zo wordt over het BBZ inkomen geen belasting geheven bij de BBZ-gerechtigde, maar alleen bij de verstrekker van de bijstand. Dus bij de gemeente. Het inkomen behoort zo niet meer tot het belastbaar inkomen van de BBZ-gerechtigde en dus ook niet meer tot het toetsingsinkomen.</p> <p>NB: het negeren van het inkomensbestanddeel en de daarop betrekking hebbende loonheffing kan in individuele gevallen echter ten voordele of ten nadele werken. Denk aan de situatie dat het overige inkomen heel laag is of zelfs negatief. Dan kan een forse aftrekpost (bv specifieke zorgkosten) niet tot een teruggaaf van loonheffing leiden.</p> <p>Stand van zaken op 19 april 2016: De Tweede Kamer heeft op 19 april 2016 een motie aangenomen dat de regering met een oplossing moet komen voor het probleem dat ondernemers en zzp'ers te maken krijgen met extra belastingheffing en verlies van toeslagen over inkomen dat niet in dat jaar wordt genoten. Het gaat om een lening van de gemeente die in het daaropvolgende jaar wordt omgezet in een gift die tot het belastbaar inkomen wordt gerekend. In een andere aangenomen motie wordt de regering verzocht bij voorlopige aanslagen standaard uit te gaan van een betaling in termijnen. Ook moeten belastingplichtigen vooraf geïnformeerd worden over de betaling van voorlopige aanslagen en niet pas bij het versturen van de acceptgiro.</p> <p>Er werd tijdens het debat ook een motie overgenomen door de staatssecretaris. Hierin is gevraagd om een uitgebreide toelichting op verschillende situaties rond de eigen woning in het digitale aangifteprogramma.</p> <p>Achtergrondinfo: Wanneer zijn inkomsten belast? Niet alle inkomsten zijn belast met inkomstenbelasting. Wet inkomstenbelasting 2001 kent de volgende bronnen van inkomen:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Belastbare winst uit onderneming (afdeling 3.2)</li><li>2. Belastbaar loon (afdeling 3.3)</li><li>3. Belastbaar resultaat uit overige werkzaamheden (afdeling 3.4)</li><li>4. Belastbare periodieke uitkeringen en verstrekkingen (afdeling 3.5)</li><li>5. Belastbare inkomsten uit eigen woning (afdeling 3.6) =&gt; allemaal belast tegen progressief schijventarief (box1)</li><li>6. Inkomsten uit aanmerkelijk belang (afdeling 4.4) =&gt; belast tegen proportioneel (gelijkblijvend) 25%-tarief (box2)</li><li>7. Belastbaar inkomen uit sparen en beleggen (afdeling 5.1) =&gt; belast tegen proportioneel tarief 30%(box 3)</li></ol> <p>Bijstandsuitkeringen In beginsel is een bijstandsuitkering een periodieke uitkering (hebben niets met een arbeidsverhouding te maken), maar zij is via wettelijke bepaling van artikel 11, eerste lid, aanhef, onderdeel k van het Uitvoeringsbesluit Wet loonbelasting 1965 onder het loonbegrip van de Wet op de loonbelasting 1964 gebracht. Reden: vergemakkelijking van de heffing van de inkomstenbelasting. Er moet dan ook loonbelasting worden ingehouden.</p>	



# Belastingen (2)

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<p>Door de wetticte zijn de uitkeringen voor de Wet inkomstenbelasting aan te merken als belastbaar loon. Voor een uitgebreid overzicht van verschillende soorten bijstandsuitkeringen zie Rekenregels en handleiding over bijstandsuitkeringen (<a href="http://www.belastingdienst.nl">www.belastingdienst.nl</a>). Zelfs voor de technisch beter geschoolde ambtenaar (in de inkomstenbelasting) is dit zeer ingewikkelde problematiek, die voor slechts een enkeling op een belastingkantoor gesneden koek is.</p> <p>Leenbijstand o.g.v. Besluit bijstandverlening zelfstandigen Als zelfstandig ondernemer is het mogelijk om van de gemeente financiële ondersteuning (leenbijstand) te krijgen op grond van het Besluit bijstandverlening zelfstandigen (Bbz).</p> <p>De doelgroep zelfstandigen bestaat uit:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• starters van ondernemingen;</li><li>• gevestigde ondernemers in tijdelijke financiële problemen;</li><li>• ondernemers van 55 jaar of ouder met een niet-levensvatbaar bedrijf;</li><li>• ondernemers die hun bedrijf willen beëindigen.</li></ul> <p>Voor de regeling gelden onder andere de volgende voorwaarden:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Het inkomen ligt onder bijstandsniveau.</li><li>• Betrokkene kan elders geen financiering krijgen.</li><li>• Hij besteedt minimaal 1225 uur per jaar aan zijn onderneming</li></ul> <p>Als lening na verloop van tijd niet kan worden terugbetaald, heeft de gemeente de mogelijkheid om die lening om te zetten in een bedrag om niet (kwijschelding).</p> <p>Fiscale behandeling kwijschelding leenbijstand In de Rekenregels en handleiding loonheffingen over bijstandsuitkeringen 2012 werd het voordeel van deze kwijschelding als een belastbaar voordeel aangemerkt voor de loon- en inkomstenbelasting. In een noot geven de ministeries van Financiën en Sociale Zaken en Werkgelegenheid aan dat het arrest van de Hoge Raad van 7 oktober 2005, zaaknummer 39 687 niet als richtsnoer te nemen.</p> <p>De Hoge Raad heeft in dit arrest beslist dat de kwijschelding van de leenbijstand geen belastbaar inkomensbestanddeel is, omdat – in dat geval – geen sprake is van een periodieke uitkering. Zie ook de uitspraak van het Gerechtshof 's-Gravenhage in gelijke zin.</p> <p>Redenering Hoge Raad in steekwoorden:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Geen periodiciteit, dus</li><li>• Geen periodieke uitkering, dus</li><li>• Geen wetsfictie Uitvoeringsbesluit Loonbelasting 1965, dus</li><li>• Niet onder de loonbelasting, dus</li><li>• Geen belastbaar loon, dus</li><li>• Geen onderdeel verzamelinkomen en daarmee toetsingsinkomen</li></ul> <p>Uitspraak Hoge Raad richtsnoer? Uit de Rekenregels (tot en met 2012) blijkt dat de ministeries van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en van Financiën deze uitspraak niet tot richtsnoer willen nemen. De inspecteur heeft te weinig aangevoerd om de Hoge Raad te verleiden tot de beantwoording van de vraag of een periodieke kwijschelding kwalificeert als een betaling, zodat een reeks van periodieke kwijscheldingen als een periodieke uitkeringen in de zin de Wet op de IB'64 kwalificeert. Met ingang van 1 januari 2013 is een nieuwe regeling van kracht. Die is gepubliceerd in paragraaf 9 van het Besluit van 20 december 2012, Staatsblad 2012 nr. 677 (Deze wijziging is ook het onderwerp van de column van Alex Brenninkmeijer in de Telegraaf van 20 april 2013. Voor de tekst hiervan: zie <a href="http://www.nationaleombudsman.nl/columns">http://www.nationaleombudsman.nl/columns</a> over het papieren inkomen en nadere uitleg.</p> <p>Waar loop je in de praktijk tegen aan? Het nieuwe besluit ging in op 1 januari 2013 en kent formeel geen terugwerkende kracht. In het verleden waren inspecteurs bereid om op praktische wijze betrokkenen tegemoet te komen, met de besluit in de hand hebbe zij een extra argument om dat te doen. Meestal wordt het uit het inkomen gehaald in het jaar van kwijschelding, maar ook toerekenen aan andere jaren is gezien, en zelfs het buiten invordering stellen van de terugvordering van toeslagen.</p> <p>Info: [REDACTED] van team WIO</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Eén-bankrekeningnummer-maatregel	KI 1092
<b>Omschrijving</b>	

# Belastingen (2)

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<p><b>Inhoud</b></p> <p>Toetsingskader voor zaken na 1 december 2013:</p> <p>De één-bankrekeningnummer-maatregel Op 1 januari 2012 is de éénbankrekeningmaatregel opgenomen in de wet. Op 1 december 2013 is deze wetgeving van kracht geworden. Het bestrijden van identiteitsfraude door manipulatie met bankrekeningnummers vormde de aanleiding voor deze wetswijziging. De éénbankrekeningnummer maatregel bevatte twee onderdelen:</p> <p>De Belastingdienst accepteert voor de inkomstenbelasting en toeslagen nog slechts één bankrekeningnummer per belastingplichtige/toeslaggerechtigde en gaat pas over tot uitbetaling als vaststaat dat de rekening (mede) op naam staat van degenen voor wie de uitbetaling is bestemd (de gerechtigde).</p> <p>Kinderopvangtoeslag dient gestort te worden op een rekeningnummer, dat (mede) op naam staat van de aanvrager dan wel – door middel van een convenant – op de rekening van de kinderopvanginstelling.</p> <p>Informatiebronnen: Deze wettelijke verplichting van één bankrekeningnummer is opgenomen in artikel 7a Invorderingswet 1990 voor de inkomstenbelasting en in artikel 24 Algemene wet inzake inkomensafhankelijke regelingen (Awir) voor toeslagen.</p> <p>Mogelijk relevante wetgeving: -Burgerlijk Wetboek Artikelen 3:11 (goede trouw) 6:32 (door betaling aan een ander gebaat) 6:114 (storting op rekening op naam van rechthebbende) 6:212 (ongerechtvaardigde verrijking)</p> <p>- Leidraad Invordering 2008</p> <p>Rapporten -De Nationale ombudsman besliste in een zaak dat de belastingplichtige/toeslaggerechtigden niet een maatschapsnummer voor uitbetalingen van toeslagen en inkomstenbelasting mochten gebruiken (dossier 2015. [REDACTED]). -Over de invoering van de éénbankrekeningmaatregel hebben we op 30 oktober 2014 een rapport uitgebracht (2014/147). De titel is "Moeten de goeden onder de kwaden lijden?"</p> <p>Expert: Team WIO, [REDACTED]</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Zorgpremie	KI 1095
<b>Omschrijving</b>	
<p><b>Inhoud</b></p> <p>Achtergrond Per 1 januari 2006 geldt de nieuwe Zorgverzekeringswet. Op basis van deze wet wordt op het loon de zogenaamde inkomensafhankelijke bijdrage (zorgpremie) ingehouden. Over het deel van het loon dat de € 30.015 (bedrag voor 2006) overstijgt is geen zorgpremie verschuldigd.</p> <p>Er worden verschillende percentages geheven over loon uit tegenwoordige dienstbetrekking en loon uit vroegere dienstbetrekking (pensioen e.d.). Bij loon uit tegenwoordige dienstbetrekking wordt door de werkgever vaak een bedrag aan de werknemer vergoed, gelijk aan de premie. De werknemer betaalt dan wel loonbelasting over deze vergoeding.</p> <p>De ingehouden premie wordt afgedragen aan de Belastingdienst.</p> <p>Voor personen met loon uit meerdere bronnen die afzonderlijk niet, maar gezamenlijk wel de € 30.015 overstijgen geldt, dat teveel zorgpremie wordt ingehouden. Dit situatie doet zich met name voor bij pensioengerechtigden met meerdere pensioenuitkeringen. Ingevolge artikel 50 van de Zorgverzekeringswet stelt de inspecteur na afloop van het jaar bij voor bezwaar vatbare beschikking het teveel ingehouden bedrag vast.</p> <p>De teruggave van teveel ingehouden zorgpremie geschiedt in geval van loon uit dienstbetrekking aan de werkgever. Deze moet dan de teveel ingehouden loonbelasting teruggeven aan de werknemer. Ingeval van loon uit vroegere dienstbetrekking geschiedt de terugbetaling rechtstreeks aan de uitkeringsgerechtigde.</p> <p>Al snel werd duidelijk dat het feit dat teveel premie werd ingehouden voor veel mensen een sterke daling van hun maandelijkse inkomen tot gevolg had. Op 16 februari 2006 dienden de Tweede Kamer leden De Vries en Verburg dan ook</p>	

# Belastingen (2)

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<p>een motie in om ervoor te zorgen dat werknemers en gepensioneerden teveel ingehouden zorgpremie zo snel mogelijk terug kunnen vragen.</p> <p>Op 21 april 2006 zegde de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid in een brief aan de Tweede Kamer toe, dat aan pensioengerechtigden met meerdere inkomensbronnen en een bijdrage-inkomen van meer dan € 30.015 per jaar, de teveel betaalde heffing bij voorschot zal worden terugbetaald in augustus 2006. Deze voorschotregeling is met ingang van 21 juli 2006 vastgelegd in artikel 5.13 van de Regeling zorgverzekering.</p> <p>De Belastingdienst baseert zich bij de bepaling van het voorschot op de inkomensgegevens uit 2005. Het voorschot is niet vatbaar voor bezwaar of beroep.</p> <p>In augustus ging de Belastingdienst over tot het uitbetalen van de voorschotten. De Belastingdienst/Rivierenland/kantoor Nijmegen is belast met het landelijk uitkeren van de voorschotten, en later ook met de definitieve terugbetaling van de teveel ingehouden zorgpremie.</p> <p>Klachten voorschotregeling</p> <p>Vanaf augustus 2006 stromen bij de Nationale ombudsman de klachten binnen over de uitvoering van de voorschotregeling. De indieners klagen er met name over dat ze géén voorschot hebben ontvangen of een lager voorschot dan waarop ze volgens de Regeling zorgverzekering recht zouden hebben.</p> <p>In eerste instantie werden de meeste klachten in het kader van de Kenbaarheid doorgestuurd naar de Belastingdienst, maar al snel bleek dat dit geen resultaat opleverde. De Belastingdienst heeft in reactie op de klachten laten weten dat er in een aantal gevallen geen of een te laag voorschot is uitgekeerd, omdat van de desbetreffende personen nog niet alle loongegevens (over 2005) bij de Belastingdienst bekend waren. De Belastingdienst gaf daarbij aan dat men niet zou overgaan tot het alsnog uitkeren van een voorschot aan deze personen, omdat de berekening van de voorschotten een eenmalige actie was.</p> <p>De Nationale ombudsman heeft uiteindelijk besloten, gezien de gelijksoortigheid van de klachten, om in één zaak (2006. [REDACTED]) een onderzoek te starten. Alle andere klachten werden in afwachting van dit onderzoek aangehouden.</p> <p>Uiteindelijk heeft het onderzoek op 3 mei 2007 geresulteerd in een rapport (2007/084).</p> <p>De Nationale ombudsman onderzocht de gedraging van de Belastingdienst, die bij de bepaling van het voorschot was uitgegaan van een te laag inkomen en vervolgens na kennisneming van dit feit niet alsnog overging tot het uitkeren van een voorschot. De Nationale ombudsman kwam tot het oordeel dat deze gedraging onbehoorlijk was wegens schending van het vereiste van administratieve nauwkeurigheid. In het rapport werd de aanbeveling gedaan aan de Minister van Financiën om het voorschot alsnog aan verzoeker uit te keren.</p> <p>Bij de aanbiedingsbrief aan de Minister werd een lijst gevoegd van alle andere nog aangehouden dossiers, met het verzoek aan de Minister om ook richting deze verzoekers te reageren. Tevens werd aan de betreffende verzoekers een kopie van het rapport verzonden.</p> <p>De Minister van Financiën heeft op 4 juli 2007 in reactie op het rapport laten weten dat het niet mogelijk is om de al dan niet uitgekeerde voorschotten te herzien, omdat de systematiek van de voorschotregeling hier niet in voorziet. Er wordt derhalve geen gehoor gegeven aan de aanbeveling.</p> <p>Er is geen kennelijk geen reactie gestuurd aan de overige verzoekers.</p> <p>Overige klachten</p> <p>Er is in de tussentijd ook een andere klacht in onderzoek genomen (2006. [REDACTED]). Hier klaagde verzoeker er ook over dat hij geen voorschot had ontvangen, maar hier bleek de oorzaak te liggen in een onduidelijkheid in de tekst van de voorschotregeling. In deze zaak is uiteindelijk geen rapport verschenen. Naar aanleiding van deze klacht, en het rapport in de hiervoor genoemde zaak, is er overleg geweest tussen [REDACTED] en een medewerker van het Ministerie van Financiën.</p> <p>Het Ministerie van Financiën heeft daarbij aangegeven dat de voorschotregeling op uitdrukkelijk verzoek van de Tweede Kamer is ingevoerd en dat de tijd die aan de Belastingdienst werd gegund voor implementatie van het systeem kort was. Tijdens de implementatie werd al aangegeven dat er knelpunten zouden zijn. Het Ministerie van Financiën heeft aan de Tweede Kamer laten weten dat met dit systeem ongeveer 85 % van de doelgroep zou kunnen worden bediend. De Tweede</p>	

# Belastingen (2)

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<p>Kamer heeft hiermee ingestemd. Overigens heeft de Tweede Kamer bij de invoering van de nieuwe Zorgverzekeringswet reeds geaccepteerd dat er een groep mensen zou zijn bij wie teveel zorgpremie zou worden ingehouden.</p> <p>Uiteindelijk bleken er problemen te zijn met het systeem van polisadministratie (op grond van de wet WALVIS hebben Belastingdienst en de uitkeringsinstanties een soort gezamenlijke database opgezet) en heeft daardoor niet iedereen die daar recht op had een voorschot ontvangen.</p> <p>Definitieve terugbetaling</p> <p>Inmiddels was het jaar 2007 al een aardig eind op weg, en bleek dat ook de definitieve terugbetaling van teveel ingehouden zorgpremie over 2006 vertraging opliep. Deze was in eerste instantie voorzien voor het eerste kwartaal van 2007. Ook hierover ontving de Nationale ombudsman een groot aantal klachten. Uit signalen van verzoekers bleek dat de Belastingdienst (via de Belastingtelefoon) eerst aangaf de betaling in het derde kwartaal van 2007 te verwachten, later in het laatste kwartaal van 2007 en uiteindelijk te verwachten dat het wel 2008 zou worden.</p> <p>In veel klachten die de Nationale ombudsman naar aanleiding van de definitieve terugbetaling van de zorgpremie ontvangt merken verzoekers op, dat zij geen of weinig informatie van de Belastingdienst ontvangen over het feit dat de uitbetaling is vertraagd.</p> <p>De problemen met de definitieve terugbetaling bleken ook terug te voeren op fouten in de polisadministratie.</p> <p>Een onderzoek naar deze klachten werd vooralsnog niet zinvol geacht en de klachten werden aangehouden terwijl werd nagedacht over een andere aanpak.</p> <p>Voorschotregeling 2007</p> <p>De Belastingdienst heeft intussen ook reeds de voorschotten op teveel ingehouden zorgpremie over 2007 uitgekeerd. Aangezien de polisadministratie nog altijd niet op orde is, zijn de voorschotten voor 2007 wederom gebaseerd op de (loon)gegevens over 2005. Dit betekent dat (een deel van) de personen die in 2006 geen voorschot ontvingen omdat hun loongegevens niet compleet waren of omdat zij in 2005 nog niet aan de voorwaarden voldeden, over 2007 wederom geen voorschot zullen ontvangen. Er is derhalve een groep burgers bij wie reeds vanaf 1 januari 2006 teveel zorgpremie wordt ingehouden en die nog altijd niets terug hebben ontvangen.</p> <p>Brief Tweede Kamer</p> <p>Naar aanleiding van de niet-opgevolgde aanbeveling en de hiervoor geschetste problemen is besloten om middels een brief de Tweede Kamer op de hoogte te stellen van de bevindingen van de Nationale ombudsman. Deze brief wordt uiteindelijk op 5 oktober 2007 verstuurd, met een kopie aan de Vaste Commissies voor Financiën, VWS, Binnenlandse Zaken en Verzoekschriften. Ook alle verzoekers die eerder een klacht hebben ingediend ontvangen een kopie van deze brief.</p> <p>Van de Tweede Kamer wordt alleen een reactie ontvangen van de Commissie voor Financiën, op 19 oktober 2007. Zij geven aan de Staatssecretaris van Financiën om een reactie te zullen vragen.</p> <p>Burgers die menen recht te hebben op een teruggave van zorgpremie kunnen ook altijd zelf een verzoek richten aan de Belastingdienst/Rivierenland/kantoor Nijmegen. Ook de Belastingtelefoon geeft inmiddels het advies aan burgers om hun jaaropgaven hiernaartoe te sturen</p> <p>Heffingsrente</p> <p>Over de terugbetaling van zorgpremie wordt heffingsrente vergoed. Deze wordt berekend overeenkomstig de regels die gelden voor de loonbelasting. Dat wil zeggen dat de heffingsrente berekend wordt vanaf 1 januari na afloop van het jaar waarover terugbetaald wordt (dit in tegenstelling tot de berekening van heffingsrente in de Inkomstenbelasting, waar rente wordt berekend vanaf 1 juli van het jaar waarover terugbetaald wordt).</p> <p>Huidige afdoening van klachten</p> <p>Na het gesprek met de heer [REDACTED] is opnieuw contact opgenomen met Ben Hunink van de Belastingdienst/Rivierenland. De klachten die de No nu ontvangt zijn nog altijd voornamelijk van verzoekers die stellen nog altijd niets van de Belastingdienst te hebben vernomen. De kans is groot dat zij behoren tot de genoemde "restcategorie".</p>	

# Belastingen (2)

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<p>Afgesproken is om alle klachten die de No nu ontvangt aan hem door te sturen. Dit zijn soms ook "nazorg"-klachten van verzoekers die eerder bij de No hebben geklaagd en die destijds zijn afgeschreven. Hij bekijkt dan of de klachten als "klacht" kunnen worden afgedaan door kantoor Nijmegen (dit betreft dan andere klachten dan die over het feit dat er nog altijd geen bericht over terugbetaling is ontvangen), of dat ze eventueel doorgestuurd moeten worden aan de heer [REDACTED] in Utrecht, zodat hij kan kijken of er een oplossing mogelijk is.</p> <p>De persoon die de klachten op kantoor Nijmegen behandelt is [REDACTED]. Met hem heb ik inmiddels ook al een aantal keer contact gehad. Hij vindt het ook geen probleem als hij eventueel rechtstreeks door verzoekers wordt benaderd, bijv. met vragen.</p> <p>Inmiddels komen er ook weer allerlei andersoortige klachten binnen, zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- verzoekers die hun jaaropgaven hebben ingestuurd en daarop een ontvangstbevestiging ontvangen waarin staat dat ze vóór 1 mei 2008 bericht krijgen.</li><li>- verzoekers die wel een beschikking van teruggaaf hebben ontvangen, maar waarbij het vervolgens lang duurt voordat het geld daadwerkelijk wordt gestort.</li><li>- verzoekers die klagen over het niet-ontvangen van een voorschot over 2007.</li><li>- verzoekers die erover klagen dat de Belastingdienst hen om een rekeningnummer vraagt, terwijl dit vanuit de heffing van Inkomstenbelasting bekend zou moeten zijn.</li></ul> <p>Op 5 februari 2008 heeft de Staatssecretaris van Financiën de TK uitvoerig geïnformeerd over terugbetaling zorgpremie over. Hij noemt in die brief o.a. een aantal termijnen waarbinnen de definitieve terugbetaling over 2006 moet zijn afgerond. Naar aanleiding van deze brief van de Stas aan de TK stuurt No op 5 maart 2008 een brief met vragen aan BD Rivierenland en Minfin.</p> <p>3 april 2008: bericht van vz dat personen die een te hoog voorschot hebben gehad als laatste worden behandeld (heeft hij vernomen van BD). Kan nog wel een paar maanden duren.</p> <p>Op 21 april 2008 bericht [REDACTED] telefonisch aan [REDACTED] dat brief van No van 5 maart 2008 niet zal worden beantwoord voordat de stas de TK (opnieuw) heeft geïnformeerd.</p> <p>Op 17 juli 2008 ontvangt No een brief van de vaste commissie voor Financiën als reactie op brief van No van 5 oktober 2007. Bijgesloten is een brief van de stas aan de TK.</p> <p>Op 30 september 2008 stuurt No opnieuw een vragenbrief aan Minfin, nu geadresseerd aan Stas. In de brief wordt verwezen naar de (onbeantwoord gebleven) brief van 5 maart 2008.</p> <p>In september en oktober 2008 komen opnieuw veel klachten over de terugbetaling van zorgpremie bij No binnen. Nu gaat het vaak over het feit dat mensen geen voorschot over 2008 hebben ontvangen, terwijl ze dat in 2007 (en 2006) wel ontvingen. Kennelijk zijn er opnieuw problemen met het systeem waarin werkgevers en uitkeringsinstanties gegevens aanleveren bij de BD. Opvallend is dat sommige verzoekers aangeven dat collega's/mede-uitkeringsgenieters wel een voorschot hebben ontvangen. Kennelijk zijn niet alle gegevens van een bepaalde inhoudingsplichtige te laat of verkeerd aangeleverd.</p> <p>Ook zijn er klachten van mensen die een te hoog of te laag voorschot ontvingen. Veel verzoekers klagen ook expliciet over de informatieverstrekking door de Belastingdienst en de klachtbehandeling nadat verzoekers bij de Belastingdienst hadden geklaagd. Met al deze verzoekers is afgesproken om hun klacht aan te houden totdat No een reactie heeft ontvangen op de brief van 30 september 2008 aan de Stas. Verzoekers zullen over deze reactie worden geïnformeerd. Daarna de klachten evt. in de KEN sturen, of wellicht onderzoek openen.</p> <p>Reactie Directeur-Generaal Belastingdienst d.d. 7 november 2008</p> <p>[REDACTED] gaat in haar brief van 7 november 2008 in op de brieven van de Nationale ombudsman van 5 maart en 30 september 2008.</p> <p>Bij de berekening van de teruggaaf voor teveel ingehouden inkomensafhankelijke bijdrage ZVW moet de Belastingdienst uitgaan van de loongegevens die door inhoudingsplichtigen bij de Belastingdienst zijn aangeleverd. Daar waar loongegevens niet compleet zijn, of onjuist, kan dat er toe leiden dat mensen die wel recht hebben op een teruggaaf deze teruggaaf niet ontvangen. Een inschatting van het aantal mensen dat ten onrechte geen teruggaaf heeft ontvangen was niet te maken.</p>	

# Belastingen (2)

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<p>Naar de huidige stand van begin november 2008 melden zich elke week ongeveer 40 mensen die menen recht te hebben op teruggaaf voor teveel ingehouden zorgpremie. Deze verzoeken worden binnen de Awb-termijn behandeld.</p> <p>Verder was een voorlichtingscampagne gevoerd in april/mei 2008 via advertenties in huis-aan-huisbladen, bladen van vakbonden en ouderenbonden om mensen te bereiken die recht hebben op een teruggaaf maar die nog niet hebben ontvangen.</p> <p>Specifiek voor de teruggaaf van teveel ingehouden zorgpremie 2006 is een groep van 6000 mensen die wel een voorschot van de Belastingdienst hadden ontvangen, maar nog geen definitieve teruggaaf. De reden daarvoor is dat van deze mensen geen betrouwbare loongegevens beschikbaar zijn. Automatische vaststelling van het definitieve recht is om die reden niet mogelijk. De gegevens waarop de definitieve vaststelling moet worden gebaseerd, moeten individueel worden gecontroleerd en aangevuld. De verwachting van de Belastingdienst is dat deze mensen het eerder ontvangen voorschot in veel gevallen geheel of gedeeltelijk zullen moeten terugbetalen. Dit is inherent aan de gehanteerde systematiek waarbij de hoogte van het voorschot wordt berekend op grond van inkomensgegevens van een eerder jaar.</p> <p>De teruggaaf voor teveel ingehouden zorgpremie 2007 is op twee onderdelen na afgerond. Net als voor 2006 bestaat het onderhanden werk naar de huidige stand nog uit verzoeken van mensen die nu nog een verzoek om teruggaaf indienen en om de definitieve vaststelling voor mensen die eerder een voorschot voor 2007 van de Belastingdienst hebben ontvangen, terwijl de verwachting van de Belastingdienst is dat dat voorschot geheel of gedeeltelijk zal moeten worden terugbetaald.</p> <p>Evenals voor 2006 is ook voor 2007 niet bekend wie geen teruggaaf van de Belastingdienst hebben ontvangen, maar daarop wel recht hebben.</p> <p>Het streven is om met ingang van het fiscale jaar 2009 ook voorschotten op verzoek van rechthebbenden te verstrekken en door de Belastingdienst automatisch vastgestelde voorschotten te verhogen of te verlagen.</p> <p>De juistheid en volledigheid van de door de Belastingdienst berekende teruggaven zijn en blijven afhankelijk van de loongegevens die de Belastingdienst van inhoudingsplichtigen ontvangen. De Belastingdienst verwacht dat onjuiste en onvolledige loongegevens er ook in 2008 en volgende jaren toe zullen leiden dat de bevoorschotting en teruggaaf voor de teveel ingehouden inkomensafhankelijke bijdrage ZVW niet probleemloos zullen verlopen. Een definitieve oplossing van deze problemen is alleen te verwachten van een aanpassing van de wettelijke systematiek van de ZVW. Daarover vindt nog steeds overleg plaats.</p> <p>Afdoening klachten</p> <p>Verzoekers van het bovenstaande in kennis gesteld en meegedeeld dat een nader onderzoek door de Nationale ombudsman geen toegevoegde waarde heeft, omdat de Nationale ombudsman niet kan bewerkstelligen dat voorschot alsnog wordt uitbetaald. Zie ook rapport 2007/084.</p> <p>Maart 2009</p> <p>Drie nieuwe klachten ontvangen over niet uitbetalen voorschot 2008. Op dezelfde wijze afgedaan als de vorige klachten.</p> <p>Een (andere) verzoeker deelde mee dat de Belastingdienst/Rivierenland telefonisch had gezegd dat het voorschot 2008 in juni 2009 wordt uitbetaald en 1 á 2 maanden later het voorschot voor 2009.</p> <p>Experts: Team WIO, [REDACTED]</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Marginale toetsing door BD	KI 1409
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Marginale toetsing door de ontvanger (rapport 2016/037)</p> <p>In artikel 1.1.5. van de Leidraad Invordering 2008 is de marginale toetsing van de ontvanger op de materiële verschuldigheid van een opgelegde belastingaanslag geregeld. In rapport 2016.037 heeft de ombudsman onderzoek gedaan naar de wijze waarop de Belastingdienst daaraan uitvoering geeft en gaat in op de wijze van beoordelen door de ontvanger.</p> <p>Geconstateerde werkwijze ontvanger:</p> <p>De ontvanger hanteert als toets of de aanslag onmiskenbaar onjuist is. Dit moet hem aanstonds duidelijk zijn zonder dat daarvoor nader onderzoek moet worden verricht.</p>	

# Belastingen (2)

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<p>Beoordeling Nationale ombudsman</p> <p>De Nationale ombudsman ziet deze wijze van toetsing als te beperkt. De ontvanger is opgedragen een eigen inhoudelijk oordeel te vormen. De professionele standaard vereist daarbij in elk geval kennisneming van het dossier waarbij een basale kennis van het fiscaal- en bestuursrecht een randvoorwaarde is.</p> <p>Expert/schrijver rapport: [REDACTED]</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Overheidsvordering (vereenvoudigd bankbeslag)	KI 1530
<b>Omschrijving</b>	
<p><b>Inhoud</b></p> <p>De overheidsvordering (vereenvoudigd bankbeslag)</p> <p>Bij Rijksbelastingen, gemeentelijke belastingen en waterschapslasten kan, na betekening van het dwangbevel, op eenvoudige wijze beslag op een betaalrekening (geen spaarrekening) worden gelegd. Dit wordt de overheidsvordering genoemd. Deze overheidsvordering is in drie opzichten ruimer dan een normaal beslag op de bankrekening:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Niet alleen het saldo van het moment van de vordering, maar ook alle bijschrijvingen gedurende een week daarna vallen onder het beslag.</li><li>2) De overheidsvordering komt ook ten laste van een eventuele kredietfaciliteit die gekoppeld is aan de betaalrekening (geen creditcard). Dit betekent dat de overheidsvordering een roodstand tot gevolg kan hebben. De bank kan zich ten opzichte van de belastingdienst, wanneer zij zelf nog een vordering op de debiteur heeft, niet op verrekenen beroepen.</li><li>3) De overheidsvordering is beperkter dan een bankbeslag omdat deze alleen wordt toegepast op betaalrekeningen en niet op een spaarrekening.</li></ol> <p>De overheidsvordering en beslagvrije voet</p> <p>Een overheidsvordering kan een roodstand veroorzaken en is om die reden voor mensen met een laag inkomen een zéér ingrijpend middel. De betaling van de vaste lasten kan bij een overheidsvordering in het gedrang komen. In het rapport Paritas Passé wordt de overheidsvordering beschreven als een voorbeeld van een ongelijke incassobevoegdheid met ernstige gevolgen voor zowel de debiteur als andere crediteuren. Naar aanleiding van het rapport Paritas Passé is geregeld dat de overheidsvordering op verzoek achteraf teruggedraaid kan worden. Dit voor zover men een lager bedrag aan bestaansmiddelen overhoudt dan de beslagvrije voet. Bij het indienen van het verzoek moeten dan naast de gegevens die nodig zijn voor de berekening van de beslagvrije voet ook de bankafschriften worden gevoegd.</p> <p>De voorwaarden voor een overheidsvordering</p> <p>Voor de toepassing van de overheidsvordering gelden de volgende:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Er moet een dwangbevel zijn betekend.</li><li>2) Het openstaand bedrag van de belastingaanslag, waarvoor de overheidsvordering wordt gedaan, mag niet meer bedragen dan €1000.</li><li>3) Het bedrag van de overheidsvordering bedraagt ten hoogste €500.</li><li>4) De Ontvanger mag per belastingaanslag maximaal twee keer per maand een overheidsvordering doen.</li><li>5) De overheidsvordering mag worden gesplitst in deelvorderingen (bijvoorbeeld 3 x €166).</li><li>6) Opsplitsing in deelvorderingen vergroot namelijk de kans dat de vordering (gedeeltelijk) wordt geïncasseerd. Zie volgende punt.</li><li>7) De overheidsvordering wordt bij dezelfde belastingaanslag gedurende een aaneengesloten periode van maximaal 3 maanden gedaan. Wanneer de belastingaanslag dan nog niet is ingevorderd zal de ontvanger een ander middel moeten kiezen.</li></ol> <p>De rol van de bank bij een overheidsvordering</p> <p>De bank voert de overheidsvordering of deelvordering alleen uit wanneer de bestedingsruimte (= saldo + maximale debetsaldo) op de rekening toereikend is.</p> <p>Experts: Team WIO, [REDACTED]</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Informatiebronnen	KI 1637
<b>Omschrijving</b>	
<p><b>Inhoud</b></p> <p>* Handige informatieve site van de Belastingdienst en Toeslagen voor ons, maar ook voor verzoekers en hulpverleners: <a href="https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/kennisnetwerk/">https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/kennisnetwerk/</a></p>	

# Belastingen (2)

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Afwijzing betalingsregeling	KI 1648
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Rol Nationale ombudsman</p> <p>Bij klachten over invordering van belastingsschulden biedt de Nationale ombudsman een beperkte rol van aanvullende rechtsbescherming. Er is geen mogelijkheid om een oordeel van de bestuursrechter te vragen.</p> <p>Als hierover een klacht wordt voorgelegd dan kijken wij of de beslissing van de BD in overeenstemming is met het invorderingsbeleid van de BD als weergegeven in de Leidraad Invordering 2008. Als de beslissing in overeenstemming is met het daarin vermelde beleid is er geen aanleiding om de beslissing van de BD als niet behoorlijk aan te merken.</p> <p>Voorbeelden van afwijzing van de betalingsregeling gebaseerd op:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-duurt langer dan 12 maanden voordat de schuld is ingelost</li><li>-geen zekerheid bieden (een eis die altijd bij een ondernemer wordt gesteld)</li><li>-geen gelden gereserveerd om belasting voor winst uit onderneming te voldoen.</li></ul> <p>Elk van deze als voorbeeld genoemde gronden kan op zich redenen vormen voor afwijzing.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Overheidsvordering versus andere beslagleggers	KI 1662
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>De overheidsvordering versus andere beslagleggers</p> <p>Als de Belastingdienst een overheidsvordering legt in een situatie dat er bij betrokkene al een beslag op het inkomen ligt, dan stelt de Belastingdienst zich op het standpunt dat zij zelf de meest gerede partij is om ervoor te zorgen dat de beslagvrije voet (BVV) voor betrokkene wordt gerespecteerd. In die zin dat zij niet verwijst naar de deurwaarder. Dit standpunt is aangenomen naar aanleiding van het onderstaande rapport.</p> <p>Samenvatting inhoud en gevoerde communicatie inzake het rapport 2017/004:</p> <p>Eind januari 2017 hebben we een aanbeveling gedaan in een onderzoek rond de overheidsvordering door de Belastingdienst. Het ging er in deze zaak om dat een burger, nadat een overheidsvordering was gedaan, om toepassing van de beslagvrije voet had gevraagd.</p> <p>Op zijn salaris lag al beslag door een deurwaarder. Hiermee hield de Belastingdienst geen rekening bij het vaststellen van de BVV. Tijdens een interventie door ons bleef de Belastingdienst op het standpunt staan dat deze handelwijze juist was. Verzoeker werd naar de deurwaarder verwezen.</p> <p>Tijdens ons onderzoek heeft de Belastingdienst zijn standpunt gewijzigd. De Belastingdienst gaf aan dat hij in een situatie zoals die van verzoeker de meest gerede partij is om ervoor zorg te dragen dat de beslagvrije voet (BVV) voor betrokkene alsnog wordt gerespecteerd (en dat het naar de deurwaarder verwijzen dus niet zinvol is).</p> <p>De No heeft de Belastingdienst de aanbeveling gedaan om zijn gewijzigde standpunt in het beleid vast te leggen en om de informatieverstrekking hierover, onder meer op het formulier 'verzoek berekening beslagvrije voet', aan te passen. De reactie van de Belastingdienst hierop luidt dat de huidige tekst van de Leidraad Invordering geen aanpassing behoeft omdat deze hiervoor al de ruimte biedt:</p> <p>"De ontvanger zal in situaties zoals die van verzoeker, waarin voor de betrokkene te weinig geld op zijn bankrekening(en) stond om van te leven, zoveel mogelijk maatwerk toepassen. Dat betekent dat als er geen spaargeld aanwezig is om het tekort aan beslagvrije voet op te vangen, de ontvanger desgevraagd terugtreedt.</p> <p>Deze voorgestelde handelwijze past binnen het bestaande beleid voor toepassing van de BVV na een overheidsvordering zoals beschreven in artikel 19.4 van de Leidraad Invordering. De tekst van artikel 19.4 van de Leidraad Invordering biedt daarvoor ook voldoende ruimte. Aanpassing van de Leidraad is dan ook niet nodig om de voorgestelde handelwijze te waarborgen. Om te verzekeren dat het beleid op de hiervoor aangegeven wijze wordt uitgevoerd, is het wel wenselijk om een korte uitleg hierover op te nemen in de Instructie Invordering en Belastingdeurwaarders. Daarvoor zal worden zorg gedragen." , aldus de Belastingdienst.</p> <p>Actueel</p> <p>Verder werd meegedeeld "de Belastingdienst onderzoekt of het verzoekformulier kan worden uitgebreid met een vraag naar een gelegd loonbeslag en de gegevens van de beslagleggende gerechtsdeurwaarder". Op dit punt zal de No nog naar het vervolg vragen.</p>	



# Belastingen (2)

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
Expertise: Rapport van [REDACTED] team WIO	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Schadevergoeding Belastingdienst (besluit van 27 mei 2017)	KI 1762
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Toetsing schadeclaim Belastingdienst</p> <p>Voor verzoeken tot 10.000.-Verzoeken boven 10.000.- die door Bd tot 10.000.- worden toegekend</p> <p>Heroverweging door MinFin Verzoeken vanaf 5.000.- Integrale toetsing, kan leiden tot een voor Vz nadeligere uitkomst</p> <p>Nr. 9818 7 juni 2011</p> <p>Burgerlijk Wetboek; Algemene wet bestuursrecht; Besluit kostenvergoeding en schadevergoeding 27 mei 2011 Nr. BLKB2011/555M Belastingdienst/Landelijk Kantoor Belastingregio's, Brieven en beleidsbesluiten De staatssecretaris van Financiën heeft het volgende besloten: Dit besluit is een actualisering van het besluit van 21 augustus 2003, nr. DGB2003/4461M, Strct. 2003, 164, zoals laatstelijk gewijzigd bij het besluit van 20 juni 2006, nr. CPP2006/1353M, Strct. 2006, 128. De Belastingdienst krijgt hiermee een ruimere bevoegdheid om verzoeken om kostenvergoeding of schadevergoeding zelfstandig af te doen. De mogelijkheid om bij het Ministerie van Financiën te verzoeken om een heroverweging van de beslissing van de Belastingdienst wordt beperkt. Het vragen van een dergelijke heroverweging kan leiden tot een voor verzoeker nadeliger beslissing.</p> <p>1. Uitbreiding bevoegdheid Belastingdienst De bevoegdheid van de Belastingdienst inzake de zelfstandige afhandeling van verzoeken om kostenvergoeding en schadevergoeding, anders dan voor kosten gemaakt in verband met de behandeling van bezwaar of administratief beroep, wordt als volgt vastgesteld. Indien het verzoek per geval het bedrag van € 10.000 niet te boven gaat, zijn de volgende in de Uitvoeringsregeling Belastingdienst 2003 genoemde functionarissen bevoegd om zelfstandig te beslissen op dergelijke verzoeken:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• De directeurs van de in artikel 3, eerste lid, onderdeel a2 en onderdeel c1 genoemde organisatieonderdelen.</li><li>• De algemeen directeur van de in artikel 3, onderdelen b1, b2 en e, genoemde organisatieonderdelen.</li></ul> <p>Vorenstaande bevoegdheid geldt tevens indien het verzoek het bedrag van € 10.000 te boven gaat, voor zover de Belastingdienst van oordeel is dat het verzoek slechts tot een bedrag van maximaal € 10.000 dient te worden toegewezen. Een verzoek om heroverweging van de beslissingen van de Belastingdienst op verzoeken om kostenvergoeding en schadevergoeding kan worden voorgelegd aan het cluster Bedrijf van het Directoraat-generaal Belastingdienst van het Ministerie van Financiën indien het verzoek het bedrag van € 5.000 te boven gaat. Bij heroverweging zal het verzoek om kostenvergoeding of schadevergoeding in volle omvang worden getoetst, waarbij niet is uitgesloten dat dit leidt tot een voor verzoeker nadeliger beslissing.</p> <p>2. Afbakening Dit besluit geldt niet voor:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• verzoeken om vergoeding van de kosten van rechtsbijstand tegen een besluit dat is genomen op of na 12 maart 2002. In dat geval is de wettelijke, forfaitaire vergoedingsregeling van toepassing die is geregeld bij en krachtens: • de artikelen 8:75 en 8:75a, juncto artikel 7:15 van de Algemene wet bestuursrecht voor bezwaar; • de artikelen 8:75 en 8:75a van de Algemene wet bestuursrecht voor beroep; • de artikelen 8:75 en 8:75 a, juncto artikel 7:28 van de Algemene wet bestuursrecht voor administratief beroep; • het Besluit proceskosten bestuursrecht van 22 december 1993, (Stb. 1993, 763);</li><li>• verzoeken om betaling van coulancerente;</li><li>• verzoeken die zijn gebaseerd op artikel 8:73 van de Algemene wet bestuursrecht (verzoeken om een zuiver schadebesluit).</li></ul> <p>3. Ingetrokken regelingen</p> <p>Het besluit van 21 augustus 2003, nr. DGB2003/4461M, Strct. 2003, 164 en het daarbij behorende wijzigingsbesluit van 20 juni 2006, nr. CPP2006/1353M, Strct. 2006, 128, worden ingetrokken met STAATSCOURANT Officiële uitgave van het Koninkrijk der Nederlanden sinds 1814. 1 Staatscourant 2011 nr. 9818 7 juni 2011 ingang van de datum van inwerkingtreding van het onderhavige besluit.</p> <p>4. Inwerkingtreding Dit besluit treedt in werking met ingang van de dag na de datum van uitgifte van de Staatscourant waarin het wordt geplaatst.</p> <p>Dit besluit zal in de Staatscourant worden geplaatst. Den Haag, 27 mei 2011 De staatssecretaris van Financiën, F.H.H. Weekers.</p> <p>2 Staatscourant 2011 nr. 9818 7 juni 2011</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
BelastingTelefoon voor nabestaanden	KI 1870

# Belastingen (2)

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	Voor nabestaanden heeft de Belastingdienst een speciaal telefoonnummer 0800-2358354. (BelastingTelefoon voor nabestaanden)  Expertise: Sector WIO, [REDACTED]
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Dwangbevelkosten (verlaging)	KI 1871
<b>Omschrijving</b>	
Het werkproces omtrent het ambtshalve verlagen dwangbevelkosten (ook wel vervolgingskosten genaamd) als de aanslag is verminderd. Vooral bij ondernemers doet zich dit voor.	
<b>Inhoud</b>	Dwangbevelkosten en onderzoek No vanaf november 2019  In het najaar 2019 ontving de No bericht van de Belastingdienst en het ministerie van Financiën dat eerdere informatie over de werkprocessen voor het verlagen van dwangbevelkosten niet juist was. De belastingdienst erkende dat toch niet gegarandeerd kon worden dat dit in alle gevallen goed gaat.  Reden voor de No om het onderzoek in november 2019 te heropenen. Sinds de heropening tot op heden is de No periodiek in gesprek met de Belastingdienst over dit onderwerp. De Belastingdienst is bezig met een hersteloperatie om alle ondernemers en burgers die vanaf 2011 ten onrechte teveel dwangbevelkosten hebben betaald te compenseren. Dat kan door een terugbetaling of door een verrekening met nog openstaande belastingschulden.  De Belastingdienst informeert zowel de No als de Tweede Kamer over de voortgang van deze hersteloperatie.  Voor meer informatie kun je terecht bij [REDACTED]  Dwangbevelkosten en onderzoek No tot november 2019  In april 2018 is de No onderzoek gestart naar het verlagen van dwangbevelkosten op aanslagen door de Belastingdienst.  De aanleiding was een signaal van een verzoekster. De Belastingdienst zou niet in alle gevallen de kosten van betekening van een dwangbevel en andere vervolgingskosten (zoals aanmaningskosten) ambtshalve verlagen nadat het bedrag van de aanslag is verminderd. Hierdoor zouden te hoge dwangbevelkosten in rekening worden gebracht. Dit speelt vooral bij ondernemers.  Het werkproces bij de Belastingdienst om de dwangbevelkosten ambtshalve te verlagen na vermindering van de aanslag: <ul style="list-style-type: none"><li>- Als er nog geen betalingen of verrekeningen op de aanslag zijn gedaan, verlaagt het computersysteem de dwangbevelkosten automatisch;</li><li>- Als er al betalingen of verrekeningen zijn gedaan, dan moet de Ontvanger van de competente (regionale) belastingeenheid de kostenverlaging handmatig doorvoeren.</li></ul> Het centrale inningssysteem van de Belastingdienst informeert de Ontvanger dat hij deze aanslag individueel moet beoordelen en een besluit moet nemen over het al dan niet verlagen van de dwangbevelkosten. <ul style="list-style-type: none"><li>- Dit besluit registreert de medewerker in het lokale systeem. Vervolgens wordt dit weer verwerkt door het centrale inningssysteem.</li><li>- de belastingplichtige wordt in alle gevallen door de Belastingdienst schriftelijk geïnformeerd over de wijziging van het verschuldigde bedrag.</li><li>- De werkwijze is vastgelegd in de "Instructie Invordering en Belastingdeurwaarders" (paragraaf 14.7). Daarin is bepaald dat de Ontvanger verplicht is de kosten ambtshalve te verlagen.</li></ul> In het bescrypt van de BelastingTelefoon is info over de verlaging dwangbevelkosten na vermindering aanslag uitgebreid opgenomen. Het script wordt zo'n 3.000 keer per jaar geraadpleegd.  Op basis van de informatie die de No heeft ontvangen van de Belastingdienst lijkt het erop dat in de werkprocessen voldoende is gewaarborgd dat dwangbevelkosten worden verlaagd als een aanslag is verminderd.  Info: sector WIO, [REDACTED]

# Belastingen (2)

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Box 3: vermogensrendementsheffing	KI 2242
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>De Hoge Raad deed 24 december 2021 (een baanbrekende) uitspraak over de fictieve rendementsheffing. Daar kunnen wij klachten over verwachten.</p> <p><b>Uitspraak HR</b> De in het jaar 2017 ingegane wettelijke regeling van het belasten van spaargeld en overig vermogen in box 3 van de inkomstenbelasting is in strijd met het ongestoord genot van eigendom en het discriminatieverbod in het Europees Verdrag tot bescherming van de Rechten van de Mens (EVRM). De wettelijke regeling houdt kort gezegd in dat, afhankelijk van de omvang van het vermogen, verondersteld wordt dat een deel van dat vermogen gespaard en een deel belegd wordt (de zogenoemde 'vermogensmix'). Voor beide vermogenselementen is wettelijk vastgelegd welk rendement men geacht wordt daarmee te behalen (het forfait). Het werkelijk behaalde rendement is echter vaak lager dan het op basis van de wet veronderstelde rendement. De HR bepaalde dat moet worden uitgegaan van het werkelijk rendement.</p> <p><b>Bevoegdheid No</b> Hierin is slechts een beperkte rol voor de No weggelegd. Er is adequate rechtsbescherming via de rechter. Voor zover als gevolg van de uitspraak van de HR rechtsherstel moet plaatsvinden, richten wij ons op het proces, met name behandelingsduur en informatieverstrekking.</p> <p><b>Voorlopige aanslagen 2022</b> De Belastingdienst verstuurt momenteel veel voorlopige aanslagen inkomstenbelasting 2022. Hierin is nog geen rekening gehouden met de eventuele gevolgen van de uitspraak van de Hoge Raad. De Belastingdienst brengt de gevolgen van de uitspraak nog in kaart. Als daarbij blijkt dat de wijzigingen invloed hebben op de belasting die belastingplichtigen in 2022 moeten betalen, dan wordt dit hersteld in de definitieve aanslag 2022. Belastingplichtigen hoeven hiervoor zelf geen actie te ondernemen.</p> <p>De No vindt echter dat het mogelijk moet zijn om de voorlopige aanslag op verzoek te laten verminderen. Als dat verzoek wordt afgewezen, is daartegen bezwaar en beroep mogelijk. Dat zal de boodschap zijn aan verzoekers. We hebben hierover vragen gesteld bij MinFin.</p> <p><b>Aanslagen die nog niet vaststaan</b> Voor de aanslagen IB die nog niet onherroepelijk vaststaan zal 'rechtsherstel' plaatsvinden. Dat zou best wel een moeizaam proces kunnen worden. Maar op dit moment is het afwachten hoe dat door de Belastingdienst wordt opgepakt. Dat moeten we afwachten. Het is goed om alert te zijn op signalen. Geef die aub door aan [REDACTED]</p> <p><b>Aanslagen die wel vast staan</b> Het gaat hierbij om aanslagen waar geen bezwaar tegen is gemaakt. Die zijn onherroepelijk geworden. De mogelijk bestaat om op grond van de uitspraak van de Hoge Raad ambtshalve vermindering te vragen van de aanslag. Ook daarin hebben wij geen rol. Het gaat om een voor bezwaar en beroep vatbare beslissing. Uiteindelijk heeft de rechter het laatste woord. Normaal gesproken zal een dergelijk verzoek worden afgewezen. Nieuwe jurisprudentie geeft volgens vast beleid geen grond voor ambtshalve vermindering. Er is wel de mogelijkheid dat MinFin (de staatssecretaris) besluit om deze uitspraak toch terug te laten werken. Dit moeten we afwachten.</p> <p><b>Wijziging regeling massaal bezwaar</b> Er is een verandering is geweest in de massaal bezwaar procedure. Veel belastingplichtigen verkeerden in de veronderstelling dat zij automatisch werden meegenomen in de massaal bezwaar procedure. Dat zou aan ons voorgelegd kunnen worden. Ook hierin is geen rol weggelegd voor de Nationale ombudsman. Ook dit is iets wat in de procedure voor de rechter aan de orde kan komen. No kan hoogstens kijken naar de informatievoorziening.</p> <p>Zie voor meer info bijgaande notitie.</p> <p>info: sector WIO; [REDACTED]</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	

## Divers

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Dit rapport bevat 6 kennisitems.

Naam	Aantal
Ministerie van Financiën	KI 0030
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	Zie voor de werkafspraken met het ministerie van Financiën staan Kennisbank 3.
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Domeinen roerende zaken	KI 0478
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<p>Domeinen Roerende Zaken, ook wel Dienst Domeinen genoemd, is onderdeel van het ministerie van Financiën en vertegenwoordigt de Staat als eigenaar van roerende zaken.</p> <p>No is bevoegd.</p> <p>taken en locaties Domeinen vernietigt, bewaart of verkoopt goederen die door Justitie of door andere officiële opsporingsinstanties in beslag zijn genomen. De hoofdlocatie van Domeinen is in Apeldoorn; daarnaast is er de verkooplocatie Soesterberg.</p> <p>werkwijze bij klachten Een klacht over Domeinen moet worden ingediend bij Domeinen Apeldoorn. Is verzoeker niet tevreden met de reactie, dan kan hij zijn klacht indienen bij de No. Wij hebben hier dan rechtstreeks contact over met de klachtbehandelaar van Domeinen.</p> <p>klachten over taxaties/schadevergoeding Klachten gaan vaak over de hoogte van taxaties van vernietigde dan wel geveilde voorwerpen. Na klachtbehandeling door Domeinen toetsen wij de beslissing om een nadere schadevergoeding. Wij toetsen deze klachten in het algemeen aan het vereiste van transparantie. Dat wil zeggen dat Domeinen de taxaties voldoende kan onderbouwen. Dit kan bij auto's door middel van een opnameformulier (staat van de auto bij ontvangst van de auto), foto's van de auto en de waardebeoordeling van de auto op grond van onder meer Autotelex (rekening houdende met kilometerstand, bouwjaar). Domeinen wil in het algemeen graag meedenken aan een pragmatische oplossing door middel van interventie.</p> <p>Zie over wettelijke grondslag van de handelwijze van Domeinen: rapport 2007/250.</p> <p>Team WIO; [REDACTED]</p>
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Domeinen	KI 0782
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<p>Werkafspraken Bij klachten over Domeinen Roerende Zaken is met het Ministerie van Financiën afgesproken dat een kopie van de openingsbrief van een onderzoek ter bespoediging wordt gestuurd naar:</p> <p>Contactpersoon Domeinen Roerende Zaken Directie Apeldoorn Domeinen tel: [REDACTED]</p> <p>Domeinen Roerende Zaken heeft voor onze klachten een aparte mailbox. Deze zeker bij nieuwe klachten gebruiken: : [REDACTED]@domeinenrz.nl</p> <p>Eventuele nadere correspondentie kan direct met de behandelend medewerker.</p> <p>Vragen Voor feitelijke vragen over Domeinen Roerende Zaken kan tevens contact worden opgenomen met de genoemde directie.</p> <p>Aanspreekpunt No Team WIO: [REDACTED]</p>

# Divers

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Belastingdienst en Ministerie van Financiën	KI 0908
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<p>Versie januari 2022</p> <p>De werkwijze van de Nationale ombudsman bij klachten over de Belastingdienst en het Ministerie van Financiën</p> <p>1. Algemeen</p> <p>Voor de werkwijze bij behandeling van klachten verwijzen we meer algemeen naar de handreiking klachtbehandeling en de handout (eenduidige werkwijze).</p> <p>Let op:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Spoedbehandeling</li><li>2. Verzoek opschorting invordering tijdens klachtbehandeling (bij de Nationale ombudsman).</li></ol> <p>Als uit een verzoekschrift blijkt van dreigende onherroepelijke invorderingsmaatregelen wijst de Nationale ombudsman de klachtencoördinator bij de Belastingdienst telefonisch en/of per e-mail op de ontvangst van deze klacht. Wij wijzen op het beleid om de invordering op te schorten in geval van een bij de Nationale ombudsman ingediende klacht.</p> <p>Let op dat de Belastingdienst zo spoedig wordt geïnformeerd over de afronding van het onderzoek in verband met zijn invorderingsbelang.</p> <p>Denk bij spoedbehandeling aan het volgende:</p> <p>Termijn: in ieder geval binnen 48 uur (=2 werkdagen)</p> <p>Verzoekschriften of telefonische meldingen waarbij de verzoeker melding maakt van een spoedeisend belang (onder meer bij acute financiële nood, zoals dreiging huisuitzetting, weigering kinderen op kinderopvang) sturen wij de verkregen informatie[1] door naar Belastingdienst en we melden dit telefonisch aan de klachtencoördinator. Wij verzoeken de Belastingdienst zo spoedig mogelijk - echter in ieder geval binnen 48 uur (=2 werkdagen) - te beoordelen of er op korte termijn een oplossing mogelijk is en daarover contact op te nemen met de verzoeker. Indien de Belastingdienst niet tijdig kan reageren, dient uitstel van de reactietermijn gemeld te worden door de Belastingdienst aan verzoeker.</p> <p>In het geval dat de Belastingdienst van oordeel is dat er geen sprake is van een spoedeisend belang, geeft de Belastingdienst – binnen de 48 uur - aan de Nationale ombudsman aan waarom dat niet het geval is. De Nationale ombudsman kan dan beoordelen voor welke behandeling dan wordt gekozen (kenbaarheid of spoed behandeling handhaven). Wij sluiten het dossier 48 uur na uitzetting spoedbehandeling bij de Belastingdienst. Wij pakken de klacht verder op (nazorg) of stellen onderzoek in (nieuw dossier) indien blijkt dat er d.m.v. spoed behandeling geen afdoende oplossing is gerealiseerd of verzoeker niet tevreden is.</p> <p>2. Wie schrijven we aan bij onderzoek</p> <p>Ken/interventie</p> <p>Hoofdregel; per e-mail naar <a href="mailto:centraal.punt.klachten@Belastingdienst.nl">centraal.punt.klachten@Belastingdienst.nl</a> (blauw) respectievelijk <a href="mailto:Toeslagen.klachtencoördinatie@Belastingdienst.nl">Toeslagen.klachtencoördinatie@Belastingdienst.nl</a> (rood). Voor Domeinen, Douane, BCA, FIOD en Belastingtelefoon geldt aanschrijven via de specifieke klachtencoördinator.</p> <p>Beperkt onderzoek</p> <p>Per e-mail en/of brief naar de onder I t/m VII vermelde digitale/fysieke postbussen.</p>

# Divers

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<p>Maak bij het versturen van email gebruik van de afzender post@nationaleombudsman.nl.</p> <p>In het contact met de Belastingdienst opnemen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- de soort belasting waar het om gaat;</li><li>- het belastingjaar;</li><li>- het BSN/fiscaal nummer, let op de AVG vereisten; zie kennisbank;</li><li>- naw-gegevens;</li><li>- het telefoonnummer van verzoek(st)er;</li><li>- het e-mailadres (indien beschikbaar);</li><li>- kenmerk No (dossiernummer);</li><li>- klachtnummer Belastingdienst (indien al eerder bij de Belastingdienst een klacht is ingediend).</li></ul> <p>Formeel onderzoek</p> <p>In de gevallen waarin de Nationale ombudsman een onderzoek instelt (dat kan ook een onderzoek uit eigen beweging zijn), Wij sturen de door de ambtsdrager ondertekende openingsbrief aan de bestuurder en dat is hier in de regel de betreffende staatssecretaris (zie verseen). Voorts per email in afschrift aan de contactpersoon bij het ministerie en de klachtcoördinator van de betreffende regio van de Belastingdienst.</p> <p>Nb bij afronden onderzoek dezelfde route van brieven als boven.</p> <p>LET OP afwijkende adressering bij klachten van medewerkers van de Belastingdienst in de hoedanigheid van werknemer en klachten die betrekking hebben op integriteitsklachten over medewerkers van de Belastingdienst. Deze klachten worden ingediend bij de betreffende klachtcoördinator. Dus bij blauw en rood NIET naar het [REDACTED]@belastingdienst.nl resp. [REDACTED]@belastingdienst.nl.</p> <p>Adressering</p> <p>I. Belastingdienst/Belastingen (Blauw): algemene belastingklachten:</p> <p>Beperkt onderzoek via algemeen emailadres. E-mailadres: (centraal punt): [REDACTED]@belastingdienst.nl. Brief: [REDACTED] (Amsterdam of een andere), Postbus [REDACTED]</p> <p>Telefoonnummers van de 4 klachtcoördinatoren van de Belastingdienst (zie Verseen):</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Klachtteam Amsterdam: [REDACTED]@belastingdienst.nl. Plv [REDACTED]@belastingdienst.nl.</li></ul> <p>Vragen over lopende, ingeboekte klachten e.d. kunnen worden neergelegd bij [REDACTED] en in zijn afwezigheid [REDACTED]</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Klachtteam Arnhem: [REDACTED] (nadere info volgt zsm); Plv. [REDACTED]@belastingdienst.nl;</li><li>- Klachtteam Den Haag: [REDACTED]@belastingdienst.nl ; Plv [REDACTED]@belastingdienst.nl;</li><li>- Klachtteam Eindhoven: [REDACTED]@belastingdienst, Plv [REDACTED]@belastingdienst.nl</li></ul> <p>II. Belastingdienst/Toeslagen (Rood) toeslagenklachten</p> <p>Beperkt onderzoek via algemeen emailadres.</p> <p>Telefoonnummers van de klachtcoördinatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- [REDACTED]@toeslagen.nl</li><li>- [REDACTED]@toeslagen.nl</li></ul> <p>Algemeen: [REDACTED]@toeslagen.nl</p> <p>Brief: Belastingdienst/Toeslagen, t.a.v. beide bovengenoemde heren, Postbus 2092, 3500 GB Utrecht.</p> <p>III. BelastingTelefoon</p>	

# Divers

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<p>Telefoonnummer klachtencoördinator:</p> <p>- [REDACTED]</p> <p>E-mail: [REDACTED]@belastingdienst.nl Brief: BelastingTelefoon, t.a.v. genoemde persoon, Postbus 30045. 9700 RM Groningen</p> <p>IV. Belastingdienst/Centrale administratie</p> <p>Telefoonnummer klachtencoördinator:</p> <p>[REDACTED]</p> <p>E-mail: [REDACTED]@belastingdienst.nl en [REDACTED]@belastingdienst.nl Brief: Belastingdienst/Centrale administratie, tav genoemde persoon, Postbus 9047, 7300 GJ Apeldoorn.</p> <p>V. Belastingdienst/Wettelijke Taken</p> <p>Wij behandelen ook klachten over beslissingen in beroep op uitstel van betaling en kwijtschelding van de Belastingdienst/Belastingen (blauw) (dus niet van Toeslagen).</p> <p>Contactpersoon (voor informatie over klachten):</p> <p>- [REDACTED] - E-mail: [REDACTED]@belastingdienst.nl - Informatie over deze klachten rechtstreeks bij [REDACTED] opvragen; - Interventies en onderzoeken: Naast normale route ook naar [REDACTED]</p> <p>Brief: PDB Klachtenteam Wettelijke Taken, Postbus 4660, 6803 EP Arnhem.</p> <p>Voor Directeur Wettelijke Taken zijn de volgende contactpersonen: [REDACTED]@belastingdienst.nl [REDACTED] [REDACTED]@belastingdienst.nl</p> <p>Let op: Als sprake is van een invorderingsbelang van de Belastingdienst informeren wij de Belastingdienst over de afhandeling van de klacht. Dus ook bij kennelijk niet gegrond afhandeling.</p> <p>VI. Douane (groen) en FIOD:</p> <p>zie naw-gegevens in Verseon</p> <p>VII. Ministerie van Financiën</p> <p>Telefoonnummer klachtencoördinator:</p> <p>Blauw [REDACTED] E-mail: [REDACTED]@minfin.nl Brief: zie Verseon: [REDACTED]</p> <p>Toeslagen: [REDACTED] E-mail: [REDACTED]@minfin.nl Tel: [REDACTED]</p> <p>VIII LIC Voor informatie [REDACTED]@belastingdienst.nl</p>	

# Divers

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<p>IX BD/UHT: Belastingdienst/Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen: [REDACTED] [REDACTED] Postbus 4510, 6401 JA HEERLEN E-mailadres: [REDACTED]@toeslagen.nl resp. [REDACTED]@belastingdienst.nl / [REDACTED]@toeslagen.nl</p> <p>Extra afspraken over informatie aan de Belastingdienst</p> <p>[REDACTED]@belastingdienst.nl/[REDACTED] van de Belastingdienst wordt geïnformeerd over persberichten en columns die verschijnen aangaande de belastingdienst.</p> <p>[1] Daarbij wordt bij verzoeker uiteraard zo veel mogelijk uitgevraagd om de mate van spoed zo goed mogelijk te kunnen bepalen.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Contactpersonen van WIO voor instanties	KI 1653
<b>Omschrijving</b>	
<p><b>Inhoud</b></p> <p>Voor LBIO [REDACTED]</p> <p>Voor SVB [REDACTED]</p> <p>Voor DUO [REDACTED]</p> <p>Voor UWV [REDACTED]</p> <p>Voor Belastingdienst [REDACTED]</p> <p>Voor gemeenten zie team WoZo</p> <p>Voor deurwaardersklachten is er, afgezien van GGN, geen contactpersoon.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Douane	KI 1951
<b>Omschrijving</b>	
<p><b>Inhoud</b></p> <p>Werkafspraken Bij klachten over de Douane gaat het meestal om voorvallen op de luchthavens (Schiphol, Eindhoven, Rotterdam etc), zoals nav het controleren van bagage, bejegening, etnisch profileren, de 100% controles en/of de informatieverstrekking hierover, danwel om het beschadigd raken of verloren gaan van gecontroleerde poststukken.</p> <p>Voor dat soort klachten is de contactpersoon [REDACTED] Douane Schiphol Passagiers / team RKIS (Regionale kennisinfrastructuur) Belastingdienst T [REDACTED] M [REDACTED] [REDACTED]@belastingdienst.nl</p> <p>Zijn plaatsvervanger is [REDACTED] Douane Schiphol Cargo M [REDACTED] [REDACTED]@belastingdienst.nl</p> <p>Bij nieuwe klachten gelieve de aparte mailbox : [REDACTED]@belastingdienst.nl te gebruiken.</p> <p>Los van de luchthavens is de Douane verder regionaal opgezet. Betreft het een regio-gebonden klacht, dan contact zoeken met de desbetreffende regiokantoor. Voor de regionale contactpersonen; zie verseon</p> <p>Voor exacte informatie over de regionale indeling zie; <a href="https://belastingdienst.nl/douane/docs/kantorenlijst">belastingdienst.nl/douane/docs/kantorenlijst</a></p>	



# Divers

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
Voor exacte informatie over de regionale indeling zie; <a href="https://belastingdienst.nl/douane/docs/kantorenlijst">belastingdienst.nl/douane/docs/kantorenlijst</a> Aanspreekpunt No Team WIO: [REDACTED]	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	

# AZ en BZK

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Dit rapport bevat 4 kennisitems.

Naam		Aantal
Ministerie van Algemene Zaken (AZ) / Info Rijksoverheid		KI 0627
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	Alle contacten lopen via de contactpersoon. De contactgegevens van de cp staan in Verseon (let op: geen historische naw kiezen!).  Alle correspondentie zenden naar de Minister-President, ter attentie van de contactpersoon.	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>		
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) / Logius en RVOB		KI 0628
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	Informatieverzoeken, kenbaarheid en interventies Alle correspondentie kan naar de rechtstreekse e-mailadressen van beide contactpersonen worden verstuurd (zie hieronder).  De contactgegevens van de cp's staan in Verseon onder naw [REDACTED]  Schriftelijk onderzoek en brieven Alle correspondentie richten aan de minister. Daarnaast altijd een kopie ter kennisgeving per post of e-mail sturen aan:  [REDACTED] [REDACTED]@minbzk.nl [REDACTED]  en  [REDACTED] [REDACTED]@minbzk.nl [REDACTED]	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>		
Logius (DigiD)		KI 0634
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	Logius is gevestigd in Den Haag. Logius is een dienstonderdeel van BZK.  Kijk voor communicatie of contact in Verseon voor de meest recente contactpersoon/personen.  Op het moment wordt gewerkt aan de website van Digid met betrekking tot het indienen van een klacht. Het is niet goed vindbaar hoe een klacht kan worden ingediend. Navraag bij Logius op 22-01-2021 leverde de volgende reactie op van de Servicedesk DigiD: U vraagt hoe een klacht kan worden ingediend bij DigiD. Dit kan door de klacht in een e-mail te sturen naar info@digid.nl. Vermeld in het onderwerp veld 'Klacht'. Wij zullen de klacht dan verder in behandeling nemen. Momenteel zijn wij bezig om het klachtenproces te verbeteren zodat dit soort vragen in de nabije toekomst niet meer bij de ombudsman terecht hoeven te komen.  Relatiebeheer: [REDACTED]	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>		
Informatie Rijksoverheid (voorheen Postbus 51)		KI 0642
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	Alle contacten en correspondentie lopen via onze contactpersoon bij de Dienst Publiek en Communicatie (DPC).	

# AZ en BZK

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
De contactgegevens van de cp staan in Verseon (naw [REDACTED]).	
Toelichting voor behandelaars	

# Gaswinning en mijnbouwschade

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Dit rapport bevat 2 kennisitems.

Naam	Aantal
Gaswinning NAM en aardbevingssschade	KI 0525
<b>Omschrijving</b>	
<p><b>Inhoud</b></p> <p>Gaswinning en aardbevingssschade</p> <p>De NAM (Nederlandse Aardolie Maatschappij) wint gas in de regio Groningen. Dit veroorzaakt aardbevingen wat schade aan woningen tot gevolg heeft. Het kabinet heeft besloten om de gaswinning terug te brengen en te stoppen vanaf 2022. Vanwege veiligheid is het ook de bedoeling dat woningen in het gebied versterkt gaan worden. Deze versterkingsoperatie is complex en verloopt tot op heden minder voorspoedig dan gewenst. Hierdoor is veel onrust ontstaan en het vertrouwen van de inwoners in overheid en NAM is zeer laag.</p> <p>Veel instanties zijn betrokken bij de aanpak. Denk aan departementen (o.a. EZ en BZK, OCW, VWS), provincies, gemeenten, NCG en IMG. Maar ook onderzoeksbureaus, bouwbedrijven etc. De afgelopen jaren zijn diverse (organisatorische en juridische) veranderingen aangebracht in de aanpak als het gaat om versterking en schadeafhandeling. Uitgangspunt hierbij is dat voor versterking en schadeafhandeling bewoners terecht kunnen bij onafhankelijke publiekrechtelijke instanties en dat bezwaar en beroep mogelijk is en ook 2e lijns klachtbehandeling door de Nationale ombudsman.</p> <p>De impact op bewoners is groot en velen voelen zich nog altijd niet gehoord of geholpen. De Nationale ombudsman heeft de afgelopen jaren op diverse wijze aandacht gevraagd voor een meer voorspoedige en effectieve aanpak van de gevolgen van de aardbevingsproblematiek. Hierbij moet herstel van vertrouwen en een aanpak waarbij vertrouwen in de bewoner centraal staat en een coulante en oplossingsgerichte aanpak centraal staan. Geregeld bezoekt hij de regio en spreekt met bewoners en diverse vertegenwoordigers van (overheids-)instanties. Het beperken van de bestuurlijke spaghetti is hierbij een aandachtspunt.</p> <p><b>Onafhankelijk Raadsman</b></p> <p>De Nationale ombudsman overlegt met de onafhankelijk raadsman (OR), die ook klachten behandelt over de wijze waarop private organisaties zoals NAM, Centrum Veilig Wonen etc. handelen, over een eenduidige wijze van klachtbehandeling, zodat het voor de burger helder is wie klachten behandelt.</p> <p>No kan geen klachten behandelen over het beleid t.a.v. de gaswinning. Wel kunnen we klachten en signalen over de gevolgen van de gaswinning bekijken. Signalen kunnen door ons wel worden voorgelegd en worden meegenomen in de gesprekken die we voeren met bestuurders.</p> <p><b>Nationaal Coördinator Groningen (NCG)</b></p> <p>In 2015 is de Nationaal Coördinator Groningen aangesteld (inmiddels onderdeel van BZK). Hij heeft een aantal maatregelen getroffen en neemt in een aantal situaties de regie als het gaat om de versterkingsaanpak. Over gedragingen van de NCG is de No bevoegd.</p> <p><b>Instituut Mijnbouwschade Groningen (per 1 juli 2020)</b></p> <p>Bodembeweging door gaswinning in het Groningenveld en de gasopslag in Norg heeft impact op veel Groningers en Drenten. Het heeft hun vertrouwen in de overheid geschaad. Daarom is sinds 1 juli 2020 het Instituut Mijnbouwschade Groningen opgericht (de TCMG is hierin opgegaan). Het IMG handelt als onafhankelijk bestuursorgaan alle schade veroorzaakt door bevingen, bodemdaling- en stijging af. Over gedragingen van IMG is de No bevoegd.</p> <p><b>Schadeprotocol en 1 loket schadeafhandeling</b></p> <p>Bewoners in het aardbevingsgebied konden vanaf 19 maart 2018 al terecht bij één loket voor de volledige afhandeling van schade aan huizen en gebouwen als gevolg van de gaswinning in Groningen. Hiervoor was de Tijdelijke commissie mijnbouwschade Groningen ingesteld die onafhankelijk van de NAM en de overheid beslissingen neemt over de oorzaak van de schade en de schadevergoeding.</p> <p>Met het protocol wordt de schadeafhandeling volledig publiekrechtelijk georganiseerd. Dat betekent dat individuele schademelders geen zaken meer hoeven te doen met de NAM. Alle schademeldingen worden voortaan individueel behandeld en beoordeeld door de onafhankelijke Commissie die ook de hoogte van de schadevergoeding vaststelt. De overheid keert de schadevergoeding uit en verhaalt de kosten op de NAM die aansprakelijk blijft voor de schade als gevolg van de gaswinning in Groningen.</p> <p>Vóór 1 maart 2017 klachtbehandeling door NAM, Commissie Veilig Wonen en Commissie Bijzondere Situaties Schadezaken werden afgehandeld door de NAM of de Commissie Veilig Wonen (CVW) (geen overheid). Speciale gevallen door de Commissie Bijzondere Situaties (geen overheid). No was/ is niet bevoegd over de NAM, de Commissie Veilig Wonen</p>	

# Gaswinning en mijnbouwschade

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<p>en de Commissie Bijzondere Situaties. No was / is ook niet bevoegd over handelen en uitspraken van de arbiter waar bewoners naar toe konden als zij zich niet in de schadeafhandeling konden vinden.</p> <p>Trefwoord: gaswinning (gevolgen van)</p> <p>Vragen: Team WZ, specifiek [REDACTED]</p> <p>Alle klachten en signalen kunnen worden voorgelegd aan de leden van het projectteam.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Gaswinning NAM en aardbevingssschade	KI 0675
<b>Omschrijving</b> Wat speelt er, wat hebben we als No gedaan, en wat kunnen we wel (en niet)	
<b>Inhoud</b> <p>Wat is er aan de hand?</p> <p>De NAM (Nederlandse Aardolie Maatschappij) wint gas in de regio Groningen. Dit veroorzaakt aardbevingen die schade aan woningen en gebouwen tot gevolg hebben. Hierdoor is veel onrust ontstaan en het vertrouwen van de inwoners in overheid en NAM is zeer laag. In januari 2018 heeft een zware beving plaatsgevonden in Zeerijp (gemeente Loppersum) en op 22 mei 2019 in de Groningse plaats Westerwijtwerd (gemeente Loppersum). De druk op het kabinet / het ministerie van Economische Zaken en Klimaat om de gaswinning terug te brengen en passende maatregelen te nemen neemt sterk toe. Belangrijke issues hierbij zijn schadeherstel en versterking van woningen. De Nationale ombudsman vraagt vanaf 2016 op diverse manieren aandacht voor herstel van vertrouwen in de overheid. Hij heeft de afgelopen jaren al diverse malen het betreffende gebied bezocht en met veel inwoners en overige betrokken gesproken en zich kritisch uitgelaten over de rol van de (rijks-)overheid. Opvallend in dit verband is dat het vertrouwen tussen decentrale overheden en bestuurders en 'Den Haag' ook onder druk staat. Inmiddels heeft het kabinet wel besloten de gaswinning terug te brengen en te stoppen vanaf 2022.</p> <p>Versterking</p> <p>De Nationaal Coördinator Groningen (NCG) werkt aan het versterken van woningen en gebouwen in het aardbevingsgebied. Uitgangspunt is dat de bewoner hierbij centraal staat. In Groningen moet iedereen veilig kunnen wonen, werken en naar school gaan. Daarom werkt de NCG aan het onderzoeken en versterken van gebouwen in de kern van het aardbevingsgebied. Het gaat om preventief versterken. Zo kunnen bewoners het gebouw veilig verlaten bij een zware aardbeving. Veel van de klachten die wij ontvangen over de NCG gaan over beperkte / onduidelijke communicatie, dat bewoners te lang moeten wachten voordat hun woning wordt versterkt, het niet nakomen van eerder opgewekte verwachtingen, of een samenhang tussen versterking en schadeherstel dat problemen oplevert. De NCG was eerder onderdeel van EZK. Gelet op het feit dat het bij versterken primair om wonen gaat, is er in 2019 voor gekozen om de NCG onder te brengen bij BZK. De NCG is opgericht in 2015. In de afgelopen jaren zijn slechts 1200 woningen versterkt. Naast versterking is de NCG ook verantwoordelijk voor de uitvoering van de opkoopregeling.</p> <p>Schadeherstel</p> <p>Schadezaken werden eerder afgehandeld door de NAM of de Commissie Veilig Wonen (CVW) (geen overheid). Speciale gevallen door de Commissie Bijzondere Situaties (geen overheid). No is niet bevoegd over de NAM, de Commissie Veilig Wonen en de Commissie Bijzondere Situaties. In maart 2017 is het toenmalige schadeprotocol stopgezet. Sinds april 2017 werden er nog wel schades opgenomen, maar niet meer afgehandeld. Dat betekent dat enkele duizenden Groningers lang in onzekerheid hebben verkeerd over het eventuele herstel van hun woning. Ook liggen er vele dossiers te wachten die nog niet waren afgehandeld onder het vorige protocol. Vanaf die tijd is er onderhandeld over een nieuw schadeprotocol; een handboek voor de afwikkeling van schades die zijn ontstaan door aardbevingen in het Groninger bevingsgebied. Het protocol beschrijft wanneer mensen in aanmerking komen voor een vergoeding, hoe en waar ze hun schade kunnen melden en hoe (en door wie) hun claim wordt afgehandeld. In het oude protocol bepaalde de NAM zelf wanneer er schade werd uitgekeerd. Daar was veel kritiek op. Er moest een nieuwe procedure komen.</p> <p>Nieuw schadeprotocol: eerst TCMG en vanaf 1 juli 2020 IMG</p> <p>Op 31 januari 2018 is het nieuwe protocol gepresenteerd. Bewoners in het aardbevingsgebied kunnen vanaf 19 maart 2018 terecht bij één loket voor de volledige afhandeling van schade aan huizen en gebouwen als gevolg van de gaswinning in Groningen. Hiervoor werd de Tijdelijke commissie mijnbouwschade Groningen (TCMG) ingesteld die onafhankelijk van de NAM en de overheid beslissingen neemt over de oorzaak van de schade en de schadevergoeding. Behalve nieuwe schades gaat de Commissie ook alle schademeldingen afhandelen die sinds 31 maart 2017 zijn ingediend. Daarnaast krijgen de openstaande schademeldingen van vóór 31 maart 2017 een passende oplossing aangeboden.</p> <p>Met het nieuwe protocol wordt de schadeafhandeling volledig publiekrechtelijk georganiseerd. Dat betekent dat individuele schademelders geen zaken meer hoeven te doen met de NAM. Alle schademeldingen worden voortaan individueel</p>	

# Gaswinning en mijnbouwschade

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<p>behandeld en beoordeeld door de onafhankelijke Commissie die ook de hoogte van de schadevergoeding vaststelt. De overheid keert de schadevergoeding uit en verhaalt de kosten op de NAM die aansprakelijk blijft voor de schade als gevolg van de gaswinning in Groningen.</p> <p>Het nieuwe protocol voldoet volgens de betrokken partijen aan de vooraf gestelde voorwaarden om te komen tot een onafhankelijke en ruimhartige schadeafhandeling die recht doet aan de gedupeerden. Het nieuwe schadeprotocol is onderdeel van een brede aanpak van de problemen door de gaswinning in Groningen.</p> <p>IMG per 1 juli 2020</p> <p>De TCMG gaat aan de slag tot de oprichting van het onafhankelijke Instituut Mijnbouwschade dat is aangekondigd in het regeerakkoord. Het Instituut Mijnbouwschade Groningen is inmiddels per 1 juli 2020 als ZBO een feit. In het schadeprotocol is vastgelegd dat de Commissie / het instituut haar eigen werkwijze bepaalt. Uitgangspunt zijn de normen voor schadevergoeding uit het Burgerlijk Wetboek waarin ook de omgekeerde bewijslast bij aardbevingsschade in Groningen is vastgelegd. De Commissie beoordeelt individuele zaken op inhoudelijke gronden, ongeacht de omvang of geografische locatie. Aan iedere schademelding wordt een zaakbegeleider toegewezen die de schademelder bijstaat in de procedure bij de Commissie door uitleg en informatie te geven over bijvoorbeeld het advies van de deskundige, het besluit van de Commissie en de procedurele mogelijkheden.</p> <p>Hoor en wederhoor staat centraal in de nieuwe schadeafhandeling. De Commissie / het IMG wijst onafhankelijke deskundigen aan voor het beoordelen van de schademelding. De melder kan in alle gevallen bezwaar maken tegen de aangewezen deskundige. Als blijkt dat de deskundige inderdaad niet voldoet aan de kwaliteitseisen of de eisen van onpartijdigheid, wijst de Commissie een andere deskundige aan. Omdat de schadeprocedure voortaan volledig publiekrechtelijk wordt uitgevoerd, kunnen schademelders ook bezwaar en beroep aantekenen tegen het besluit van de Commissie. Hiervoor wordt een aparte Tijdelijke commissie bezwaarschriften mijnbouwschade Groningen ingesteld. De leden van beide commissies zijn benoemd door de minister van Rechtsbescherming. Voor (tweedelijns) klachtbehandeling kunnen verzoekers terecht bij de No. Het aantal personen dat een klacht heeft ingediend bij de TCMG of zich met een klacht over de TCMG tot de No heeft gewend is beperkt.</p> <p>Stuwmeerregeling</p> <p>Vanwege de lange behandelduur en het grote aantal (nog niet behandelde) schademeldingen is na de aardbeving in 2019 in Westerwijtwerd is besloten dat een stuwmeerregeling werd ingesteld. Deze stuwmeerregeling liep van 3 juli 2019 tot en met 31 december 2019. Aanvragers die voor 13 juni 2019 bij de TCMG een aanvraag tot schadevergoeding hadden gedaan, kregen een aanbod uit de Stuwmeerregeling. Zij konden, naast de reguliere procedure, kiezen voor een vaste vergoeding van € 4.000 voor de ontstane fysieke schade en een vaste vergoeding van € 1.000 voor de overige schade.</p> <p>Aanvragers die voor 1 januari 2019 een aanvraag tot schadevergoeding hadden gedaan bij de TCMG, konden er ook voor kiezen om zelf een aannemer aan het werk te zetten. In dat geval kan men facturen van de aannemer insturen, die de TCMG tot € 10.000 (inclusief btw) vergoed. Daarnaast krijgt men ook de vaste vergoeding van 1.000 euro voor overige schade.</p> <p>Aanvragers die een aanbod hebben ontvangen, maar niet voor 1 januari 2020 een keuze hebben doorgegeven, gaan met hun dossier automatisch verder in de reguliere procedure. Als die procedure nog niet is afgerond, neemt het IMG dat over van de TCMG.</p> <p>Waardedatingsregeling en vergoeding voor immateriële schade</p> <p>Met de Waardedatingsregeling van het IMG kan een eigenaar een vergoeding krijgen voor de lagere waarde van zijn woning, die is opgetreden doordat die woning in een gebied staat waar aardbevingen voorkomen. Met de methode van het IMG kunnen eigenaren de schade van zowel verkochte als onverkochte woningen vergoed krijgen. Het gaat om ongeveer 95.000 woningen. Vanwege de omvang wordt de regeling gefaseerd ingevoerd. Op 1 september 2020 begon de regeling voor eigenaren van woningen in Loppersum en Appingedam.</p> <p>Vanaf het eerste kwartaal van 2021 wordt het mogelijk een vergoeding voor immateriële schade aan te vragen bij het IMG. Zo'n vergoeding wordt ook wel 'smartengeld' genoemd. De regeling is op dit moment in ontwikkeling.</p> <p>Onafhankelijke raadsman / Stut en Steun</p> <p>Aandachtspunt is dat er de afgelopen jaren veel organisaties en loketten zijn opgericht en ingesteld voor bewoners, waar zij terecht kunnen. Dit maakt het voor bewoners soms ook onoverzichtelijk, want wie is nu waar voor verantwoordelijk en bij wie kan ik terecht? Deze 'bestuurlijke spaghetti' is een belangrijk aandachtspunt voor de No.</p> <p>Klachten over de afhandeling van oude schademeldingen door de NAM als gevolg van aardbevingen kunnen terecht bij de ombudsman gaswinning: <a href="http://www.onafhankelijkeraadman.nl">www.onafhankelijkeraadman.nl</a>. Gelet op alle ontwikkeling waardoor bewoners vaker bij de No terecht kunnen voor tweedelijns klachtbehandeling is EZK in gesprek met de onafhankelijk raadsman wat dit betekent voor de toekomst van de OR. Ook de No is hierover in gesprek met OR ook om te bezien hoe specifieke expertise en lokale</p>	

# Gaswinning en mijnbouwschade

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<p>zichtbaarheid geborgd kan blijven in het belang van de bewoners. Voor bewoners die onafhankelijke hulp of ondersteuning nodig hebben is er Stut en Steun: <a href="http://www.stutensteun.nl">www.stutensteun.nl</a> .</p> <p>Nationaal Coördinator Groningen (NCG) Na het verschijnen van een kritisch rapport van de Onderzoeksraad in 2015 is er een Nationaal Coördinator Groningen (NCG) aangesteld (voorheen onderdeel van EZ, inmiddels van BZK). No is wel bevoegd over de NCG. Hij heeft een aantal maatregelen getroffen en neemt in een aantal situaties de regie. Over gedragingen van de NCG zijn we wel bevoegd. DE NCG heeft inmiddels de focus op versterking van woningen in de regio. Neem in geval van twijfel eerst even contact op met [REDACTED]</p> <p>Wat heeft de No gedaan de afgelopen jaren? De afgelopen jaren heeft de No geregeld de regio bezocht en met diverse bewoners, belangenorganisaties, bestuurders en andere betrokkenen gesproken. De media heeft hier vaak aandacht aan besteed en de No heeft zich elke keer kritisch uitgelaten en vooral de overheid opgeroepen om meer voortvarend op te treden en haar verantwoordelijkheid te nemen en de bestuurlijke spaghetti aan te pakken.</p> <p>2016 De No heeft in 2016 is een rapport uitgebracht naar aanleiding van een klacht over de NCG waarin de No aandacht vraagt voor herstel van vertrouwen: Bestuurlijke spaghetti (2016/035)</p> <p>2017 Oproep aan het nieuwe kabinet: Omdat het vertrouwen van de inwoners in overheid en NAM zeer laag is gebleven, ook na de komst van de NCG en er veel zorgen zijn over veiligheid, versterking van woningen en de schadeafhandeling, heeft de No samen met de Kom in april 2017 een oproep aan het nieuwe kabinet uitgebracht. In deze oproep laten zij weten dat het fundament van vertrouwen tussen overheid en inwoners in het Groninger aardgasgebied inmiddels grote scheuren vertoont. Terwijl er de komende jaren nog heel veel moet gebeuren, zoals versterking van de huizen en voorbereidingen op mogelijke nieuwe aardbevingen. Zes concrete te nemen stappen zijn noodzakelijk om een constructieve, toekomstgerichte relatie te herstellen.</p> <p>De No heeft in oktober 2017 een rapport uitgebracht over de wijze waarop de NCG een pilot koopinstrument heeft uitgevoerd: Heldere spelregels voor het koopinstrument (2017/109). Mede naar aanleiding van dit onderzoek is het koopinstrument voor 2018 aangepast. In dit rapport vraagt de No tevens aandacht voor de bredere context en verwijst terug naar zijn oproep aan het nieuwe kabinet.</p> <p>2018 Bezoek Nationale ombudsman aan Groningen op 12 januari 2018 en zorgenbrief aan tweede kamer: Op 12 januari, een paar dagen na een zware beving in Zeerijp heeft de No opnieuw een bezoek gebracht aan Groningen. In Appingedam hebben we gesproken met bewoners die in het kader van de versterkingsoperatie tijdelijk in een andere woning verblijven. Daarnaast hebben we gesproken met de NCG, vertegenwoordigers van Groninger Gasberaad en Stut en Steun, de Commissaris van de Koning en met de onafhankelijk raadsman om ook aan hen te vragen wat de stand van zaken is.</p> <p>De No benadrukte dat het voor de Groningers van uiterst belang dat zij in rechtsbescherming en klachtafhandeling nu echt snel helderheid krijgen. En hij vindt dan ook dat het ministerie van Economische Zaken en Klimaat zich moet inspannen om dit op korte termijn en zorgvuldig te organiseren. Mensen moeten weten waar zij aan toe zijn als hun huizen bevingsschade hebben en de schade moet coulant en voortvarend worden afgehandeld.</p> <p>De ombudsman geeft de Kamerleden in een brief zijn zorgen mee om bij de beraadslaging over het schadeprotocol te betrekken.</p> <p>Onderzoek naar de wijze waarop de versterking in Appingedam wordt ingevuld. Na het bezoek aan Appingedam zijn we een verkenning gestart naar de wijze waarop de versterking concreet plaatsvindt en welke aandachtspunten er zijn vanuit het perspectief van de bewoners. Op 19 oktober 2018 hebben we (NO en KOM) opnieuw de wijk Opwierde-Zuid in Appingedam bezocht. Naar aanleiding van dit bezoek is een brief aan minister Wiebes gestuurd waarin we hem op de hoogte van onze bevindingen hebben gesteld en aandacht hebben gevraagd voor veranderingen die ons inziens noodzakelijk zijn. Ook hebben No en KOM met Wiebes gesproken in november over de gaswinningsproblematiek. Wat ons vooral trof was dat het mentaal slechter gaat met de bewoners van de wijk die wij een jaar geleden ook gesproken hebben. Ze voelen zich lamgeslagen, murw en kunnen moeilijker voor zichzelf op komen. Dit beeld wordt bevestigd door het op 8 november gepubliceerde rapport van Gronings Perspectief. Dat de versterking grote impact heeft op volwassen bewoners en kinderen, is onvermijdelijk. Dit betekent echter beslist niet dat de huidige werkwijze de enige mogelijke werkwijze is. We zien dat kinderen en volwassen bewoners het nodig hebben dat de volgende drie zaken worden aangepakt:</p>	

# Gaswinning en mijnbouwschade

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<p>1. Onzekerheid en gebrek aan informatie; 2. Kleine veranderingen maken een groot verschil; 3. Aandacht voor de stem van bewoners en kinderen.</p> <p>2019 en 2020 Ook in 2019 en 2020 heeft de No diverse bezoeken (5) gebracht aan de regio en is opnieuw een zorgenbrief verstuurd na de beving in Westerwijtwerd. Zo heeft eerder o.a. een vervolgesprek plaatsgevonden met bewoners en bestuurders uit Appingedam gezamenlijk. Doel: tijd en ruimte bieden aan bewoners en bestuurders om echt naar elkaar te luisteren en waar mogelijk afspraken te maken. Onderwerp van het gesprek: - hoe kan de versterkingsoperatie beter verlopen voor de bewoners? Ook hebben twee ronde tafel gesprekken plaatsgevonden met diverse betrokken bewoners over wat er volgens hen beter kan in o.a. de communicatie en voortgang van proces van versterking en schadeafhandeling. We hebben gesproken met TCMG, NCG, vertegenwoordigers van diverse gemeente(n), Groninger Gasberaad, De Groninger Bodem beweging. Met bewoners van het dorp Overschild over de wijze waarop de versterking (niet) vordert. Met bewoners uit het zogenaamde buitengebied over zorgen dat aandacht hiervoor minder aandacht is.</p> <p>Daarnaast is in een aantal individuele klachtendossiers onderzoek gedaan naar handelswijze NCG en TCMG, of zijn interventies uitgezet.</p> <p>Het algemene beeld dat de voortgang van versterking nog altijd teleurstellend beperkt is en nauwelijks op gang komt, de impact op bewoners groot is en ondanks inspanningen van de diverse betrokken overheidsinstanties het niet lukt om meer woningen te versterken. Op het terrein van schadeafhandeling zijn wel vorderingen gemaakt, maar er is zeker een groep bewoners die zich niet kan vinden in de (hoogte van) schadeafhandeling en dan toch in langdurige trajecten terecht komen, van contra-expertise, herziening, bezwaar etc., met alle frustratie die daar bij komt. De No vraagt hier geregeld aandacht voor ook bij de betrokken departementen in Den Haag.</p> <p>Het meest recente bezoek vond plaats op 25 september 2020. We hebben een bezoek gebracht aan Appingedam (Opwierde-Zuid) en Loppersum en met diverse bewoners en bestuurders gesproken. Juist ook in deze Corona tijd is het voor bewoners van belang dat 'hun dossier' ook aandacht en zichtbaarheid blijft behouden. Naar aanleiding van het bezoek in september 2020 hebben we bijgevoegde brief / bericht met drie aandachtspunten gestuurd aan de minister van BZK.</p> <p>1. Communiceer helder, duidelijk en persoonlijk Houd de bewoners actief op de hoogte en geef duidelijkheid over het proces, budget, tijdsplanning en keuzes. Zorg voor een goed aanspreekpunt en wees helder over de rol van de bewonersbegeleider.</p> <p>2. Doe wat je belooft Heb aandacht voor de verwachtingen die gewekt zijn en voorkom tegenstellingen binnen gemeenschappen. Verander de spelregels niet tussentijds ten nadele van de bewoners. Laat de beslissingen om te versterken niet afhangen van het toevallige moment van beoordeling.</p> <p>3. Geef invulling aan de ruimhartigheid Geef iedere bewoner zelf de keuze over de mate en de manier van versterking; het is zijn of haar huis. Bied inwoners een helpende hand en houd daarbij rekening met de mogelijkheden van de inwoner.</p> <p>Hoe om te gaan met klachten / verhalen van bewoners over gaswinningsproblematiek? Het aantal signalen / klachten dat we ontvangen is beperkt. Veel bewoners hebben zeer weinig vertrouwen en voelen zich door 'Den Haag' in de steek gelaten en vinden dat er te lang te weinig concreet actie is ondernomen. De impact op het dagelijks welbevinden van veel bewoners is groot. Het is belangrijk om signalen in ontvangst te nemen en goed te luisteren en terug te geven dat de No al een aantal jaar de situatie kritisch volgt en aandacht heeft gevraagd en zal blijven vragen voor het perspectief van de bewoners. Concrete klachten over het IMG / TCMG kunnen we in behandeling nemen. Voorkom dat je dingen toezegt die we vervolgens niet waar kunnen maken. Desgewenst kunnen verzoekers die dat willen door iemand van het projectteam ([REDACTED]) worden teruggebeld.</p> <p>De rol van de No is meer de situatie van de burgers in het aardbevingsgebied in het algemeen of meer specifiek, bv rond versterkingen, onder de aandacht te brengen van de rijksoverheid. Onze mogelijkheden in concrete situaties zijn beperkt. Alle klachten en signalen worden behandeld door de leden van het projectteam; [REDACTED]</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	



# Huurcommissie

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Dit rapport bevat 7 kennisitems.

Naam		Aantal
Huurcommissie		KI 0056
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	<p>Bevoegdheid No</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Wel bevoegd over bejegening en de communicatie.</li> <li>* Niet bevoegd over de beslissingen.</li> <li>* Niet bevoegd over kwaliteit onderzoek door huurcommissie (bijv toepassing art. 40 Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte (binnentreden) of kwaliteit onderzoek onderzoeker Huurcommissie (kan bij kantonrechter aan de orde komen);</li> <li>* Niet bevoegd over een klacht over een summier proces-verbaal van de zitting, voor zover die klacht in functie staat van het aanvechten van de beslissing van de huurcommissie. Deze kan aan de kantonrechter worden voorgelegd.</li> </ul> <p>De Huurcommissie (ZBO) behandelt geschillen tussen huurder en verhuurder over huurprijs, onderhoud of servicekosten. achterstallig onderhoud. Er zijn verschillende procedures. Vaak vindt een voorbereidend onderzoek in de woning plaats. Daarvan wordt een rapport opgesteld. Na een zitting doet de Huurcommissie een uitspraak. Daar kan binnen 8 weken beroep tegen worden ingesteld. De uitspraak is bindend tussen huurder en verhuurder.</p> <p>Wat kan No?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Door interventies de Huurcommissie aanspreken op oplossingsgericht handelen. No heeft hiervoor in jaarbrieven de aandacht van de Huurcommissie gevraagd.</li> <li>* let op: uitspraak Huurcommissie kan niet door No beoordeeld worden, daarover beslist de rechter.</li> </ul> <p>Specialisten team WOZO: [REDACTED]</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>		
Huurwoningen		KI 0062
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	<p>Huurders die problemen hebben met;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* hoogte huurprijs</li> <li>* huurverhoging</li> <li>* onderhoud woning</li> </ul> <p>kunnen op de website van de Huurcommissie <a href="https://www.huurcommissie.nl/">https://www.huurcommissie.nl/</a> bekijken wat zij kunnen doen. Voor advies verwijzen wij naar die informatie, naar het Juridisch Loket en naar Sociaal Raadslieden.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>		
Huurcommissie		KI 0626
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	<p>De Huurcommissie is een zelfstandig bestuursorgaan.</p> <p>Kenbaarheid en interventies Bij voorkeur via e-mail aan onze contactpersoon (NAW:795002): <a href="mailto:postbus.nationale.ombudsman@huurcommissie.nl">postbus.nationale.ombudsman@huurcommissie.nl</a></p> <p>Schriftelijk onderzoek en brieven Alle stukken schriftelijk richten aan de voorzitter van de Huurcommissie (in Den Haag, zie Verseon) en een afschrift aan onze contactpersoon sturen.</p> <p>Relatiebeheer [REDACTED]</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>		
Huurcommissie		KI 0669
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	<p>Bevoegdheid No</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Niet bevoegd over de beslissingen.</li> <li>* Wel bevoegd over bejegening en de communicatie.</li> </ul>	

# Huurcommissie

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<p>De Huurcommissie (ZBO) behandelt geschillen tussen huurder en verhuurder over huurprijs, onderhoud of servicekosten. achterstallig onderhoud. Er zijn verschillende procedures. Vaak vindt een voorbereidend onderzoek in de woning plaats. Daarvan wordt een rapport opgesteld. Na een zitting doet de Huurcommissie een uitspraak. Daar kan binnen 8 weken beroep tegen worden ingesteld. De uitspraak is bindend tussen huurder en verhuurder.</p> <p>Wat kan No?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* Door interventies de Huurcommissie aanspreken op oplossingsgericht handelen. No heeft hiervoor in jaarbrieven de aandacht van de Huurcommissie gevraagd.</li><li>* let op: uitspraak Huurcommissie kan niet door No beoordeeld worden, daarover beslist de rechter.</li><li>* Er zijn een aantal rapporten over de HC.</li></ul> <p>-&gt; 4/10/2016: Graag de komende tijd in de gaten houden of er interessante klachten voorbij komen die zich mogelijk kunnen lenen voor een rapportje over de Huurcommissie!</p> <p>Neem (ook bij twijfel) even contact op met [REDACTED].</p> <p>Specialisten team WLM, specifiek [REDACTED]</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
verzoek te laat ingediend	KI 1237
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> Procedures worden bij de Huurcommissie met een verzoekschrift gestart. Voor het indienen van verzoekschriften gelden bepaalde termijnen. Als het verzoek buiten die termijn binnenkomt, wordt het verzoek niet-ontvankelijk verklaard. De Huurcommissie wil onnodige kosten voorkomen. Daarom neemt zij in zo'n situatie vaak geen beslissing, maar laat de verzoeker per brief weten dat de aanvraag niet wordt behandeld. Dat is klantvriendelijk (geen legeskosten). Soms wil verzoeker echter naar de kantonrechter. Dat kan alleen als de Huurcommissie een beslissing neemt. Als verzoeker daarom vraagt, moet de Huurcommissie beslissen!	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
correctie uitspraak	KI 1254
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> Op verzoek kan de Huurcommissie kennelijke verschrijvingen in de uitspraak corrigeren. Dat doet de Huurcommissie met een brief en niet met een herziene uitspraak. Zie dossier 2015 [REDACTED].	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Relatiebeheer kennisgroep Wonen en Leefomgeving	KI 2247
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> Relatiebeheer kennisgroep Wonen en Leefomgeving (versie 11 maart 2022) <p>Ministerie van Economische Zaken (EZ) [REDACTED] * Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO) [REDACTED]</p> <p>Ministerie van Binnenlandse Zaken (BZK) [REDACTED] * Digid/Logius [REDACTED] * Rijksdienst voor Identiteitsgegevens [REDACTED]</p> <p>Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit (LNV) [REDACTED] * Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA) [REDACTED]</p> <p>Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (IW) [REDACTED] * Inspectie leefomgeving en transport (ILT) [REDACTED] * Rijkswaterstaat (RWS) [REDACTED]</p> <p>Huurcommissie [REDACTED]</p> <p>Kadaster [REDACTED]</p>	

# Huurcommissie

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<p>Reservelijst</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* Rijksvastgoedbedrijf (ministerie van BZK) -</li><li>* Ministerie van Algemene Zaken -</li><li>* Staatsbosbeheer (ministerie van LNV) [REDACTED]</li><li>* Luchtverkeersleiding Nederland (zbo) [REDACTED]</li></ul> <p>Aardbevingsschade Kennisgroep aardbevingsschade</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* Instituut Mijnbouwschade Groningen</li><li>* Nationaal Coördinator Groningen</li><li>* Samenwerkingsverband Noord-Nederland</li></ul> <p>Decentrale overheden [REDACTED]/OP in samenwerking met de sectoren</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* Gemeenten</li><li>* Provincies</li><li>* Waterschappen/Hoogheemraadschappen</li><li>* Gemeenschappelijke regelingen</li></ul>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	

# Mandje 1

Gemaakt door [REDACTED] op 31 augustus 2022

Dit rapport bevat 1 kennisitem.

Naam	Aantal
Over Kennisbank IV	KI 1033
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<p>In kennisbank IV kun je lezen hoe de behandeling van verzoeken bij de Nationale ombudsman plaatsvindt. Ook vind je hierin informatie over onderzoeken uit eigen beweging.</p> <p>Pas toe of leg uit We werken overeenkomstig de werkwijze zoals die in het handboek staat. Vindt een klachtbehandelaar of onderzoeker het in een specifieke casus nodig om hiervan af te wijken, dan bespreekt hij dit met de betrokken senior klachtbehandelaar of senior onderzoeker en legt de afwijking, de reden daarvan en wat daarover is besproken vast in het dossier. Zo is later altijd traceerbaar waarom in een specifiek geval van de regels is afgeweken.</p> <p>Djuma werkafspraken Voor de behandeling van verzoeken zijn verder van belang de Djuma werkafspraken. Zie het document dat hieronder is opgenomen.</p> <p>Feedback Jouw opmerkingen, aanvullingen en suggesties zijn erg belangrijk om de kennisbank actueel te houden. Op iedere pagina in de kennisbank heb je daarom de mogelijkheid om opmerkingen in te sturen. Deze opmerkingen komen terecht bij de redactie die zo snel mogelijk actie onderneemt naar aanleiding van jouw melding.</p> <p>Redactie [REDACTED] [REDACTED]</p> <p>Je kunt de redactie bereiken via [REDACTED] of via het opmerkingenveld onderaan iedere pagina.</p>
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	

# Mandje 2

Gemaakt door [REDACTED] op 31 augustus 2022

Dit rapport bevat 1 kennisitem.

Naam	Aantal
Handreiking professionele klachtbehandeling (PK)	KI 1744
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	Hier vind je een leidraad voor de behandeling van een klacht. De leidraad is om alle klachtbehandelaars tijdens hun klachtbehandeling, van telefonisch contact tot schriftelijk onderzoek, te ondersteunen bij hun afwegingen en keuzes.  Handreiking versie december 2017
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	



# Professionele Klachtbehandeling

## **Van routine naar inspiratie**

Handreiking professionele klachtbehandeling door de Nationale ombudsman

## 1 Inleiding

1.1	Wat is klachtbehandeling? .....	3
1.2	Hoe is dit stuk tot stand gekomen? .....	3
1.3	De opbouw van deze handreiking .....	4

## 2 Waarom doen wij aan klachtbehandeling?

2.1	Wat is de wettelijke taak van de Nationale ombudsman? .....	5
2.2	Hoe heeft de taak van de Nationale ombudsman zich in de praktijk ontwikkeld? ....	5
2.3	Wat willen wij met klachtbehandeling bereiken? .....	5
2.4	Twee doelstellingen: reactief en proactief .....	5
2.5	Hoe verhouden de doelstellingen zich tot elkaar? .....	7
2.6	Op welke wijze kunnen we onze doelstellingen gebruiken bij ons werk? .....	7

## 3 Hoe pakken we ons werk professioneel aan?

3.1	Onze eigen verantwoordelijkheid en autonomie .....	8
3.2	Het contact met de burger en de overheid .....	9
	• Aandacht voor inhoud én relatie .....	9
	• Regie houden .....	10
	• Maatwerk in klachtbehandeling .....	11
	• Omgaan met complex klaaggedrag .....	11
	• Gemotiveerde duidelijkheid in onze communicatie .....	13
	• Voortvarendheid .....	14
3.3	De effectiviteit van klachtbehandeling vergroten .....	15
	• De overheid stimuleren te leren .....	15
	• Rode draden en analyse van ons werk .....	17
	• Signalen oppikken .....	18
	• Adequaat registreren .....	19
3.4	Leren en zelfreflectie .....	19

<b>4</b>	<b>Leidraad voor de behandeling van iedere klacht .....</b>	<b>21</b>
----------	---	-----------

## 1 INLEIDING

Klachtbehandeling is een veelzijdig vak, waarvoor je veel kennis en allerlei vaardigheden nodig hebt. Je kent de wettelijke vereisten die in de Algemene wet bestuursrecht (Awb) staan. Je hebt de nodige gespreks- en conflicthanteringsvaardigheden en beschikt over analytische vaardigheden. Ook ben je in staat een verhaal helder op te schrijven. Je gereedschapskist is dus goed gevuld. Dat neemt niet weg dat je je in de praktijk regelmatig zult afvragen wat in een bepaalde situatie de beste aanpak is: *‘Moeten wij de klacht oplossen, of gaat het er juist om dat de overheid zelf in beweging komt en de klacht oplost?’*, *‘Zijn we er vooral voor de burgers, of willen we ook dat de overheid zo veel mogelijk leert van alle klachten?’* Bij klachtbehandeling heb je veel vrijheid om zelf je route te bepalen. Wat deze handreiking je biedt, is een gezamenlijk denkkader. Centraal hierbij staat de vraag *‘Hoe kan ik de burger op weg helpen én de overheid stimuleren om te leren?’* Zo draag je met je klachtbehandeling bij aan de doelstellingen van de Nationale ombudsman.

In deze inleiding lees je wat we onder klachtbehandeling verstaan, hoe deze handreiking tot stand is gekomen en hoe ze is opgebouwd.

### 1.1 Wat is klachtbehandeling?

Bij de Nationale ombudsman vatten we een klacht op als ‘iedere uiting van ongenoegen van een burger’. Onder *klachten* verstaan we dus ook *informatieverzoeken* van burgers die niet weten bij welke instantie ze terecht kunnen met een klacht over een andere partij dan een bestuursorgaan. Zo verwijzen we bijvoorbeeld iemand met een klacht over een kapotte wasmachine door naar de juiste instantie.

Al het werk in het primaire proces van de Nationale ombudsman is hiermee klachtbehandeling. We hebben dan ook een breed palet aan instrumenten voor klachtbehandeling ontwikkeld: van informatie geven en doorverwijzen tot bemiddeling om tot een oplossing te komen en tot slot het onderzoeken en beoordelen van de klacht, uitmondend in een rapport.

### 1.2 Hoe is dit stuk tot stand gekomen?

Dit stuk is tot stand gekomen op basis van de ervaringen, ideeën en behoeftes van de klachtbehandelaars<sup>1</sup> bij de Nationale ombudsman zoals tijdens individuele, groepsgesprekken en meedenk sessies naar voren zijn gekomen. Dit stuk is dus echt een gezamenlijk stuk. Hierbij zagen we sterke betrokkenheid en groot enthousiasme over het werken bij de Nationale ombudsman. Ook werd duidelijk dat er binnen de Nationale ombudsman veel kennis is over professionele klachtbehandeling; we kunnen dus veel van elkaar leren.



Voor de meedenk sessies en bij het schrijven van dit stuk hebben wij aansluiting gezocht bij de ‘gouden cirkels van Sinek’. Marketingconsultant en auteur Simon Sinek stelt dat je eerst moet weten *waarom* je iets doet, voordat je kunt bepalen *hoe* je het doet en *wat* dat betekent voor je dagelijkse praktijk.

<sup>1</sup> Hieronder verstaan we in dit stuk – gelet op de omschrijving van het begrip klachtbehandeling [onder 1.1](#) – ook die medewerkers die formeel de functie van onderzoeker uitoefenen.



Wij geloven dat dit ook geldt voor onze klachtbehandeling. Door terug te gaan naar de basis en ons de vraag te stellen waarom we aan klachtbehandeling doen, kunnen wij betere afwegingen en keuzes maken, die ook écht bijdragen aan onze doelstellingen.

### **1.3 De opbouw van deze handreiking**

Dit stuk sluit aan bij de gouden cirkels van Sinek. Dat betekent dat we beginnen bij de *waarom-vraag*, en vervolgens doorgaan naar de hoe- en wat-vraag. In [hoofdstuk 2](#) gaan we dus eerst in op het waarom van klachtbehandeling door de Nationale ombudsman. Daarvoor kijken we naar de doelstellingen van onze klachtbehandeling.

In [hoofdstuk 3](#) bespreken we vervolgens op welke manier we die doelstellingen willen bereiken. Hoe pakken we ons werk professioneel aan? Hoe behandelen we de conflicten, klachten en signalen die burgers bij ons neerleggen? Het gaat om onderwerpen als de autonomie van de klachtbehandelaar, het contact met de burger en met de overheid, en de effectiviteit van klachtbehandeling.

In [hoofdstuk 4](#) geven we een eerste aanzet voor de beantwoording van de wat-vraag. Wat betekenen deze doelstellingen en onze aanpak voor ons dagelijks werk? In dit hoofdstuk vind je vragen die je helpen om het juiste gereedschap te kiezen. Daarmee vormt deze handreiking een 'klushandleiding', waarmee je zelf in de praktijk aan de slag kunt.

## 2 WAAROM DOEN WIJ AAN KLACHTBEHANDELING?

De eerste vraag die je volgens Sinek moet stellen, is ‘*Waarom?*’ Het antwoord op die vraag geeft richting aan je handelen. Daarom lees je in dit hoofdstuk waarom wij aan klachtbehandeling doen en welke doelstellingen we daarmee willen bereiken.

### 2.1 Wat is de wettelijke taak van de Nationale ombudsman?

De Awb beschrijft de wettelijke taak van de Nationale ombudsman als volgt (art.:18, eerste lid):

*‘Een ieder heeft het recht de ombudsman schriftelijk te verzoeken een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen.’*

Sinds de oprichting van de Nationale ombudsman in 1982 is de wettelijke taak van het instituut hetzelfde gebleven. Uit de wetgevingsgeschiedenis blijkt dat in eerste instantie de aanvullende rechtsbescherming van burgers vooropstond. Tijdens de behandeling van het wetsvoorstel is daaraan de taak toegevoegd dat we de overheid laten leren van klachten.

### 2.2 Hoe heeft de taak van de Nationale ombudsman zich in de praktijk ontwikkeld?

In de praktijk heeft de klachtbehandeling door de Nationale ombudsman wel een ontwikkeling doorgemaakt. Deze hangt enerzijds samen met de visies van elkaar opvolgende ambtsdragers en anderzijds met ontwikkelingen in de samenleving. Denk daarbij aan de opkomst van de mondige burger, de digitalisering van de samenleving en de veranderde verhouding tussen burger en overheid.

In de eerste jaren onder Jaap Rang was het instituut vooral een belangenbehartiger van de burger met als doel ‘het helpen van mensen die tussen wal en schip zijn geraakt, zo nodig ook buiten de grenzen van waartoe de wet mij verplicht.’ Na het aantreden van Marten Oosting in 1987, en later ook onder Roel Fernhout, kreeg de oordeelsvorming over behoorlijk overheidsoptreden in versterkte mate een juridisch accent. De nadruk kwam daarmee meer te liggen op de onderzoeksfunctie.<sup>2</sup> Vanaf 2005 besteedde Alex Brenninkmeijer meer aandacht aan de sociale dimensie van de verhouding tussen burger en overheid.<sup>3</sup> In deze periode werd de *behoorlijkheid*, waar de Nationale ombudsman ook vandaag de dag nog aan toetst, expliciet naast en onafhankelijk van de juridische norm gezet.

### 2.3 Wat willen wij met klachtbehandeling bereiken?

In onze missie en visie staat wat wij met klachtbehandeling willen bereiken. Wij hebben twee doelstellingen. Wat die doelstellingen zijn en hoe ze zich tot elkaar verhouden, lees je in deze paragraaf.

### 2.4 Twee doelstellingen: reactief en proactief

Door de voortdurende maatschappelijke ontwikkelingen is het belangrijk om regelmatig stil te staan bij de vraag waarvoor wij als Nationale ombudsman staan. Sinds 2016, onder Reinier van Zutphen, zijn de missie en de visie van de Nationale ombudsman:

<sup>2</sup> *Ombudsman en administratieve rechtsbescherming* van E. Helder, 1989, p. 205.

<sup>3</sup> Kamerstukken II 2004/05, 30 052, nr. 1, p. 2.

**'Wij geloven dat het perspectief van burgers geborgd moet worden in alles wat de overheid doet.'**

Om deze missie waar te kunnen maken, heeft de Nationale ombudsman in zijn visie twee doelstellingen geformuleerd. Wij maken onze missie op twee manieren waar:

**1. Reactief:**

- door burgers (op weg) te helpen als het misgaat tussen hen en de overheid;
- door burgers de weg te wijzen naar het juiste loket;
- door ze te empoweren met adviezen;
- door op een effectieve manier onderzoek te doen.

**2. Proactief:**

- door overheden ertoe aan te zetten om anders te kijken naar diensten, processen en innovaties;
- door met een team van specialisten te kijken naar alles wat de overheid doet;
- door na te denken over hoe het anders en beter kan, met meer oog voor het perspectief van de burger, om overheden hier vervolgens op aan te spreken en ze ertoe aan te zetten om zaken te verbeteren.

Deze doelstellingen zijn ook te herkennen in de Memorie van Toelichting bij titel 9 van de Awb. De reactieve doelstelling is samen te vatten als *de burger (op weg) helpen* en de proactieve als *het leren door de overheid stimuleren*.

 **De burger (op weg) helpen**

Bij de eerste doelstelling van klachtbehandeling ligt de focus op de burger die zich tot de Nationale ombudsman wendt. Burgers wenden zich tot de Nationale ombudsman, omdat ze problemen met de overheid hebben. Of een vraag of een klacht over de overheid. Klachtbehandeling door de Nationale ombudsman is er dan op gericht om de burger (op weg) te helpen, zodat de relatie tussen de overheid en de burger wordt hersteld. Soms betekent dit dat wij het contact tussen burger en overheid op gang brengen. In andere situaties is het juist aan de Nationale ombudsman om de verantwoordelijkheid voor het vinden van die oplossing bij de overheid neer te leggen. Hierdoor werken we aan het herstel van de relatie tussen de burger en de overheid.

 **Het leren door de overheid stimuleren**

Bij de tweede doelstelling van klachtbehandeling ligt de focus op de overheid. Wij willen door onze professionele klachtbehandeling stimuleren dat de overheid leert van klachten. Als de overheid zelf leert, kunnen dezelfde klachten van burgers in de toekomst worden voorkomen. Dit draagt bij aan een behoorlijke overheid: een overheid die de klachten benut om te reflecteren op haar eigen functioneren. Wij kunnen de overheid op verschillende manieren laten leren, namelijk door rode draden in problemen van burgers te signaleren, door te bouwen aan Ombudsprudentie en door na afronding van een klacht in contact te blijven met de overheid om te stimuleren te leren van ons werk. Hiervoor is het nodig om de klachten en signalen die binnenkomen te selecteren en prioriteren. Vervolgens verleiden we de overheid om zelf aan de slag te gaan met de klachten en het burgerperspectief een plek te geven in haar eigen werk. Als wij vinden dat de overheid goed heeft gehandeld, is het belangrijk om dat ook aan de overheid

te laten weten. Als de overheid de bevestiging krijgt dat ze goed heeft gereageerd op de klacht van een burger, leert ze immers ook.

## **2.5 Hoe verhouden de doelstellingen zich tot elkaar?**

In de praktijk blijkt dat het perspectief van de burger in eerste instantie dominant is in onze klachtbehandeling. Juist omdat de burger zich tot de Nationale ombudsman wendt met een probleem, ligt het voor de hand als eerste daarmee aan de slag te gaan. Dit betekent echter niet dat het op de burger gerichte doel belangrijker is dan het op de overheid gerichte doel. Per casus kan het verschillen aan welk doel wij bijdragen.

De twee doelstellingen van klachtbehandeling kunnen ook samengaan. Soms gebeurt dit vanzelf. Een voorbeeld: in een rapport van de Nationale ombudsman over politiegeweld doen we een aantal aanbevelingen. Een daarvan is om in de politieopleiding meer aandacht te besteden aan de wijze waarop geweld kan worden ingezet en worden voorkomen. Vervolgens biedt de politiechef naar aanleiding van dat rapport excuses aan aan de burger. Zo bereikt ons werk zowel een burger- als een overheidsgericht doel.

Het kan ook dat de inzet van verschillende instrumenten nodig is om één klacht te laten bijdragen aan beide doelstellingen. Dat betekent dat je soms bewust moet afwegen of je ook nog een ander instrument inzet om het andere doel te bereiken. Dit vraagt een alerte houding van de klachtbehandelaar. Bijvoorbeeld: bij een klacht over het uitblijven van een betaling van een uitkering, kan de Nationale ombudsman zich inzetten om de overheid het probleem te laten oplossen. Los van deze interventie is het aan de onderzoeker om te beoordelen of het in het belang van de lerende overheid nog nodig is om te achterhalen *waarom* de uitbetaling is uitgebleven. Dan kan een onderzoek van de Nationale ombudsman het aangewezen instrument zijn, met als doel de overheid te laten leren. Dus zodra duidelijk is hoe we het belang van de burger borgen, moet je altijd beoordelen of klachtbehandeling het leren door de overheid kan stimuleren. En, zo ja, hoe we dat kunnen doen.

## **2.6 Op welke wijze kunnen we onze doelstellingen gebruiken bij ons werk?**

De *waarom-vraag* expliciet stellen, helpt je om een heldere afweging te maken bij de keuzes waar je in je dagelijks werk voor staat. Het antwoord op de vraag 'Waarom doen wij aan klachtbehandeling?' is tweeledig: 'Om de burger (op weg) te helpen en om het leren door de overheid te stimuleren.'

Deze doelstellingen helpen je om bij iedere klacht voor jezelf, en ook voor de burger en de overheid, duidelijk te krijgen of de Nationale ombudsman daarin iets kan betekenen, en zo ja, wat. Wees je gedurende het hele klachtbehandelingsproces steeds bewust van het doel. Vraag je daarnaast bij in te zetten acties of voorgenomen koerswijzigingen steeds af of en hoe deze bijdragen aan de verschillende doelstellingen van klachtbehandeling.

### 3 HOE PAKKEN WE ONS WERK PROFESSIONEEL AAN?

Als je de doelstellingen van klachtbehandeling steeds voor ogen houdt, geeft dit richting aan de keuzes en afwegingen die je maakt. Maar dit geeft nog geen antwoord op de vraag op welke manier je de klachten aanpakt. Professionele klachtbehandeling bestaat uit verschillende vaardigheden en vraagt veel van je eigen houding en aanpak. Uit de gesprekken met klachtbehandelaars zijn vier thema's rond professionele klachtbehandeling naar voren gekomen. Die vier thema's komen in dit hoofdstuk aan bod.

In [paragraaf 3.1](#) staan we eerst stil bij onze eigen verantwoordelijkheid en autonomie in ons werk. Vervolgens staat in [paragraaf 3.2](#) het contact tussen ons, de burger en de overheid centraal. [Paragraaf 3.3](#) gaat over onze effectiviteit. Op welke wijze kunnen we de overheid stimuleren om te leren, en hoe werken we effectief en efficiënt? Tot slot gaan we in [paragraaf 3.4](#) in op het belang van leren en zelfreflectie.

#### 3.1 Onze eigen verantwoordelijkheid en autonomie

*Autonomie* betekent het zelfstandig en zonder bemoeienis van buitenaf kunnen handelen. Als je autonoom bent, voel je je verantwoordelijk voor je eigen werk en handel je daarnaar, bijvoorbeeld als je keuzes maakt bij de behandeling van een klacht. Het betekent uitdrukkelijk *niet* dat je volledig handelt naar eigen inzicht of dat je alles zelf moet doen.

##### *Waarom is autonomie belangrijk?*

Uit onderzoek blijkt dat autonomie een van de drie aangeboren psychologische behoeften van de mens is. Het is dan ook niet gek dat autonomie positieve effecten heeft op baantevredenheid en prestaties. Autonomie is ook een van de dingen die het werk bij de Nationale ombudsman zo interessant en leuk maken. Klachtbehandelaars behandelen zelfstandig klachten en krijgen geen instructies over hoe ze een specifiek dossier moeten behandelen. Dat maakt maatwerk mogelijk, en daar is de burger weer bij gebaat.

##### *Hoe werk je autonoom?*

Om autonoom te kunnen werken, zijn duidelijke kaders belangrijk. Sterker nog: hoe helderder het kader, hoe makkelijker het is om autonoom te werken.<sup>4</sup> Kaders geven houvast. En tegelijkertijd schuilt er in kaders het risico dat die (te) gedetailleerd worden. Kaders moeten geen richtlijnen worden. Meer richtlijnen leiden immers tot minder autonomie. Kijk bijvoorbeeld naar de manier waarop wij burgers te woord staan; daarvoor is nu een kader. Als we dat kader gedetailleerd maken, hebben we een belscript. En met een belscript is er geen ruimte meer voor eigen inbreng. Het gaat dus om een goed evenwicht.

De kern van autonoom handelen is dat je zelf weet wanneer je iets of iemand nodig hebt om professionele klachtbehandeling te garanderen. En dat je naar voren stapt als je er zelf even niet meer uitkomt, op welk vlak dan ook. Nogmaals, autonoom handelen betekent dus uitdrukkelijk niet dat je alles zelf moet bedenken. Juist door samen te werken en op het juiste moment advies in te winnen, kun je de kwaliteit van de klachtbehandeling op een hoger plan tillen. Op het juiste moment hulp inschakelen is geen zwakgebod, maar toont juist je kracht.

---

4 Meer lezen? Zie het boek *Mensenorganisaties: 24 evoluties onder de loep. Weet wat er speelt bij strategisch HRD* van Janneke Schenning, Robert-Jan Simons en Thijs Besieux, hoofdstuk 15, p. 248. Zie ook: <https://www.sn.nl/media/2749/mensenorganisaties-hoofdstuk-15.pdf>.

Stel, je loopt vast in een zaak vanwege de inhoud van de klacht. Dan is het jouw verantwoordelijkheid om op tijd advies te vragen, bijvoorbeeld aan een collega met specialistische kennis, en om op basis daarvan een beslissing te nemen over de verdere aanpak. Advies vragen aan een collega betreft trouwens niet alleen juridisch-inhoudelijke vragen. Het kan bijvoorbeeld ook als het contact tussen jou en de verzoeker niet goed verloopt. Ook in zo'n situatie is het jouw verantwoordelijkheid om dat tijdig aan te geven en advies in te winnen. Treedt er geen verbetering op in het contact, wees je er dan van bewust dat er ook een mogelijkheid bestaat om de zaak over te dragen aan een collega.

Met de dagelijkse werkdruk kan het lastig zijn om bij dergelijke zaken stil te staan, terwijl die wel belangrijk zijn. Autonomie vergt ook dat je die dagelijkse werkdruk managet en zo nodig op tijd aan de bel trekt en actie onderneemt. Dat is niet altijd makkelijk, maar wel belangrijk.

### **3.2 Het contact met de burger en de overheid**

Bij klachtbehandeling speelt het contact met de burger uiteraard een belangrijke rol. Hoe kom je erachter wat er echt speelt bij de burger? Wat is voor hem het belangrijkste? Hoe combineer je een open, empathische houding met de zakelijke boodschap over de mogelijkheden bij de Nationale ombudsman? Hoe weet je wat de burger zelf kan doen en of je hem moet stimuleren om zelf zijn verantwoordelijkheid te nemen? En waar neem je een actievere rol in? Voor antwoorden op deze vragen zijn de gesprekken met burgers cruciaal. In deze paragraaf beschrijven we enkele belangrijke vaardigheden en inzichten die jou hierbij kunnen helpen. Let wel, deze vaardigheden zijn niet alleen belangrijk in je gesprek met de burger, maar ook in het contact met de overheid.

- **Aandacht voor inhoud én relatie**

Een goed overleg verloopt vaak in stapjes, waarbij de eerste stap op de relatie gericht is. Pas als je een relationele basis hebt gelegd, kun je de inhoudelijke (geschil)punten verkennen.

#### *Waarom is aandacht voor de relatie belangrijk?*

Burgers vinden procedurele rechtvaardigheid belangrijk. Dit betekent dat het voor hen belangrijk is om gehoord en gezien te worden door een instantie en dat deze ze niet als een nummer behandelt. Naast de uitkomst is voor hen van belang hoe het contact met de instantie is verlopen en hoe zij daarbij bejegend zijn. Zij willen graag zelf een stem hebben in het contact met de instantie, met respect bejegend worden en een duidelijke onderbouwing van de beslissing van de instantie krijgen. Dit geldt niet alleen voor het contact tussen burger en overheidsinstanties, maar uiteraard ook voor klachtbehandeling door de Nationale ombudsman.

Het is dus essentieel dat je niet alleen aandacht hebt voor de inhoud, maar ook voor de relatie – van het eerste contact tot de afronding van de klachtbehandeling. Dit vergroot bovendien de acceptatie van de uitkomst. Als je iemand stap voor stap meeneemt in een proces, maak je de beslissing uiteindelijk acceptabeler. Door aandacht te geven aan de relatie en de emotie, schep je meer ruimte voor het verhaal áchter de klacht. Zo kun je aansluiten bij datgene wat er daadwerkelijk speelt.

Dit geldt niet alleen voor het contact met burgers, maar ook voor ons contact met overheden, al spelen daarbij vaak andere emoties.

### *Hoe houd je aandacht voor zowel relatie als inhoud?*

De volgende tips helpen je om klachten te behandelen met aandacht voor zowel de relatie als de inhoud:

- bereid je altijd goed voor op het gesprek: Wat is het doel? Wat is jouw rol? Wat wil je bereiken?
- soms verwachten burgers dat je goed bekend bent met het klachtdossier en dat je er al een eerste oordeel over hebt gevormd, als je hen belt. Daarom is het belangrijk om vooraf het doel van dit eerste contact goed uit te leggen: je wilt graag van de burger horen wat het belangrijkste is (de kern van de klacht) en samen bespreken op welke wijze de klacht het best kan worden behandeld.
- in de eerste fase van klachtbehandeling staat de relatie met de burger centraal. Luister, reflecteer en achterhaal wat de kern van de klacht is. Maak daarbij gebruik van gesprekstechnieken zoals samenvatten en doorvragen.
- aandacht voor de inhoud volgt zodra duidelijk is wat de kern van de klacht is en wat de Nationale ombudsman daarin kan betekenen. Houd daarbij de doelstelling *de burger (op weg) helpen* voor ogen.
- ook in vervolcontacten is blijvende aandacht voor emoties en de relatie uiteraard belangrijk: blijf altijd toetsen of de ander nog is aangehaakt en of er nog iets anders speelt, alvorens je doorgaat op de inhoud.

Ook in je contacten met ambtenaren is het belangrijk om aandacht voor zowel relatie als inhoud te hebben. Wees je ervan bewust dat ook ambtenaren mensen zijn en het lastig kunnen vinden dat er over hen geklaagd wordt.

### • **Regie houden**

In de klachtbehandeling speelt regie houden een belangrijke rol. Het gaat dan zowel om regie houden in het klachtbehandelingsproces als om regie houden in je dossiervoorraad.

Regie houden in het klachtbehandelingsproces is ervoor zorgen dat jij degene bent die bepaalt wat er in de klachtbehandeling gebeurt en in de gaten houdt of dit bijdraagt aan de doelstellingen van de Nationale ombudsman. Regie houden betekent dus niet de klacht van verzoeker overnemen en er 'je eigen ding mee doen'.

### *Waarom is regie houden belangrijk?*

Regie houden in een zaak is vaak een uitdaging, bijvoorbeeld omdat burgers hoge verwachtingen hebben of veel hulp vragen. Of als nieuwe ontwikkelingen en inzichten in de zaak je doen twijfelen aan de ingeslagen weg. Gebrek aan regie leidt er vaak toe dat een dossier lang blijft liggen of dat de gekozen strategie telkens wijzigt, wat tot onvrede leidt bij betrokken partijen – niet in de laatste plaats bij jouzelf.

### *Hoe houd je regie?*

De volgende tips helpen je om regie te houden:

- gebruik de doelstellingen van klachtbehandeling om een koers te bepalen en zo nodig tussentijds bij te sturen (zie ook [paragraaf 3.4 Leren en zelfreflectie](#)).
- weet wanneer je zelf acties moet ondernemen en wanneer het tijd is om af te stemmen met collega's of leidinggevenden.
- wees betrokken, alert en inventief. Houd de vaart erin, hak knopen door als dat noodzakelijk is en houd een open vizier.

- geef tijdig duidelijkheid aan burgers en overheidsinstellingen. Communiceer ook als je inhoudelijk niets nieuws te vertellen hebt. Ook dat is voor een verzoeker immers een teken dat de klacht serieus wordt genomen.
- dreig je de regie te verliezen? Bepaal dan jouw grenzen (zowel van de (wijze van) communicatie als van de inhoud) en maak die duidelijk aan de betrokken partijen. Weet wanneer te stoppen. Bedenk hierbij of je nog bijdraagt aan de doelstellingen van klachtbehandeling of dat je gemotiveerd kunt aangeven waarom je het dossier afrondt.

- **Maatwerk in klachtbehandeling**

Er is niet één protocol dat je kunt toepassen op alle klachten. Bij de Nationale ombudsman leveren we maatwerk.

*Waarom is maatwerk belangrijk?*

De Nationale ombudsman wil graag toegankelijk zijn voor alle burgers, ook de kwetsbare. Sommige burgers hebben meer ondersteuning nodig dan andere. Klachtbehandeling vraagt dan ook om maatwerk. Verschillende factoren zijn daarbij van belang, namelijk de aard van de klacht, de zelfredzaamheid van de burger en de houding van de overheidsinstantie waarover het probleem gaat.

*Hoe bied je maatwerk?*

Maatwerk in klachtbehandeling is en blijft ingewikkeld. De volgende tips helpen je om maatwerk te bieden:

- blijf alert en blijf zoeken naar de juiste aanpak in klachtbehandeling, waarbij de zelfredzaamheid van de burger een rol speelt. De een help je op weg door te verwijzen of te informeren. De ander help je door meer te doen, bijvoorbeeld door contact op te nemen met de overheidsinstantie, omdat je verwacht dat de burger daar zelf niet toe in staat is. Weeg af of de persoon in kwestie gebaat is bij een stapje extra.
- wen stapje extra zetten kan nodig zijn en behoort tot de professionele klachtbehandeling. Maar voorkom dat je de klacht te veel overneemt van de burger. Hierdoor kun je in de 'reddersdriehoek' terechtkomen. Dat betekent dat je je opwerpt als redder van de burger en steeds meer problemen voor hem moet oplossen. Je raakt de regie kwijt en de doorlooptijden lopen op. Als je merkt dat je aan het 'redden' bent geslagen, roep dan advies in van je senior of leidinggevende. Weet je niet zeker of je acties bij maatwerk horen, of dat je in de reddersdriehoek zit? Praat er dan over met een collega, met een collega die gespecialiseerd is in complex klaaggedrag, of met een senior.

- **Omgaan met complex klaaggedrag**

De meerderheid van de burgers die zich bij de Nationale ombudsman melden, zijn redelijke mensen. Een relatief klein aantal burgers vertoont echter complex klaaggedrag, zoals veelklaaggedrag, emotioneel klaaggedrag, paranoïde of agressief klaaggedrag. Het is belangrijk dat je daar goed mee omgaat.

*Waarom is goed omgaan met complex klaaggedrag belangrijk?*

De motieven van klagende burgers zijn divers. Burgers willen iets bijdragen aan de maatschappij, voelen zich machteloos, willen serieus genomen worden enzovoort. De 'complexe klager' voelt zich veelal miskend en niet eerlijk behandeld. Hij denkt door aanhoudend klaaggedrag zijn gelijk te kunnen halen. Dit leidt echter vaak tot een verstoorde



communicatie tussen burger en klachtbehandelaar van de Nationale ombudsman. Een tegenreactie van de klachtbehandelaar, bijvoorbeeld niet of te laat reageren op e-mails, kan dan weer leiden tot nieuwe onvrede bij de burger en dat leidt weer tot een nieuwe reactie. Dit proces is frustrerend voor zowel de burger als de klachtbehandelaar en het frustreert een goede en efficiënte klachtbehandeling.

Het is belangrijk dat klachtbehandelaars complex klaaggedrag vroegtijdig herkennen. Dan kunnen zij namelijk over een aanpak nadenken en bij een specialist advies inwinnen, voordat de communicatie verstoord raakt of een conflict ontstaat. Hiervoor is het nodig dat een klachtbehandelaar de eigen vaardigheden ontwikkelt, zich bewust is van de eigen rol en een werkbare relatie kan opbouwen met de klagende burger. Zo kan er een andere basis ontstaan en het contact anders verlopen.

#### *Hoe ga je goed om met complex klaaggedrag?*

De volgende tips helpen je om met complex klaaggedrag om te gaan.

- Herken complex klaaggedrag vroegtijdig. Let op de volgende aanwijzingen:
  - in correspondentie: onderstrepingen, uitroeptekens, in hoofdletters geschreven zinnen, vette koppen;
  - een zeer gedetailleerd verhaal of juist geen duidelijk verhaal;
  - in een persoonlijk gesprek: toonzetting, manipulatie of uitspraken die duiden op wantrouwen in de klachtbehandelaar, in de mens in het algemeen, in de overheid en de maatschappij.
- Wees je bewust van de invloed van je eigen gedrag en houding. Ook als klachtbehandelaar ben je een mens met eigen karakter en eigenschappen die de relatie met de klager kunnen beïnvloeden. Het is belangrijk dat je weet wat je eigen kwaliteiten, valkuilen of zwakheden in de omgang met complex klaaggedrag zijn. Een belangrijk verschijnsel waardoor het contact verstoord kan raken, is tegenoverdracht. Bij tegenoverdracht ontstaan er gevoelens en emoties bij de klachtbehandelaar doordat een klager zich op een bepaalde manier gedraagt. Iedere professionele klachtbehandelaar moet tegenoverdracht leren hanteren.
- Wees je ervan bewust dat er een kleine groep burgers is met wie het onmogelijk is een werkbare relatie op te bouwen en onderhouden. Bij deze mensen is grenzen stellen belangrijk.
- Het uitgangspunt is om zo veel mogelijk in gesprek te blijven met de klager. Lukt het niet om in een vroeg stadium een werkbaar contact tot stand te brengen? Begrens of verbreek het contact dan op een verantwoorde wijze. Dat geeft meer kans op resultaat. Ook is het efficiënter dan een situatie waarin een burger de klachtbehandelaar blijft bestoken en de organisatie niet weet hoe te reageren. Het contact begrenzen of verbreken kan echter alleen in uiterste gevallen. Bijvoorbeeld als het klaaggedrag dermate uit de hand is gelopen, dat het een grote belasting voor de Nationale ombudsman begint te vormen of het voortzetten van klachtbehandeling niets meer toevoegt.
- Als je irritatie of weerstand bij jezelf voelt, praat er dan over met een collega, met een collega die gespecialiseerd is in complex klaaggedrag, of met een senior.
- De [handreiking](#) van de Nationale ombudsman *Het verhaal achter de klacht* gaat uitgebreid in op omgaan met complex klaaggedrag.

- **Gemotiveerde duidelijkheid in onze communicatie**

In onze communicatie geven wij gemotiveerde duidelijkheid. Dat houdt in dat wij communiceren op een manier waarbij de ander (dat kan de burger zijn, maar ook de overheid of anderen) zich gehoord en eerlijk behandeld voelt. Dat wij laten zien dat wij de argumenten die de ander heeft aangedragen, gehoord hebben en meewegen als we de vervolgstappen en de uitkomst bepalen. En dat wij communiceren op een duidelijke manier, onderbouwd met logische, dragende argumenten.

*Waarom is gemotiveerde duidelijkheid belangrijk?*

Uitleg geven is onderdeel van procedurele rechtvaardigheid. Het gaat dan om een eerlijke en begrijpelijke toelichting op proces én inhoud. Deze uitleg vergroot het gevoel bij de ander eerlijk te zijn behandeld. De ander ziet door eerlijke en begrijpelijke communicatie dat hij daadwerkelijk een rol heeft in het proces, en krijgt de benodigde informatie om beslissingen daadwerkelijk te begrijpen en het proces te accepteren.

Gemotiveerde duidelijkheid geven is belangrijk om de doelstellingen van klachtbehandeling te realiseren. Ten eerste draagt het bij aan de doelstelling om de burger (op weg) te helpen. Wanneer een burger het gevoel heeft eerlijk te worden behandeld, geeft hem dat het vertrouwen om mee te werken. Het gaat burgers niet alleen om de uitkomst van een procedure ('Krijg ik mijn deel?'), maar ook om de weg ernaar toe: is de procedure eerlijk of rechtvaardig?

In de tweede plaats stimuleren wij met gemotiveerde duidelijkheid de overheid om te leren. Ook voor de overheid geldt immers dat gemotiveerde duidelijkheid eraan bijdraagt dat het proces en de uitkomst acceptabel zijn en daardoor eerder worden toegepast in de praktijk.

*Wanneer geef je gemotiveerde duidelijkheid?*

In iedere fase van klachtbehandeling geven wij gemotiveerde duidelijkheid, gevraagd en ongevraagd. Voor de begin- en eindfase van de klachtbehandeling geldt dat gemotiveerde duidelijkheid extra belangrijk is.

Aan het begin van de klachtbehandeling zet je de toon en wek je het vertrouwen. Een deel van onze interne klachten gaat over een mismatch tussen verwachtingen die aan het begin van de klachtbehandeling zijn ontstaan en dat wat wij vervolgens doen. Juist aan het begin is het dus ook steeds belangrijk om te toetsen of er geen ruis ontstaat in de communicatie.

In de laatste fase van klachtbehandeling is gemotiveerde duidelijkheid belangrijk, omdat dan de acceptatie van onze beslissing aan de orde is. Bedenk daarbij dat klachtbehandeling niet klaar is als het dossier is afgedaan. Juist wanneer een dossier in onze systemen als afgedaan is geboekt, kan het belangrijk zijn om in contact te blijven met de overheid om effect te sorteren met die klacht. Bijvoorbeeld door nog een gesprek te voeren met de overheid over wat de Nationale ombudsman beoogd (gemotiveerde duidelijkheid geven) en wat de overheid van de behandeling van de klacht kan leren.

*Hoe geef je gemotiveerde duidelijkheid?*

Duidelijke en gemotiveerde informatie geven wij zowel mondeling als schriftelijk. De volgende tips helpen je daarbij:

- gebruik duidelijke taal en stem het taalgebruik af op de ander.
- behandel niet alleen je eigen argumenten, maar ook die van de ander.
- toets steeds of jullie nog op één lijn zitten. Dat doe je door te vragen of de ander jouw bedoeling goed heeft begrepen, en andersom.
- bij ieder contact is het van belang voor ogen te houden welk effect je met dat contact wilt bereiken. Je past de informatie die je geeft, hierop aan.

*Wat zijn valkuilen bij communicatie?*

Voor gemotiveerde duidelijkheid is goede communicatie belangrijk, maar daarbij kan van alles misgaan. De 'communicatiemuur'<sup>5</sup> geeft inzicht:

**Bedoeld ≠ gezegd**

*Als je iets bedoelt, wil dat nog niet zeggen dat je dat ook hebt gezegd.*

**Gezegd ≠ gehoord**

*Als je iets hebt gezegd, wil dat nog niet zeggen dat de ander dat zo gehoord heeft.*

**Gehoord ≠ begrepen**

*Als de ander jou gehoord heeft, wil dat nog niet zeggen dat hij jou begrepen heeft.*

**Begrepen ≠ akkoord**

*Als de ander jou begrepen heeft, wil dat nog niet zeggen dat hij ermee akkoord is.*

**Akkoord ≠ gedaan**

*Als de ander akkoord is, wil dat nog niet zeggen dat hij daadwerkelijk in actie komt.*

Soms denk je misschien dat je iets al hebt gezegd tegen de burger. En vaak is dat ook zo. De communicatiemuur leert dat het er niet zozeer toe doet óf je het al gezegd hebt, maar meer dat het belangrijk is dat de ander het begrepen heeft. Essentieel is dat je toetst of het duidelijk is, of de ander het begrepen heeft en dat je toetst of hij het daarmee ook eens is. Dat kan soms betekenen dat je vaststelt dat de ander je gehoord én begrepen heeft, maar dat de meningen toch uit elkaar lopen. Het is van belang je ook hiervan bewust te zijn.

- **Voortvarendheid**

Wij streven naar een voortvarende klachtbehandeling, zodat burgers en overheid snel duidelijkheid hebben.

**Waarom is voortvarendheid belangrijk?**

Voor zowel burgers, de overheid als jezelf is het belangrijk dat je klachten voortvarend behandelt. Voor de burger draagt dat bij aan het gevoel dat ons instituut hem serieus neemt, en het wekt vertrouwen. Soms is het voor de burger essentieel dat er snel wordt gehandeld, bijvoorbeeld bij financiële spoed.

<sup>5</sup> Zie <http://mediator.nl/communicatie-muur-18-02-2013.html>.

Ook voor onze relatie met overheidsinstanties is voortvarend werken belangrijk. Soms vragen we in het kader van een onderzoek informatie op bij een overheidsinstantie, of verzoeken we om gedurende het onderzoek een invordering op te schorten. Wij verwachten van de overheid dan een snelle reactie. Daarvoor is het belangrijk om als Nationale ombudsman ook altijd zelf voortvarend te werken. Voor onze relatie met overheidsinstanties is het belangrijk dat zij zich serieus genomen voelen en dat wij zelf waarmaken wat we van hen verlangen. Voortvarendheid is immers een van de behoorlijkheidsvereisten. Als we zelf niet voortvarend zijn, verliezen we ons gezag.

En *last but not least*, voortvarend werken is belangrijk voor je eigen werkplezier. Niets werkt zo prettig als een actueel en opgeruimd bestand.

#### *Hoe houd je de vaart erin?*

De volgende tips helpen je om klachten voortvarend te behandelen:

- je kunt niet plannen wanneer burgers contact met jou opnemen, daarom is het belangrijk om je zaaksbestand en de planning daarvan goed op orde te hebben. Dossierbeheer, planning en agendabeheer zijn daarvoor cruciaal.
- een snelle start draagt bij aan het vertrouwen van de burger. Bel de verzoeker binnen drie tot vijf werkdagen.
- laat lastige dossiers niet liggen. Bespreek met elkaar hoe je een klacht kunt behandelen, dus al direct na de intake met de verzoeker, en hak gemotiveerd de knoop door.
- maak afspraken met overheden en burgers en kom deze na. Spreek ook af om binnen een bepaalde tijd opnieuw contact op te nemen om de stand van zaken door te geven, zelfs als er nog geen nieuwe ontwikkelingen zijn.
- heb je te veel zaken en raak je het overzicht kwijt? Trek aan de bel bij je senior of leidinggevende.
- vind je het lastig om een realistische planning te maken, te prioriteren en/of met de verschillende werkzaamheden om te gaan? Schakel dan hulp in via je leidinggevende. Extra training en begeleiding is alleen mogelijk als je zelf aan de bel trekt.

### **3.3 De effectiviteit van klachtbehandeling vergroten**

In deze paragraaf gaan we dieper in op de vraag welke aspecten van klachtbehandeling cruciaal zijn om onze eigen effectiviteit te vergroten in relatie tot zowel de burger als de overheid. [Paragraaf 3.3](#) geeft tips om het leren door de overheid te stimuleren. Om dat te bereiken, is het essentieel om rode draden zichtbaar te maken, signalen op te pikken en onze registratie goed te vullen en te benutten.

#### **• De overheid stimuleren te leren**

Een van de twee doelstellingen van klachtbehandeling door de Nationale ombudsman is het leren door de overheid stimuleren, zie [paragraaf 2.3](#). Op die manier kunnen dezelfde klachten van burgers in de toekomst worden voorkomen. Nog mooier is het als de overheid hierdoor zelf de belangen van burgers steeds meer waarborgt. Als de overheid ook nog aan de burger laat zien dat zij leert van zijn klacht, draagt dat bovendien bij aan het herstel van vertrouwen van de burger in de overheid.

### *Drie vormen van leren*

Er zijn verschillende vormen van leren. Een bekend onderscheid is dat tussen 'eerste en tweede orde leren'.<sup>6</sup> Bij eerste orde leren gaat het om veranderingen in de uitvoering. De uitvoering wordt verbeterd, maar de achterliggende doelen die zijn vastgelegd in beleid en/of wetgeving blijven hetzelfde. Het gaat dan bijvoorbeeld om een klacht over een uitkering die ten onrechte niet is uitbetaald. Door een interventie van de Nationale ombudsman wordt het probleem voor deze burger opgelost. Als de overheidsinstantie ervan leert, zal hetzelfde probleem zich niet nogmaals voordoen. Het gaat bij eerste orde leren dus om het verbeteren van bestaande praktijken.

Bij tweede orde leren gaat het om het veranderen van de doelen en kaders die ten grondslag liggen aan de uitvoering. Denk bijvoorbeeld aan een klacht over het onterecht gebruik van handboeien. In een concrete casus kan de politie na onderzoek door de Nationale ombudsman excuses aanbieden aan de verzoeker. Daarnaast kan de Nationale ombudsman de politie en wetgever in overweging geven om de wetgeving die ten grondslag ligt aan het gebruik van handboeien te heroverwegen. Het gaat hierbij dus niet (alleen) om het verbeteren van de uitvoering, maar om het aanpassen van de achterliggende doelen die zijn vastgelegd in beleid en/of wetgeving. Het inzetten op deze vorm van leren vraagt een verdergaande interventie van de Nationale ombudsman dan bij eerste orde leren.

Tot slot kunnen we ook inzetten op een derde vorm van leren, namelijk het leren over de eigen leerprocessen. De Nationale ombudsman heeft als missie dat de overheid in al haar handelen de belangen van de burger waarborgt. Bij de derde vorm van leren gaat het om de vraag in hoeverre de overheid de feedback van de Nationale ombudsman uit zichzelf toepast. Het resultaat hiervan is dat de overheid zelf het belang van de burger steeds meer waarborgt in haar optreden, zonder dat de ombudsman daar iedere keer op wijst.

Bedenk in concrete situaties dat de Nationale ombudsman kan bijdragen aan verschillende vormen van leren en dat daar verschillende interventies bij horen.

### *Hoe kunnen we instanties laten leren?*

Iedere dag komen er honderden telefoontjes, mailtjes en brieven binnen met klachten van burgers die problemen hebben met de overheid. Het is niet effectief om al deze signalen naar de overheid door te sturen met de boodschap: 'Hiervan kun je leren.' Daarom moeten wij zelf met een kritische blik naar deze klachten kijken. Wanneer gaat het om een klacht die de moeite waard is om expliciet aan het bestuursorgaan voor te leggen? Wat is het leerpunt? Kun je meerdere klachten – met eenzelfde achterliggende gedraging – gecombineerd voorleggen? Op welk niveau (klachtbehandelaar, bestuurder of ministerie) wil je het gesprek voeren? Wat kun jijzelf daarin betekenen, en wanneer betrek je daar de leidinggevende en/of ambtsdragers bij? Dit gaat om een proces van informatie uitwisselen met elkaar, opties bespreken, wikken en wegen. Betrek hiervoor collega's, senior, leidinggevende of ambtsdragers.

Nadenken over de vraag of de overheid kan leren van een klacht, begint op het moment dat de klacht bij de Nationale ombudsman binnenkomt. Probeer de overheidsinstantie vanaf het begin bij de klacht te betrekken en mee te nemen in je verkenning. Denk aan vragen als 'In hoeverre komt dit vaker voor?' en 'Op welke wijze pakt de organisatie dit (al) aan?'

<sup>6</sup> Argyris & Schon, *Organizational learning: a theory of action perspective*, 1978.

In het rapport van onderzoeksbureau Van de Bunt naar de effectiviteit van de Nationale ombudsman<sup>7</sup> wordt ook benadrukt dat om effectief te zijn, het belangrijk is om na te gaan hoe je het laten leren van klachten door de overheid strategisch aanpakt. Realiseer je ook dat om de overheid te stimuleren om te leren, onze boodschap op het juiste niveau moet binnenkomen in de organisatie. Is het voldoende als de klachtenfunctionaris het weet, of moet de voorzitter van het bestuur worden geïnformeerd? Benut hiervoor ook de expertise van de structurele aanpakkers en projectleider. De aanpak die zij ontwikkelen voor de structurele onderzoeken kunnen ook heel goed worden benut bij de klachtbehandeling.

→ **Leestips:**

- Pauline Meurs, 'Leren van de Nationale ombudsman'. In: *Werken aan behoorlijkheid. De nationale ombudsman in zijn context*, BJU, 2007.
- Yvonne Maria van der Vlugt, *De Nationale ombudsman en behoorlijk politieoptreden* (proefschrift), 2011. Hoofdstuk 10: 'Inzicht in de doorwerking volgens de theorie en in de praktijk'.

• **Rode draden en analyse van ons werk**

Gedurende de klachtbehandeling maak je regelmatig keuzes. Zoals de keuze om een klacht niet verder te behandelen en de keuze om wel of geen interventie te plegen. Dat doe je op basis van de unieke klacht van de burger, maar daarbij hoef je niet het wiel opnieuw uit te vinden: analyse van het werk van de Nationale ombudsman helpt je om je keuzes gemotiveerd te maken.

*Waarom is analyse belangrijk?*

Voor de kwaliteit van het werk van de Nationale ombudsman is het belangrijk om een analyse te maken van vergelijkbare klachten, van vergelijkbare afschrijvingsgronden of van klachten over vergelijkbare gedragingen. Op die manier worden rode draden zichtbaar en kun je gemotiveerd je keuzes maken.

Een dergelijke analyseslag is overigens iets anders dan het ontsluiten van data over aantallen zaken. Deze inhoudelijke analyses zorgen ervoor dat er consistentie is in ons werk. Dit maakt ons werk verifieerbaar. Ook wint ons werk aan kracht en meerwaarde voor de buitenwereld. Dit aspect hangt samen met het gezag van ons instituut (zie ook [paragraaf 3.2 Gemotiveerde duidelijkheid](#)). Bovendien heeft een andere klachtbehandelaar deze analyseslag vaak al eerder gemaakt. Hierdoor kun je ook op elkaars werk reflecteren, er gemotiveerd van afwijken of erop voortborduren. Door deze analyses met elkaar te delen en te ontsluiten in een systeem, neemt de kwaliteit van ons werk toe en worden we efficiënter.

---

<sup>7</sup> Van de Bunt adviseurs, *Over effectiviteit gesproken, Onderzoek naar de effectiviteit van de onderzoeken uit eigen beweging van de Nationale ombudsman*, 11 april 2017. Beschikbaar via [NoHow](#).

### *Hoe analyseren we ons werk en maken we rode draden zichtbaar?*

De volgende tips helpen je om het werk van de Nationale ombudsman te analyseren en zo rode draden zichtbaar te maken:

- wees alert op zaken die onder een van de thema's vallen, die door de Nationale ombudsman zijn vastgesteld.
- we moeten zelf analyses van ons werk maken, die analyses bewerken en beschikbaar maken. Bespreek ze in je team- of sectoroverleg, publiceer het op intranet en in de kennisbank. Rode draden worden immers pas zichtbaar, als wij eerdere oordelen op een rijtje zetten en vergelijken.

- **Signalen oppikken**

Door alle contacten met burgers en overheidsinstanties bezit de Nationale ombudsman een goudmijn aan informatie over de verhouding tussen overheid en burger. Uit die informatie kun je signalen oppikken. Een *signaal* is elk stukje informatie over de verhouding overheid-burger dat bredere implicaties heeft dan het individuele geval alleen, of informatie over een geval dat zo prangend is, dat dit eruit springt.

### *Waarom zijn signalen belangrijk?*

Signalen moeten we koesteren. We hebben ze nodig om onze doelstelling *het leren door de overheid stimuleren* waar te maken. Door deze signalen kunnen we overheden bijvoorbeeld laten zien wat er speelt en waar actie nodig is.

### *Hoe herkennen we signalen en wegen we ze af?*

Om te kunnen afwegen of we iets met een signaal moeten en willen doen, is het allereerst nodig dat we dit signaal herkennen. We moeten bewust en alert naar alle klachten, telefoontjes, mails en gesprekken kijken en deze selecteren en prioriteren. Pas dan kunnen we het goud filteren uit het andere materiaal. De volgende tips helpen je om signalen te herkennen en af te wegen:

- wees alert, in het bijzonder op de thema's die door de Nationale ombudsman zijn gekozen.
- blijf op de hoogte van wat er gebeurt in de maatschappij, door informatie uit kranten en andere bronnen te verzamelen.
- filter de informatie die je tegenkomt in je werk met in gedachten datgene waarvoor wij als Nationale ombudsman staan: ervoor zorgen dat de overheid in al haar handelen de belangen van de burger waarborgt.
- denk je een signaal op te vangen? Plaats de informatie dan in een breder perspectief, door het signaal af te zetten tegen de informatie uit onze registratiesystemen.
- deel mogelijke signalen met collega's die kennis hebben van dat onderwerp en benut de beschikbare middelen (bijvoorbeeld sectorredactie).
- is er daadwerkelijk sprake van een signaal? Geef het dan door aan degene(n) die moet(en) bepalen wat er met het signaal gebeurt. Degene die met het signaal aan de slag gaat, moet aan jou terugkoppelen wat hij ermee heeft gedaan.
- registreren is belangrijk. Haal informatie uit onze registratiesystemen én voeg er informatie aan toe.

- **Adequaat registreren**

Een adequate registratie is van groot belang voor de effectiviteit van klachtbehandeling. Registratie dient verschillende doelen. Door goed te registreren maak je inzichtelijk wat de huidige stand van zaken is in een dossier en welke stappen er al zijn gezet.

*Waarom is adequate registratie belangrijk?*

Als onze registratie goed op orde is, levert dat verschillende voordelen op. Ten eerste is het een hulpmiddel voor jezelf: je kunt in één oogopslag zien wat de stand van zaken is in je eigen dossiers. Door het overzicht van alle geregistreerde stukken in een dossier heb je een volledig beeld van de zaak en kun je een weloverwogen oordeel geven over de klacht. Deze volledigheid bevordert dus ook de kwaliteit van het werk van de Nationale ombudsman. Ten tweede kan een collega tijdens jouw afwezigheid zien hoe het klachtdossier ervoor staat en de burger hierover informeren. Ten derde is goed registreren een bescherming tegen burgers die gaan shoppen tussen verschillende medewerkers van de Nationale ombudsman.

Door goed te registreren, waarbij je de juiste trefwoorden gebruikt, maak je de organisatie efficiënter. Als alle klachtbehandelaars dat doen, dan kun je door op trefwoord te zoeken in het registratiesysteem soortgelijke zaken opsporen en analyseren wat de Nationale ombudsman eerder in deze zaken heeft beslist. Daardoor kun je sneller gemotiveerd beslissen en wordt de uniformiteit van beslissingen bewaakt. Zie ook [paragraaf 3.3 Rode draden en analyse van het eigen werk van de Nationale ombudsman](#).

Een goede registratie met de juiste trefwoorden maakt het mogelijk om knelpunten en trends te signaleren en gemakkelijk terug te vinden. Hierdoor kunnen we snel op signalen inspelen en dat maakt onze organisatie effectiever. Zie ook [paragraaf 3.3 Signalen oppikken](#).

Bovendien is registreren van belang voor de verantwoording die we afleggen aan de buitenwereld, bijvoorbeeld als we het jaarverslag aanbieden aan de Tweede Kamer. Ook kunnen we een overheidsinstantie makkelijk informatie geven over de klachten die over die instantie zijn binnengekomen.

Ten slotte speelt de registratie een belangrijke rol bij onderzoek uit eigen beweging door de Nationale ombudsman. Door de actuele gegevens in het registratiesysteem te raadplegen, kun je gemakkelijk zien hoe groot de omvang van het probleem is.

### **3.4 Leren en zelfreflectie**

Bij de Nationale ombudsman willen we leren van ons werk. Hierbij hoort een open werkcultuur. Een cultuur waarin klachtbehandelaars een actieve en alerte lerende houding hebben, elkaar feedback kunnen geven en regelmatig kritisch bekijken of zij met hun werk bijdragen aan de doelstellingen van klachtbehandeling.

*Waarom zijn leren en zelfreflectie belangrijk?*

Eerder in de handreiking kwam al naar voren dat het voor ons gezag belangrijk is dat we zelf waarmaken wat we van de overheid verlangen. Dat is ook hier het geval. Wij houden de overheid een spiegel voor om te leren. Hoe is het dan gesteld met ons eigen leervermogen en onze zelfreflectie? Door ook zelf te leren en te reflecteren, kunnen we effectiever worden en ons verbeteren in ons werk.



*Hoe leren wij van ons werk?*

Wij kunnen op individueel niveau en op organisatieniveau leren van ons werk. Het vereist een proactieve en leergierige houding. Dit betekent niet alleen de informatie tot je nemen die wordt aangeboden, maar actief op zoek gaan naar informatiebronnen en in overleg treden en informatie uitwisselen met collega's over de inhoud en over de werkwijze. Als we met elkaar in gesprek gaan over de lopende en afgedane klachten, ontstaan er nieuwe routines om te leren door met elkaar te spreken over het werk en hoe het beter kan. Bij leren hoort ook verantwoordelijkheid nemen voor het eigen werk en je eigen ontwikkeling als klachtbehandelaar.

Iedere professionele organisatie moet zijn eigen feedbackmechanismes ontwikkelen en benutten. Zodat de organisatie als geheel en de individuele medewerkers kunnen leren voor de toekomst. Voor de Nationale ombudsman zijn dat bijvoorbeeld de interne klachten, de herzieningsverzoeken, de complimenten die binnenkomen en de klanttevredenheids-onderzoeken, zowel onder burgers die bij ons hebben geklaagd als onder overheidsinstanties. Deze feedbackmechanismen zijn binnen de Nationale ombudsman aanwezig en kunnen input zijn voor intervisiebijeenkomsten, team- of sectoroverleggen en trainingen.

Probeer een interne klacht of herzieningsverzoek daadwerkelijk te benutten voor het leren. Spreek er zelf over tijdens intervisie, of laat de leidinggevende de klacht (eventueel geanonimiseerd) inbrengen in een team- of sectoroverleg of breder delen binnen het bureau.

Naast leren van feedback van buiten, kun je ook zelf (tussentijds) reflectiemomenten inbouwen: 'Wat ben ik aan het doen? Draagt de klachtbehandeling (nog) bij aan de doelstellingen om de burger (op weg) te helpen of om de overheid te stimuleren om te leren?' Juist door tussentijds en na afloop te reflecteren, kun je bijtijds bijsturen of leren voor de volgende keer. Hoe heb je je werk aangepakt en kun je motiveren waarom je het op deze manier hebt aangepakt? Het gaat niet om goed of fout, welke keuze je ook maakt, het is belangrijker om te bepalen: hóé ben je tot die keuze gekomen? Als je kunt motiveren waarom je iets doet, dan kun je dit ook aan burger en overheid gemotiveerd duidelijk maken. En kunnen klachtbehandelaars van de aanpak van hun zaak leren én van elkaar leren. Bouw in je eigen werk reflectiemomenten in. Spar daarover met leidinggevende, senior of collega's.

## 4 LEIDRAAD VOOR DE BEHANDELING VAN IEDERE KLACHT

In de handreiking zijn we tot nu toe ingegaan op de *waarom-vraag* en de *hoe-vraag*. Het is mooi om te weten waarom we doen wat we doen en hoe we dat willen bereiken. Maar wat betekent dat voor onze dagelijkse praktijk? Hopelijk zorgen de handvatten en inzichten uit de vorige hoofdstukken ervoor dat je op basis van de doelstellingen van ons werk een gemotiveerde keuze kunt maken voor maatwerk. Dit laatste hoofdstuk gaat nog in op de *wat-vraag*: wat betekenen onze doelstellingen en aanpak voor onze dagelijkse praktijk?

We willen alle klachtbehandelaars tijdens hun klachtbehandeling, van telefonisch contact tot schriftelijk onderzoek, ondersteunen bij hun afwegingen en keuzes. Daarom hebben we een leidraad opgesteld. De vragen in deze leidraad kunnen je helpen bij jouw professionele klachtbehandeling. Blijf ze jezelf stellen bij iedere klacht die je behandelt en op ieder moment in de klachtbehandeling.

### Wat is het doel van klachtbehandeling?

- A. De burger (op weg) helpen, en
- B. De overheid stimuleren om te leren.

#### Vooraf: hobbels? Houd dit gedurende de klachtbehandeling in de gaten!

- Zijn er zaken die een professionele klachtbehandeling in de weg staan? Denk aan een eerder contact dat als een steen op je maag ligt, of de omstandigheid dat je te veel zaken in behandeling hebt.
- Wat kun je doen om dit op te lossen?
- Wat heb je nodig om verder te kunnen?

#### Wat is de klacht?

- Bereid je gesprek voor. Denk aan het doel van het gesprek, jouw rol en de verwachtingen van de burger. Hoe houd je de regie?
- Wat speelt er bij de burger? Wat is er aan de hand? Het verhaal van de burger is hierin leidend.
- Hoe houd je oog voor zowel de relatie met en emotie van de burger, als de inhoud van de klacht?
- Denk aan de communicatiemuur!

#### Wat helpt de burger?

- Wat kun je doen om de burger (op weg) te helpen? Van doorverwijzen tot interventie of onderzoek.
- Op welke manier kun je maatwerk leveren? Let op de zelfredzaamheid van de burger, de organisatie waar de klacht over gaat enzovoort.
- Waar (bij welke overheidsinstantie) hoort het probleem van de burger opgelost te worden? Zorg ervoor dat het probleem daar terecht komt en dat deze instantie ermee aan de slag gaat.

**🗨 Hoe leert de overheid hiervan?**

- Is de klacht zelf een manier om de overheid te laten leren?
- Op welk niveau wil je de overheid laten leren (uitvoering, beleid, wetgeving, structureel leren)?
- Is de klacht een mogelijk signaal om in de gaten te houden?

**🗨 Heb je advies nodig?**

- Denk aan inhoudelijk of juridisch advies over bevoegdheid en ontvankelijkheid, advies over complex klaaggedrag of overleg over je afwegingen/motivatie om tot een besluit te komen.
- Advies kun je vragen aan een collega (ook buiten je eigen team of sector), een senior, je leidinggevende of ambtsdragers.

**🗨 Heb je meer informatie nodig?**

- Zo ja: regel het en maak vervolgens een gemotiveerde keuze.
- Zo nee, maak een gemotiveerde keuze en zet de volgende stap (van afronding tot interventie of onderzoek).

**🗨 Is je boodschap duidelijk?**

- Denk aan de communicatiemuur!
- Is het nodig om (extra) moeite te doen om je boodschap duidelijk over te brengen? Denk daarbij ook aan de doelstellingen.

**🗨 Neem je tijd voor zelfreflectie?**

- Draag je nog bij aan de doelstellingen van klachtbehandeling?
- Heb je nog voldoende de regie, of juist te veel de regie overgenomen van de overheid?
- Informeer je beide partijen voldoende?
- Staat de doorlooptijd in verhouding tot de klacht?

**🗨 Zijn er inzichten waar de Nationale ombudsman van kan leren?**

- Welke waardevolle inzichten heb je opgedaan tijdens de klachtbehandeling? Denk aan een analyse van kennelijk ongegronde klachten, of een slimme manier om de overheid in beweging te krijgen.
- Hoe deel je deze inzichten met je collega's?

# Mandje 3

Gemaakt door ██████████ op 31 augustus 2022

Dit rapport bevat 5 kennisitems.

Naam		Aantal
Handleiding workshops professionele klachtbehandeling		KI 2018
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	Deze handleiding dient ter ondersteuning en inspiratie voor collega's die een workshop PK gaan geven aan klachtbehandelaars.  Handleiding versie mei 2018	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>		
Vorbereiding		KI 2019
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Als je een verzoek krijgt, sta dan stil bij de mogelijkheid om verschillende bestuursorganen samen in één workshop uit te nodigen.</li><li>- Hoeveel deelnemers? Om de workshop interactief te kunnen houden en iedereen aan het woord te kunnen laten, adviseren wij een groep van 1520 personen.</li><li>- Hoe lang duurt het? Denk ongeveer aan 2,5 - 3 uur. Houd ook regelmatig pauze!</li><li>- Bespreek de behoeften van het bestuursorgaan, zodat je daarop kunt inspelen tijdens de workshop. Bespreek duidelijk wie de doelgroep is; de visie is geschreven voor iedereen die met klachten te maken heeft, dus nadrukkelijk niet alleen de contactpersoon of de 'officiële' klachtbehandelaar.</li><li>- Kijk of je ook een informeel moment wil plannen met de groep, bijvoorbeeld een lunch vooraf of een borrel achteraf.</li><li>- Zorg dat de workshop op de Ombudskalender staat en in het overzicht van workshops PK (BureauDok).</li><li>- Lees de Ombudsvisie!</li><li>- Loop de Prezi door: werkt alles, wil je nog iets toevoegen specifiek voor de instantie etc.</li><li>- Sta er ook bij stil dat wij aandachtspunten kunnen hebben voor het specifieke bestuursorgaan.</li><li>- Mail de deelnemers ter voorbereiding. Als er nog ruimte is voor meer deelnemers doe daar dan een oproep voor. Zie hieronder ter inspiratie.</li><li>- Zoek in je eigen praktijk naar aansprekende voorbeelden over klachtbehandeling. Zorg voor een variëteit aan klachten, dus niet alleen bejegeningklachten.</li></ul> <p>Inspiratie voor mail aan deelnemers</p> <p>Om echt van elkaar te leren is het belangrijk om enigszins voorbereid aan de bijeenkomst te beginnen. Willen jullie daarom als voorbereiding de volgende vragen (voor jezelf) beantwoorden?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Kun je een casus beschrijven waarin je een klacht hebt afgehandeld waar je zelf tevreden over bent?</li><li>- Kun je een casus omschrijven waarbij dit niet is gelukt en tevens aangeven of dit effect heeft (gehad) op jou als persoon en/of als werknemer?</li><li>- Wat zorgt er binnen jouw organisatie voor dat je klachten goed kunt afhandelen?</li><li>- Worden ideeën van de werkvloer, ten bate van de optimalisering van klachtafhandeling, door leidinggevenden of bestuurder aangehoord en opgepakt?</li><li>- Hoe zorg je ervoor dat klachtbehandeling ook leidt tot verbetering binnen jouw organisatie? (evt voorbeeld?)</li><li>- Heb je wel eens contact met de medewerkers van de Nationale ombudsman? Hoe verloopt dat contact?</li><li>- Zijn de werkafspraken tussen jouw organisatie en de Nationale ombudsman helder en worden deze werkafspraken goed nagekomen?</li><li>- Is er iets wat de Nationale ombudsman anders kan doen?</li></ul> <p>Ingeval er nog plekken beschikbaar zijn:</p> <p>Mochten er nog andere medewerkers zijn uit jullie organisaties (klachtbehandelaars, maar ook andere medewerkers die met klachten te maken hebben), die willen deelnemen aan deze leerzame middag, neem dan even contact met ons op. Er zijn nog een paar plekken beschikbaar!</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>		
Wat heb je nodig op locatie?		KI 2020
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	- Cijfers 1-10 op A4 + plakband	

# Mandje 3

Gemaakt door ██████████ op 31 augustus 2022

Naam	Aantal
<ul style="list-style-type: none"><li>- Uitgeprinte infographic van de Ombudsvisie (<a href="http://www.nationaleombudsman.nl/pk">www.nationaleombudsman.nl/pk</a>)</li><li>- Eventueel Behoorlijkheidswijzers of ombudsgadgets</li><li>- Naambordjes/badges en stiften</li></ul>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Inhoud workshop	KI 2021
<b>Omschrijving</b>	
<p><b>Inhoud</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Voorstelronde; wie ben je en wat heb je in je functie met klachten te maken?</li><li>- Open met de vraag of de klachtbehandelaars zelf wel eens een klacht hebben ingediend. Laat hen daarover vertellen en op elkaar reageren. Vat vervolgens samen wat dus belangrijke aandachtspunten bij klachtbehandeling zijn. Benoem wat wij daarvan ook hebben gezien bij het tot stand brengen van de Ombudsvisie (bijv. voortvarendheid, persoonlijk contact etc.)</li><li>- Vertel iets over de achtergrond van de Ombudsvisie. Waarom hebben we die gemaakt, hoe hebben we die gemaakt (samen met klachtbehandelaars!) en wat is de status (levend document, dus feedback welkom).</li><li>- Professionele klachtbehandeling, maar wat is dan een klacht? Kan je bijvoorbeeld klagen over dat het gebouw lelijk is? Laat klachtbehandelaars hier eerst zelf over praten.</li><li>- Wat vinden wij een klacht? Elke uiting van ongenoegen. Dat is breder dan de Awb, omdat de Awb de burger niks zegt en hij bovendien op elke klacht een goede reactie verdient.</li><li>- PK gaat dus over hoe je reageert op die uitingen van ongenoegen, ook voordat je aan Awb klachtbehandeling toekomt. Misschien kom je zelfs wel nooit aan Awb klachtbehandeling toe. Introduceer de Klachtbehandelingsladder.</li><li>- Belangrijk om te werken vanuit doelen van klachtbehandeling. Wij hebben twee doelen geformuleerd. Licht toe.</li><li>- Wat vinden de klachtbehandelaars van deze doelen? Gebruiken zij dezelfde of andere doelen? Aan welk doel besteed je in de praktijk de meeste aandacht? Hoe komt dat?</li><li>- Wat betreft leren zou je nog kunnen inzoomen op hun organisatie: hoe gaat dat bij jullie? Voel jij je daar verantwoordelijk voor? Wat als jij het aankaart en het wordt niet gewijzigd dus je blijft dezelfde klacht krijgen? Wil jouw bestuurder ook leren van klachten, of zijn klachten vooral iets vervelends om weg te schrijven?</li><li>- Dan zichzelf laten scoren per vuistregel, net zoals tijdens onze interne workshops PK. Hier kan je best lang de tijd voor nemen per vuistregel. Laat de klachtbehandelaars eerst gaan staan bij het cijfer dat ze zichzelf geven en vraag of iemand dit wil toelichten. Als niemand wil kies je iemand die zichzelf heel hoog of heel laag heeft gescoord. Je kan ook een laag iemand eerst doen en dan aan de hoge vragen wat die anders doet waardoor diegene hoger staat. Laat ze met elkaar in discussie gaan. Als ze iets niet benoemen waarvan wij wel vinden dat het bij die stap hoort (bijv. bij binnenkomst: social media) vraag dan hoe ze daarmee omgaan. Laat ze (niet elke keer maar waar jij het passend vindt) ook gaan staan bij het cijfer dat hun organisatie op dit onderdeel scoort en daarover in gesprek gaan.</li></ul> <p>De volgende punten kan je in ieder geval meegeven:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Binnenkomst: worden klachten ook herkend door niet klachtbehandelaars? Hierbij kan je ook wijzen op de Klachtbehandelingsladder.</li><li>- Klachtanalyse: altijd persoonlijk contact, ook als het erop lijkt dat er formele redenen zijn om de klacht niet te behandelen (bijvoorbeeld klacht over beleid of jaartermijn).</li><li>- Is er een oplossing, los het op: denk niet in beletselen maar in mogelijkheden. Vul niet in wat een oplossing is, maar vraag het de burger.</li><li>- Zo nodig een oordeel: wees je ervan bewust dat je je ook kan onthouden van een oordeel als feiten niet duidelijk worden (met name bij bejegening). Jaartermijn: wie behandelt er wel eens een klacht die later dan een jaar na dato is ingediend? Waarom wel/niet? Een heel deel van de Awb gaat over dat het niet hoeft, maar het mag dan dus wel.</li><li>- Gemotiveerde duidelijkheid: eigenlijk ook tussentijds. Als je informeel oplost en dat per mail bevestigt, zeg je dan iets over waar de burger terecht kan als hij zich toch bedenkt? Waar is dat dan (No of instantie zelf)?</li><li>- Wat hebben de klachtbehandelaars nodig van hun collega's en bestuur om aan PK te doen? Wat van elders? (interview met andere klachtbehandelaars uit de regio?; laat het ze zelf met elkaar organiseren) Wat van de No? Zoom evt. in op de laatste drie vragen uit de bijlage.</li><li>- Nog feedback op de Ombudsvisie? Feedback op workshop?</li></ul>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Nazorg	KI 2022
<b>Omschrijving</b>	
<p><b>Inhoud</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Per e-mail deelnemers bedanken en om feedback vragen op workshop.</li><li>- Feedback over de Ombudsvisie opnemen in BureauDok.</li></ul>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	

# Mandje 4

Gemaakt door ██████████ op 31 augustus 2022

Dit rapport bevat 1 kennisitem.

Naam	Aantal
Hand-out eenduidige werkwijze	KI 2035
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>De hand-out eenduidige werkwijze (zie het document hieronder) is gemaakt om de werkwijze op het Ombudsplein en de sectoren (ook onderling) zoveel mogelijk gelijk te trekken.</p> <p>In de hand-out eenduidige werkwijze kun je lezen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Wanneer je een bepaalde werkwijze toepast. Dus wat zijn de indicatoren.</li><li>- Of het thuishoort op het Ombudsplein of in de sectoren.</li><li>- Hoe je het aanpakt.</li><li>- Of je hoor en wederhoor moet toepassen.</li><li>- Of sprake is van oordeelsvorming en zo ja, hoe die er uit ziet.</li><li>- Of we toetsen aan de behoorlijkheidsvereisten of niet.</li><li>- Wat het eindproduct is (brief, rapport etc.)</li><li>- Met wie we het eindproduct delen.</li></ul> <p>Pas toe of leg uit</p> <p>We werken overeenkomstig deze werkwijze. Vindt een klachtbehandelaar of onderzoeker het in een specifieke casus nodig om hiervan af te wijken, dan bespreekt hij dit met de betrokken senior klachtbehandelaar of onderzoeker en legt de afwijking, de reden daarvan en wat daarover is besproken vast in het dossier. Zo is later altijd traceerbaar waarom in een specifiek geval van de regels is afgeweken.</p> <p>Hand-out versie januari 2021</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	

	<b>Kennelijk ongegrond</b>	<b>Onvoldoende belang</b>	<b>Interventie</b>	<b>Bemiddeling</b>	<b>Beperkt onderzoek</b>	<b>Kattestaart</b>	<b>Formeel onderzoek</b>
<p><b>Wanneer pas je het toe?</b> <b>Wat zijn indicatoren?</b></p>	<p><b>Je hoeft geen onderzoek te doen om vast te stellen dat de klacht ongegrond is. De gedraging is evident behoorlijk of heeft niet plaatsgevonden. Daarover bestaat geen twijfel.</b></p> <p><i>Indicatoren:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Er is sprake van een misvatting/misverstand bij de verzoeker.</li> <li>Of de overheidsinstantie heeft de klacht adequaat behandeld. De ongegrondverklaring van de klacht is evident juist.</li> <li>Of de No heeft in eerder soortgelijk geval geoordeeld dat de gedraging behoorlijk was.</li> </ul>	<p><b>Je stelt geen onderzoek in, omdat de verzoeker daar onvoldoende belang bij heeft.</b></p> <p><i>Indicatoren:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De klacht is al gegrond verklaard door de overheidsinstantie. We hebben dan als No weinig toe te voegen.</li> <li>Of de verzoeker kan via klachtbehandeling niet zijn doel bereiken.</li> <li>Of de klacht gaat over iets 'kleins'; onderzoek staat niet in verhouding tot het doel van verzoeker. Er is dan sprake van kennelijk onvoldoende gewicht.</li> </ul>	<p><b>Een interventie pas je toe in situaties waarin het probleem van de verzoeker om een praktische oplossing vraagt.</b></p> <p><i>Indicatoren vóór de ken:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Er is sprake van een spoedeisend belang, waardoor de KEN niet kan worden gevegd.</li> <li>En de klacht lijkt op het eerste oog gegrond.</li> </ul> <p><i>Indicatoren tijdens de ken:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Er wordt niet (meer) of niet afdoende spoedig gereageerd op de KEN.</li> </ul> <p>→ Let op! Ook de situaties waarin verzoeker zijn klacht wel kenbaar heeft gemaakt, maar deze niet als klacht is opgepakt, vallen hieronder.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Er is sprake van een spoedeisend belang, waardoor de KEN niet kan worden gevegd.</li> </ul> <p><i>Indicatoren ná de ken:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De klacht lijkt op het eerste oog gegrond of de No ziet hierin een rol voor zichzelf.</li> <li>Actie van de instantie richting verzoeker is nodig om de klacht alsnog naar tevredenheid van verzoeker af te handelen. Instantie is bijvoorbeeld niet op een belangrijk punt ingegaan, heeft iets niet goed begrepen of gaat niet volledig in op oordeel klachtencommissie.</li> </ul>	<p><b>Een bemiddelingsgesprek zet je in om het contact tussen de verzoeker en de overheidsinstantie te normaliseren.</b></p> <p><i>Indicatoren:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Er is sprake van een voortdurende relatie of partijen willen het contact op goede wijze afsluiten.</li> <li>En herstel van vertrouwen is nodig.</li> <li>En beide partijen willen zich ervoor inzetten.</li> <li>En gericht op het maken van op de toekomst gerichte werkafspraken of het komen tot een gezamenlijke eindconclusies.</li> <li>Er is sprake van veel ruis in de communicatie.</li> </ul>	<p><b>Je wilt een standpunt innemen over de klacht maar je hebt daarvoor nog niet genoeg informatie.</b></p> <p><i>Indicatoren:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Je hebt info nodig van de instantie.</li> <li>En het is niet nodig om de instantie op bestuurlijk niveau te benaderen.</li> </ul> <p>Het is niet nodig om de instantie op het hoogste niveau te benaderen als ál deze factoren zich voordoen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Resultaat is uitsluitend voor verzoeker van belang.</li> <li>Een doorsnee geval. Geen sprake van ernstige misstanden.</li> <li>Niet politiek- of publiciteitsgevoelig.</li> <li>Geen principiële of nieuwe vragen.</li> </ul> <p>→ Let op! Dit zijn indicatoren die gelden bij aanvang. Het kan zijn dat er gedurende het onderzoek redenen zijn om op te schalen naar kattestaart of formeel onderzoek. Bijvoorbeeld als je onderzoekshandelingen wilt verrichten die alleen in formeel onderzoek kunnen plaatsvinden, zoals horen of het opvragen van bijzondere persoonsgegevens. Zie ook onder 'hoe pak je het aan' en onder 'oordeel'</p>	<p><b>Je denkt dat de klacht mogelijk gegrond is én de feiten zijn al helder. Je hebt genoeg info om het VVB te schrijven.</b></p> <p><i>Indicatoren:</i></p> <p>Het is nodig om de instantie op bestuurlijk niveau te benaderen. Dat is het geval als één van deze factoren aan de orde is:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Resultaat is ook van belang voor andere burgers</li> <li>Sprake van ernstige misstanden.</li> <li>Politiek- of publiciteitsgevoelig</li> <li>Principiële vragen</li> <li>Starre houding instantie: contact op ambtelijk niveau leidt niet tot beweging</li> </ul>	<p><b>Je denkt dat de klacht mogelijk gegrond is en de feiten zijn nog niet helder. Je hebt nog niet genoeg info om het VVB te schrijven.</b></p> <p><i>Indicatoren:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Het is nodig om instantie op bestuurlijk niveau te benaderen.</li> <li>Resultaat ook van belang voor andere burgers</li> <li>Sprake van ernstige misstanden.</li> <li>Politiek- of publiciteitsgevoelig</li> <li>Principiële vragen</li> <li>Belang van het vormen van ombudsprudentie</li> <li>Starre houding instantie</li> </ul>
<b>TOP of sector?</b>	<b>TOP tenzij sectorspecifieke kennis</b>	<b>TOP tenzij sectorspecifieke kennis</b>	<b>TOP tenzij sectorspecifieke kennis</b>	<b>TOP tenzij sectorspecifieke kennis</b>	<b>Sector</b>	<b>Sector</b>	<b>Sector</b>
<b>Hoe pak je het aan?</b>	<p>Klachtbehandeling o.b.v. interne en openbare bronnen. Denk bijvoorbeeld aan Kennisbank, Ombudsprudentie, website overheidsinstantie en Rijksoverheid.nl. En natuurlijk kan je ook info opvragen bij verzoeker.</p> <p>→ Let op: je vraagt geen inhoudelijke info op bij de overheidsinstantie. Dan doe je nl. beperkt onderzoek.</p>	<p>Klachtbehandeling o.b.v. interne en openbare bronnen. Denk bijvoorbeeld aan Kennisbank, Ombudsprudentie, website overheidsinstantie en Rijksoverheid.nl. En natuurlijk kan je ook info opvragen bij verzoeker.</p> <p>→ Let op: je vraagt geen inhoudelijke info op bij de overheidsinstantie. Dan doe je nl. beperkt onderzoek.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Klacht voorleggen aan overheidsinstantie op ambtelijk niveau.</li> <li>Zonder oordeel over feiten: we weten immers niet zeker hoe het gegaan is.</li> <li>Mét visie No over wat er in een dergelijke situatie van overheidsinstantie mag worden verwacht. Waar mogelijk onderbouwd door Ombudsprudentie.</li> <li>Met de vraag of er een oplossing mogelijk is.</li> <li>Oplossing gevonden: onderzoek sluiten.</li> </ul> <p>→ Let op! Check altijd bij verzoeker of deze ook vindt dat zijn probleem is opgelost.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Geen oplossing volgens ons of volgens verzoeker: beperkt of</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zaak aanmelden bij intake- en bemiddelingspool.</li> <li>Intake met verzoeker</li> <li>Intake met overheidsinstantie</li> <li>Bemiddelingsgesprek</li> <li>Afrondende brief naar deelnemers gesprek</li> <li>Evaluatieformulieren via secretariaat</li> </ul>	<p>Onderzoek verloopt geheel op ambtelijk niveau. Start met mail op ambtelijk niveau, waarin je expliciet aangeeft dat je onderzoek doet.</p> <p><i>Onderzoekshandelingen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Bureau onderzoek (jurisprudentie etc.)</li> <li>Stukken opvragen bij verzoeker</li> <li>Stukken opvragen bij overheidsinstantie, m.u.v. bijzondere persoonsgegevens (strafdossiers, medische dossier) of stukken waarvan we kunnen vermoeden dat er beroep wordt gedaan op vertrouwelijkheid</li> <li>Vragen stellen aan overheidsinstantie op het niveau van de contactambtenaar. Dit zijn alleen vragen die gericht zijn op het vaststellen van feiten/feitelijk verloop.</li> </ul>	<p>Openingsbrief op bestuurlijk niveau mét VVB</p> <p><i>Onderzoekshandelingen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Bureau onderzoek (jurisprudentie etc.)</li> <li>Stukken opvragen bij verzoeker</li> <li>Stukken opvragen bij overheidsinstantie. Ook die bijzondere persoonsgegevens bevatten of waarvan we vermoeden dat er mogelijk een beroep zal worden gedaan op vertrouwelijkheid.</li> <li>Beslissen op beroep vertrouwelijkheid</li> <li>Vragen stellen op het niveau van de bestuurder. Dit kunnen ook vragen zijn over het beleid</li> <li>Standpunt vragen aan instantie</li> <li>Horen ambtenaren</li> <li>Hoorzitting</li> </ul>	<p>Openingsbrief op bestuurlijk niveau</p> <p><i>Onderzoekshandelingen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Bureau onderzoek (jurisprudentie etc.)</li> <li>Stukken opvragen bij verzoeker</li> <li>Stukken opvragen bij overheidsinstantie. Ook die bijzondere persoonsgegevens bevatten of waarvan we vermoeden dat er mogelijk een beroep zal worden gedaan op vertrouwelijkheid</li> <li>Beslissen op beroep vertrouwelijkheid</li> <li>Vragen stellen op het niveau van de bestuurder. Dit kunnen ook vragen zijn over het beleid.</li> <li>Standpunt vragen aan instantie</li> <li>Horen ambtenaren</li> <li>Hoorzitting</li> <li>Getuigen oproepen/interviewen</li> </ul>

			formeel onderzoek starten. Overdracht aan sector.			<ul style="list-style-type: none"> <li>Getuigen oproepen/interviewen</li> <li>Deskundigen raadplegen</li> <li>Onderzoek ter plaatse doen</li> <li>Het doen van aanbevelingen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Deskundigen raadplegen</li> <li>Onderzoek ter plaatse doen</li> <li>Het doen van aanbevelingen</li> </ul>
<b>Hoor en wederhoor</b>	Nee	Nee	Nee		<ul style="list-style-type: none"> <li>Richting verzoeker indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>Nieuwe info nieuw licht op de zaak werpt</li> <li>Je wilt controleren of info van overheidsinstantie juist of volledig is</li> <li>Het de acceptatie van de beoordeling kan vergroten.</li> </ul> </li> <li>Let op! Stuur op tijd naar verzoeker de bijlage beperkt onderzoek. Daarin staat o.a. vermeld dat de uitkomst gepubliceerd wordt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>VVB bij opening</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Doorzending reactie op openingsbrief</li> <li>Doorzenden hoorverslagen</li> <li>VVB na reactie op opening</li> </ul>
<b>Eindoordeel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ongegrond</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geen oordeelsvorming</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geen oordeelsvorming</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geen oordeelsvorming</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ongegrond: alleen bij klachtonderdelen van ondergeschikt belang kan je hiervan afwijken.</li> <li>→ Let op! De formulering is dan niet gegrond, maar in de trant van: 'dit had beter gekund, we zullen het bestuursorgaan daarop wijzen.'</li> <li>Om de hoofdklacht gegrond te verklaren heb je altijd standpunt bestuurder nodig en moet je opschalen naar kattestaart of direct aanvangen met formeel onderzoek. De optie van de slotbrief aan de bestuurder met het voornemen om een klacht gegrond komt te vervallen.</li> <li>Geen oordeel</li> <li>Het kan ook zijn dat verzoeker onvoldoende belang heeft bij het voorzetten van het onderzoek.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gegrond</li> <li>Ongegrond</li> <li>Geen oordeel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gegrond</li> <li>Ongegrond</li> <li>Geen oordeel</li> </ul>
<b>Toetsing aan behoorlijke-vereiste</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Toetsen aan behoorlijkevereiste daar waar mogelijk</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Niet toetsen aan behoorlijkevereiste. Indien mogelijk wel behoorlijkevereiste/ Ombudsprudentie noemen waar je verzoek op gebaseerd is.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Toetsen aan behoorlijkevereiste in brief aan instantie verplicht. In brief aan verz. optioneel.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Toetsen aan behoorlijkevereiste (evt. al noemen bij opening)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Toetsen aan behoorlijkevereiste (evt. al noemen bij opening)</li> </ul>
<b>Eindproduct + mandaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Brief ondertekend door So</li> <li>Bij expliciet vastgestelde lijn oordeel door klachtbehandelaar: telefonisch of per mail</li> <li>→ Let op: indien er geen expliciet vastgestelde lijn is kan je de klacht niet telefonisch k-o verklaren! Je kan wel i.h.k.v. verwachtingen-management</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Brief ondertekend door So</li> <li>Verseoncode 21</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Brief of e-mail ondertekend door klachtbehandelaar of onderzoeker</li> <li>Interventierapport na geslaagde interventie met leereffect voor andere instanties; ondertekend door No</li> <li>Verseoncode 30</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Brieven ondertekend door No</li> <li>Verseoncode 50</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Brief ondertekend door No</li> <li>Verseoncode 71</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Brief ondertekend door No</li> <li>Rapport ondertekend door No</li> <li>Verseoncode 81</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Brief ondertekend door No</li> <li>Rapport ondertekend door No</li> <li>Verseoncode 81 (82 rapport na interventie en 83 rapport na bemiddeling)</li> </ul>



	<p>aangeven dat je verwacht dat dit de uitkomst gaat zijn van klachtbehandeling (o.b.v. vaststaande Ombudsprudentie). Verzoeker kan dan afzien van verdere klachtbehandeling. De inhoud van het telefoongesprek bevestig je vervolgens per mail (zónder oordeel).</p> <p>Verseoncode 21</p>						
<b>Eindproduct delen met?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verzoeker</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verzoeker</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leent zich soms voor Telegraafcolumn</li> <li>• Interventierapport publiceren op website</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deelnemers van het bemiddelingsgesprek</li> <li>• Contactpersoon bij overheidsinstantie</li> <li>• Niet publiceren op website</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verzoeker</li> <li>• Overheidsinstantie</li> <li>• Publiceren op website</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verzoeker</li> <li>• Overheidsinstantie</li> <li>• Publiceren op website</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verzoeker</li> <li>• Overheidsinstantie</li> <li>• Publiceren op website</li> </ul>

# Mandje 5

Gemaakt door [REDACTED] op 31 augustus 2022

Dit rapport bevat 1 kennisitem.

Naam	Aantal
Handreiking klachtbehandeling	KI 2065
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>De handreiking klachtbehandeling (zie het document hieronder) geeft aan welke stappen je als klachtbehandelaar bij de No kan doorlopen bij de behandeling van een dossier. De handreiking is niet bedoeld om precies uit te leggen hoe je die stappen dan doorloopt en registreert. Daar zijn andere bronnen van informatie (bijv. Kennisbank, B&amp;O-reader en werkafspraken Djuma) voor.</p> <p>Deze handreiking verschilt van de Handreiking Professionele Klachtbehandeling (PK). In de Handreiking PK wordt met name een gezamenlijk denkkader geboden. Daarbij staat centraal 'Hoe kan ik de burger op weg helpen én de overheid stimuleren om te leren?'</p> <p>De onderhavige handreiking geeft praktisch aan hoe je een klachtdossier kan oppakken en welke stappen je doorloopt om een klacht te behandelen.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	

## **HANDREIKING KLACHTBEHANDELING**

*Deze handreiking geeft aan welke stappen je als klachtbehandelaar bij de No kan doorlopen bij de behandeling van een dossier. De handreiking is niet bedoeld om precies uit te leggen hoe je die stappen dan doorloopt en registreert. Daar zijn andere bronnen van informatie (bijv. Kennisbank, B&O-reader en Verseenhandleiding) voor.*

*Deze handreiking verschilt van de Handreiking Professionele Klachtbehandeling (PK). In de Handreiking PK wordt met name een gezamenlijk denkkader geboden. Daarbij staat centraal 'Hoe kan ik de burger op weg helpen én de overheid stimuleren om te leren?'*

*De onderhavige handreiking geeft praktisch aan hoe je een klachtdossier kan oppakken en welke stappen je doorloopt om een klacht te behandelen.*

*De volgorde waarin je bepaalde stappen doorloopt kan verschillen. Gebruik de inhoudsopgave om te kijken welk deel voor jou relevant is.*

### **EERSTE BLIK OP DOSSIER EN CONTACT**

- A. Ontvangst en voorstellen als klachtbehandelaar
- B. Bestuderen dossier en eerste contact
- C. Je hebt meer info nodig om te kunnen bepalen wat onze rol is – intake

### **B&O CHECK**

- D. Controleren bevoegdheid over instantie
- E. Controleren kenbaarheidsvereiste
- F. Controleren jaartermijn No
- G. Controleren gedraging

### **MEER INFORMATIE NODIG?**

- H. Je hebt meer info nodig i.h.k.v. B&O
- I. Je hebt meer info nodig om te kunnen bepalen wat we van de klacht vinden

### **INTERVENTIE**

- J. Info nodig i.h.k.v. mogelijke interventie
- K. Contactpersoon beaamt verhaal: interventie
- L. Contactpersoon heeft een heel ander verhaal

### **KENNELIJK ONGEGROND EN ONVOLDOENDE BELANG (OOK TEAM OMBUDSPLEIN)**

- M. De klacht is kennelijk ongegrond
- N. Er is onvoldoende belang bij onderzoek door de No

### **BEPERKT EN FORMEEL ONDERZOEK (SECTOR)**

- O. Info om tot een oordeel te kunnen komen – beperkt onderzoek
- P. Je wilt onderzoek openen – formeel onderzoek
- Q. Je wilt onderzoek openen en de feiten zijn al helder – kattestaart
- R. Je wilt onderzoek openen en de feiten zijn nog niet helder – regulier formeel onderzoek

### **BEMIDDELEN**

- S. Je wilt bemiddelen

## EERSTE BLIK OP DOSSIER EN CONTACT

### A. Ontvangst en voorstellen als klachtbehandelaar

1. Een eerste optie is om verzoeker direct te bellen. Maak van dit contact een registratie in Verseon onder contactmoment. Ook als je verzoeker niet aan de lijn hebt gekregen en wel of geen voicemail hebt ingesproken. In dat geval kan je doorgaan naar het kopje hieronder 'bestuderen dossier en eerste contact'.
2. Een andere optie is om verzoeker eerst een e-mail te sturen. Het voordeel hiervan is dat je zo de acties in je zaaksbestand kunt spreiden; een verzoeker hoort wel op korte termijn van ons, maar het eerste inhoudelijke werk in het dossier doe je op een moment dat goed in jouw eigen planning past. Laat verzoeker in je e-mail weten dat je de behandelaar bent van de klacht. Als de klachtbehandeling niet in het dossier zit vraag die dan gelijk bij deze e-mail op. Laat weten op welke termijn je van plan bent telefonisch contact met verzoeker op te nemen en geef aan hoe verzoeker jou in de tussentijd kan bereiken. De ervaring leert dat de meeste verzoekers je niet eerder zullen bellen, het is al een hele geruststelling dat ze weten wie hun zaak behandelt en wanneer ze iets horen.
3. Noteer je geplande contactmoment in je agenda en registreer de e-mail in het dossier.

### B. Bestuderen dossier en eerste contact

1. Lees het verzoekschrift zorgvuldig. Weet je weinig van het onderwerp waar verzoeker over klaagt? Lees je dan kort in via Kennisbank, rijksoverheid.nl of andere openbare bronnen. Je bent als No-medewerker een specialist in klachtbehandeling en niet per se een specialist op het terrein waar de verzoeker over klaagt. Je hoeft dus niet alles te weten vóórdat je contact opneemt met verzoeker. Is het verzoekschrift uitzonderlijk lang? Denk aan bijvoorbeeld meer dan 20 pagina's. Dan lees je het verzoekschrift schuin door en geef je dat ook eerlijk aan in het contact met verzoeker. De klacht was dusdanig uitgebreid dat je eerst van hem wilt horen waar het om te doen is, zodat je het verzoekschrift met die achtergrondinfo in gedachten kunt lezen (voor zover dat nog nodig is na het contact).
2. Bedenk welke vragen je sowieso hebt en schrijf die voor jezelf op. Je wilt in ieder geval weten:
  - Wat is er gebeurd?
  - Waarom is verzoeker daar ontevreden over?
  - Hoe is de klachtbehandeling verlopen?
  - Wat had verzoeker van de klachtbehandeling verwacht?
  - Wat hoopt verzoeker dat de No voor hem kan betekenen?
3. Bel verzoeker. Het eerste gesprek is een analyse van de klacht en wat verzoeker van de No vraagt. Als het kan doe je ook al aan verwachtingenmanagement. Als dat niet kan, leg je dat aan verzoeker uit. Je kan dan zeggen dat je het dossier nader gaat bestuderen en evt. intern gaat overleggen om te bepalen wat de rol van de No kan zijn. Spreek met verzoeker af wat de volgende stap is en wanneer die gaat plaatsvinden. Dat kan bijv. ook een voortgangsbericht zijn over 3 weken vanaf heden, tenzij je eerder meer weet.
4. Noteer het volgende contactmoment in je agenda en registreer het telefoongesprek als contactmoment in het dossier.
5. Sta stil bij de vraag of het goed is het telefoongesprek kort per e-mail te bevestigen. Dit kan bijv. handig zijn wanneer je verwacht dat verzoeker later mogelijk terugkomt op wat je hebt gezegd, wanneer je verzoeker de gelegenheid wilt bieden e.e.a. nog even rustig na te lezen, of als check of jij verzoeker goed hebt begrepen. Als je verzoeker een korte bevestiging mailt van het gesprek vat de klacht daarin dan samen en vraag verzoeker te bevestigen dat je de klacht goed hebt begrepen. Als je de klacht niet goed hebt begrepen is dat niet erg. Dit is de kans voor verzoeker om dat aan te geven! Bevestig op wat voor termijn je weer contact opneemt en geef aan hoe verzoeker jou evt. in de tussentijd kan bereiken.
6. Bepaal je strategie op basis van wat je nu van de klacht weet. Er zijn verschillende opties mogelijk:
  - Je hebt meer info nodig om te kunnen bepalen wat onze rol is
  - De No is niet bevoegd
  - De klacht moet nog in de KEN

- De klacht is kennelijk ongegrond
- Er is onvoldoende belang bij onderzoek door de No
- Je overweegt een interventie
- Je hebt meer info nodig om te kunnen bepalen wat we van de klacht vinden
- Je wilt onderzoek openen
- Je wilt bemiddelen

**C. Je hebt meer info nodig om te kunnen bepalen wat onze rol is – intake**

A. De klacht, de rol van de No en/of hetgeen verzoeker met de klacht wil bereiken is na je eerste contact met verzoeker nog niet helder. Bijvoorbeeld doordat de klacht erg complex is (denk aan meerdere betrokken instanties of veel klachtonderdelen), door de manier van communiceren van verzoeker (bijv. taalbarrière) of omdat sprake is van een emotionele zaak. Dit zijn allemaal redenen om een intake te houden. Het doel van de intake is om te achterhalen waar de klacht in de kern om gaat. En om aan verwachtingenmanagement te doen over onze rol.

B. Een andere optie is dat je overweegt een bemiddeling te organiseren tussen verzoeker en de overheidsinstantie. In dat geval is de intake erop gericht om helder te krijgen of de zaak zich daadwerkelijk voor bemiddeling leent.

1. Stuur een e-mail naar het groepsadres van de intake- en bemiddelingspool. Licht daarin kort toe waar de klacht over gaat en waarom je een intake wilt houden.
2. Bespreek de intake voor met de intaker.
3. Zet de activiteit in Verseon op intake.
4. Laat het secretariaat een afspraak inplannen met verzoeker voor het intakegesprek.
5. Voer het intakegesprek. De intaker leidt het gesprek.
6. Maak een verslag van het gesprek. Gebruik daarvoor het sjabloon in Word.
7. Stem het verslag af met de intaker.
8. Registreer de intake in Verseon door in het tabblad Behandeling het veld Nieuwe intake in te vullen.

**B&O CHECK**

**D. Controleren bevoegdheid over instantie**

1. Lees verzoekschrift kort door.
2. Check of we bevoegd zijn over de instantie.
3. Zo ja, koppel in Verseon de instantie (orgaan) aan het dossier en zorg ervoor dat het veld 'Omschrijving' volledig en juist is ingevuld. Ga dan verder onder 'controleren KEN'. Dat geldt ook wanneer e.e.a. o.b.v. het verzoekschrift onduidelijk is.
4. Zo nee, ga verder met stap 5.
5. Bel verzoeker en informeer deze dat we niet bevoegd zijn. Verwijs door waar mogelijk. Je kunt hiervoor gebruikmaken van de doorverwijslst op onze website en de OP-pagina op NoHow.
6. Registreer het telefoongesprek en sluit het dossier.
7. Krijg je verzoeker niet te spreken en is de klacht duidelijk? Stuur verzoeker dan een bericht per e-mail of post. Gebruik daarvoor de modelbrief. Hierin staat dat verzoeker bij vragen contact met je kan opnemen. Registreer dat bericht en sluit het dossier.
8. Krijg je verzoeker niet te spreken en is de klacht onduidelijk? Stuur dan een bericht (modelbrief) met een verzoek om informatie op te sturen of om contact op te nemen. Stel een termijn, noteer deze in je agenda en zet het dossier op WOR. Als het erop lijkt dat we niet bevoegd zijn, kun je ervoor kiezen een voorschot te nemen op je boodschap. Wijs verzoeker dan vast op de stappen die hij kan zetten. Registreer het bericht en sluit het dossier.

**E. Controleren kenbaarheidsvereiste**

1. Check of verzoeker al een officiële klacht heeft ingediend bij de instantie zelf.
2. Zo ja, ga verder onder F: 'controleren jaartermijn No'. Let op! Dat de klacht al is behandeld door het bestuursorgaan is op zichzelf geen reden om het dossier over te dragen aan de sector. Daarvoor is primair leidend of we onderzoek doen. Dat is het geval als de klacht niet kennelijk ongegrond is en er geen sprake is van kennelijk onvoldoende belang. Een andere reden om over te dragen naar de sector is dat sectorspecifieke kennis nodig is voor de behandeling van de klacht.
3. Is o.b.v. het verzoekschrift onduidelijk of al bij het bestuursorgaan geklaagd is ga dan naar A: 'ontvangst en voorstellen als klachtbehandelaar'.
4. Zo nee, ga dan na of van verzoeker gevergd kan worden dat hij klaagt bij de instantie zelf. De Awb biedt ruimte om de KEN in uitzonderlijke gevallen over te slaan. Je kan dan denken aan de situatie dat de

klacht over twee instanties gaat en bij één van de twee de KEN wel al is doorlopen. Of de situatie dat verzoeker er niet doorheen komt bij de instantie maar daar wel veel moeite voor heeft gedaan.

5. Is er meer dan een jaar na het incident verstreken? Dat betekent niet direct dat het zinloos is om verzoeker de KEN in te sturen. In de Awb staat dat de overheidsinstantie de klacht niet *hoeft* te behandelen. Het mag dus wel. Laat dit dus niet tegenhouden om de klacht de KEN in te sturen, maar doe wel aan goed verwachtingenmanagement richting verzoeker. En geef aan dat verzoeker moet onderbouwen waarom hij vindt dat de instantie de klacht toch moet behandelen.
6. Concludeer je dat verzoeker eerst in de KEN moet, informeer hem daarover telefonisch. Geef uitleg over de KEN en de tweedelijns rol van de No. Schat in of je deze verzoeker het beste kunt empoweren om de klacht zelf in de KEN te sturen, of dat wij de klacht moeten doorsturen. Sta stil bij de vraag of je hierin meer moet of kan doen. Klaagt iemand bijv. over iets waar wij al eerder een rapport over hebben uitgebracht? Wijs verzoeker op dat rapport of stuur het met de klacht mee aan de overheidsinstantie. Of is de jaartermijn verstreken, maar zien wij zelf factoren waardoor dit mogelijk verschoonbaar is? Benoem dit dan ook.
7. Stuur je de klacht door in de KEN? Check op de kennisbank of je eerst telefonisch contact kunt/moet leggen met het bestuursorgaan om de klacht over te dragen. Als dat zo is, leg de klacht dan telefonisch voor en vraag of de klacht al behandeld is. Gebruik altijd de modelbrief om de klacht door te sturen. Dat kan per e-mail of post. Indien verzoeker nog niet op de hoogte is van de overdracht, informeer deze ook. Dat kan telefonisch of met een modelbrief (per e-mail of post).
8. Komt iemand terug na de ken? Vraag verzoeker om goed te motiveren waar hij het niet mee eens is en waarom. Laat daar een nieuw dossier van maken.

#### **F. Controleren jaartermijn No**

De klacht moet in principe binnen een jaar na afhandeling van de klacht door het bestuursorgaan worden ingediend. Overschrijding hiervan kan verschoonbaar worden geacht. Dat betekent dat er een goede reden kan zijn om te laat te klagen, waardoor de klacht vanuit oogpunt van behoorlijkheid alsnog in behandeling moet worden genomen. Denk bijvoorbeeld aan een verzoeker die een deel van het jaar ernstig ziek is geweest, of de situatie waarbij er steeds doorlopende communicatie met de overheidsinstantie was en dus niet zo helder was wanneer de jaartermijn begon te lopen.

1. Check of de klacht binnen een jaar na klachtbehandeling is ingediend.
2. Zo ja, ga verder onder 'controleren gedraging'.
3. Is o.b.v. het verzoekschrift onduidelijk of de klacht binnen een jaar is ingediend, ga dan verder onder 'controleren gedraging'.
4. Zo nee, is de termijnoverschrijding verschoonbaar?
5. Als de termijnoverschrijding niet verschoonbaar is, deel dit dan mee aan verzoeker. Doe je dit telefonisch, vraag dan of verzoeker of hij een schriftelijke bevestiging wil. Sluit daarna het dossier.
6. Als de termijnoverschrijding wel verschoonbaar is, ga dan verder onder 'controleren gedraging'.

#### **G. Controleren gedraging**

Verzoekers kunnen klagen over een gedraging. Dat betekent dat ze niet kunnen klagen over algemeen regeringsbeleid en wet- of regelgeving. Daarnaast zijn er klachten waarbij we wel bevoegd zijn, maar niet verplicht. Bijvoorbeeld wanneer het gaat om de inhoud van een appellabel besluit. Maak in die gevallen altijd een bewuste afweging over waarom we geen gebruikmaken van onze bevoegdheid. Sta in het bijzonder stil bij onze rol als aanvullende rechtsbeschermmer.

1. Controleer of de klacht over een gedraging gaat. Let op, het begrip gedraging moet ruim worden opgevat. Het gaat hier niet alleen om bejegening. Het kan o.a. ook gaan om het doen of juist laten van iets, het niet nakomen van een toezegging, onduidelijke communicatie of de lange behandelingsduur.
2. Zo nee, deel dit dan mee aan verzoeker. Doe je dit telefonisch, vraag dan of verzoeker of hij een schriftelijke bevestiging wil. Sluit daarna het dossier.

**Let op: er zijn ook nog andere B&O-gronden die in deze Handreiking niet worden beschreven. Denk bijvoorbeeld aan rechterlijk toezicht.**

#### **MEER INFORMATIE NODIG?**

- H. Je hebt meer info nodig i.h.k.v. B&O – contact met het bestuursorgaan**

Soms heb je meer info van het bestuursorgaan nodig om de B&O vragen te kunnen beantwoorden. Het gaat dan om de vragen die hierboven beginnen met 'Controleren ...' Je wilt bijvoorbeeld afschrift van de KEN of wilt nagaan of de gedraging waar een verzoeker over klaagt ook echt een gedraging is van deze instantie.

1. Ga eerst na of je deze info daadwerkelijk bij het bestuursorgaan moet opvragen, of dat je deze via verzoeker kunt verkrijgen.
2. Mail de contactpersoon je verzoek om informatie. Geef daarbij aan dat je dit verzoek doet om te kunnen bepalen of wij bevoegd zijn en de klacht ontvankelijk is. Oftewel: om te bepalen of wij de klacht kunnen behandelen.

#### **I. Je hebt meer info nodig om te kunnen bepalen wat we van de klacht vinden**

Er zijn verschillende soorten info:

- Je wilt je verdiepen in wat de No ergens eerder van vond. Kijk in de Kennisbank, op de website van de ombudsman of vraag het na bij een collega. Wil je weten welke collega veel van een onderwerp weet? Ook dat vind je in de Kennisbank of in het profiel van de medewerkers op NoHow terug. De klacht kan nog steeds kennelijk ongegrond zijn.
- Je wilt met iemand sparren. Dat kan met de collega die je inwerkt, elke andere collega, in je zaaksoverleg, in de Kennis- en specialisatiegroep van het onderwerp of met je senior. Twijfel je waar je het beste kunt overleggen? Vraag het aan een collega! De klacht kan nog steeds kennelijk ongegrond zijn.
- Je wilt je verdiepen in de wetgevings(geschiedenis). Maak gebruik van Legal Intelligence. Erwin van C&O kan je aan een account helpen en je wegwijs maken. Je doet nu beperkt onderzoek.
- Je hebt stukken nodig van verzoeker: vraag die bij hem op. De klacht kan nog steeds kennelijk ongegrond zijn.
- Je hebt info nodig van de instantie: zie stap P. Je doet nu een interventie, beperkt of formeel onderzoek.

## **INTERVENTIE**

#### **J. Info i.h.k.v. mogelijke interventie**

Je doet een interventie wanneer de KEN nog niet heeft plaatsgevonden of nog niet is afgerond én je vindt dat we niet van verzoeker kunnen verwachten dat hij die eerst verder doorloopt. Daarbij moet je denken aan zaken waarbij er een spoedeisend belang is (iemand wordt bijv. uit huis gezet) én de klacht op het eerste oog gegrond lijkt. Let hierbij op dat je richting verzoeker aan verwachtingenmanagement doet.

Maar ook als iemand al veel contact heeft gezocht met het bestuursorgaan om zijn klacht kenbaar te maken en er maar niet doorkomt.

Daarnaast kan je ook interveniëren op de klachtbehandeling. Heeft iemand geklaagd maar hoort hij of zij maar niks op zijn klacht? Dan intervenieer je door de contactpersoon te vragen e.e.a. alsnog op te pakken. Zie voor meer voorbeelden en indicatoren de hand-out.

1. Bedenk eerst waarom je een interventie zou willen doen en wat die interventie zou zijn. Wat vraag je van de instantie en waarom? Op welke behoorlijkheidsvereisten/ombudsprudentie/wijzer van de No baseer je je?
2. Bel de contactpersoon. Ook voor overheidsinstanties is ons uitgangspunt immers om altijd telefonisch contact op te nemen. Alleen als er een andere werkafpraak is met de overheidsinstantie is er een reden om hiervan af te wijken. Geef aan dat je een klacht hebt ontvangen en dat het verhaal volgens verzoeker zus en zo is. Vraag of het verhaal klopt. Wees neutraal en heb een open houding!

#### **K. Contactpersoon beaamt verhaal: interventie**

3. Beaamt de contactpersoon het verhaal? Geef aan dat je in dat geval een interventie wilt doen. Leg uit wat je vraagt en waarom. Wees duidelijk over de termijn waarop je een reactie verwacht. Registreer het telefoongesprek.
4. Bevestig e.e.a. per e-mail. Gebruik daarvoor de modelbrief. Als de situatie lijkt op situaties waar de No eerder een oordeel over heeft gegeven, kan je in deze e-mail ook verwijzen naar die oordelen. Zo maak je de instantie duidelijk welke kant de No opgaat als de interventie niet wordt opgepakt. Registreer de e-mail.
5. Informeer verzoeker over de stand van zaken. Registreer dit in het dossier.

*Instantie lost e.e.a. op n.a.v. interventie.*

6. Check bij verzoeker of dit ook daadwerkelijk zo is.

7. Ga na of het nog zinvol kan zijn een interventierapport en/of column over de zaak te schrijven.
8. Rond de zaak af met een bericht naar verzoeker en het bestuursorgaan. Gebruik de modelbrief.
9. Sluit het dossier.

*Instantie weigert interventie.*

6. Als de interventie door het OP gedaan is, draag je de zaak via de senior over naar de sector volgens de afspraken voor overdracht. Er moet immers een oordeel worden gegeven over de vraag of de interventie terecht geweigerd is (en de klacht dus ongegrond is).
7. Beoordeel (als onderzoeker) of je je kan vinden in de gegeven uitleg.
8. Bekijk wat je strategie gaat zijn: alsnog ongegrond door nieuwe info, of aanleiding voor formeel onderzoek?

**L. Contactpersoon heeft een heel ander verhaal**

3. Heeft de contactpersoon een heel ander verhaal? Vraag evt. bewijsstukken toe te sturen. Registreer het telefoongesprek.
4. Confronteer verzoeker met het andere verhaal. Registreer e.e.a.
5. Bekijk vervolgens opnieuw wat je strategie gaat zijn. Weeg zorgvuldig af of je in het verhaal aanleiding ziet nog een keer contact op te nemen met de contactpersoon, of dat we de klacht ongegrond achten na beperkt onderzoek (de interventie is hier eigenlijk het beperkte onderzoek) of juist aanleiding zien een formeel onderzoek te beginnen. In de laatste twee gevallen moet de zaak naar de sector.

**KENNELIJK ONGEGROND EN ONVOLDOENDE BELANG (OOK TEAM OMBUDSPLEIN)**

**M. De klacht is kennelijk ongegrond**

Een klacht is kennelijk ongegrond als je geen aanvullende info nodig hebt om te bepalen dat deze ongegrond is. Dat betekent dat de klachtbehandeling goed is gedaan door de instantie zelf en je je ook kunt vinden in het oordeel van de instantie. Om tot dit oordeel te komen heb je alleen gebruik hoeven maken van makkelijk te vinden informatie. Denk aan de Kennisbank, rijksoverheid.nl en ombudsprudentie.

1. Schrijf een kennelijk ongegrond/] brief. Je kunt hiervoor gebruikmaken van de modelbrieven in Word, onder invoegtoepassingen, en de tips voor het schrijven van een brief in de Kennisbank.
2. Brief gaat via een taak naar je senior.
3. Na akkoord senior gaat de brief via een taak naar je sectorhoofd.
4. Na akkoord sectorhoofd stuur je de brief met een taak aan de So.
5. Nadat de So de taak heeft afgehandeld laat je de brief door het Verseonteam opmaken en printen en ter tekening naar de So sturen.
6. Let op: je moet zelf in de gaten houden dat de voorgaande stappen binnen een redelijke termijn verlopen! Zet die evt. in je agenda.
7. Wacht tot je een automatische verzendbevestiging krijgt.
8. Sla de brief indien wenselijk ook op in je portfolio op je eigen schijf.
9. Stuur verzoeker indien afgesproken ook per e-mail de brief.
10. Sluit het dossier.

**N. Er is onvoldoende belang bij onderzoek door de No**

Op zich zouden we onderzoek kunnen doen, máár verzoeker heeft daar (relatief) onvoldoende belang bij. Je kunt hierbij bijv. denken aan de situatie dat de klacht al gegrond is verklaard door de overheidsinstantie. Wij hebben dan als No weinig toe te voegen.

1. Schrijf een onvoldoende belang brief. Je kunt hiervoor gebruikmaken van de modelbrieven in Word, onder invoegtoepassingen. Er is geen specifieke modelbrief voor onvoldoende belang. Vergelijk de structuur van de kennelijk ongegrond brief en gebruik de tips voor het schrijven van brieven uit de Kennisbank.
2. Brief gaat via een taak naar je senior.
3. Na akkoord senior gaat de brief via een taak naar je sectorhoofd.
4. Na akkoord sectorhoofd stuur je de brief met een taak aan de So.
5. Nadat de So de taak heeft afgehandeld laat je de brief door het Verseonteam opmaken, printen en ter tekening naar de So sturen.



6. Let op: je moet zelf in de gaten houden dat de voorgaande stappen binnen een redelijke termijn verlopen! Zet die evt. in je agenda.
7. Wacht tot je een automatische verzendbevestiging krijgt.
8. Sla de brief op in je portfolio op je eigen schijf.
9. Stuur verzoeker indien afgesproken ook per e-mail de brief.
10. Sluit het dossier.

## **BEPERKT EN FORMEEL ONDERZOEK (SECTOR)**

### **O. Info om tot een oordeel te kunnen komen – beperkt onderzoek**

Als je niet genoeg hebt om een klacht kennelijk ongegrond te verklaren of tot onvoldoende belang te concluderen, zal je onderzoek moeten doen. Als je niet neigt naar een gegronde klacht begin je met een beperkt onderzoek. Dit is onderzoek op ambtelijk niveau.

1. Bel de contactpersoon (tenzij er een expliciete afspraak met de instantie is om dat niet te doen). Geef aan dat je een klacht hebt ontvangen en graag info wilt opvragen over hoe e.e.a. bij de instantie is verlopen. Leg uit dat je die info nodig hebt om te kunnen bepalen of we overgaan tot een formeel onderzoek. Neig je sterk naar ongegrond? Dan kan je dat best aangeven. Dat zal de instantie waarschijnlijk ook toeschietelijker maken. Info die je kan opvragen is bijv. het hele klachtdossier, maar ook info over hoe een bepaald proces bij de instantie werkt. Registreer het gesprek als contactmoment.
2. Mail de contactpersoon ter bevestiging van het telefoongesprek. Spreek een duidelijke reactietermijn af. Registreer de e-mail.
3. Mail verzoeker over de stand van zaken en hoe verder. Registreer de e-mail.
4. Zet het dossier in je agenda, een dag na datum aflopen termijn. Dit i.v.m. vertraging door registratie in Verseon. Blok tijd voor het bestuderen van de verkregen info én voor de vervolgactie.
5. Bestudeer e.e.a. in het geplande tijdsblok en bekijk opnieuw wat je strategie gaat zijn. Sta daarbij ook steeds stil bij de vraag of beperkt onderzoek en contact op ambtelijk niveau nog passend is. Of dat moet worden opgeschaald naar formeel onderzoek. Overleg hierover waar nodig met collega's en senior.

### **P. Je wilt onderzoek openen – formeel onderzoek**

We hebben het hier over onderzoek op bestuurlijk niveau. Het gaat dus om zaken waarbij een standpunt van de bestuurder van de overheidsinstantie nodig is. Bijvoorbeeld omdat je denkt dat de klacht mogelijk gegrond is of omdat je hier als No een formeel oordeel over wilt geven als ombudsprudentie. Er zijn twee opties: de feiten zijn al helder (vaak doordat je info hebt opgevraagd i.h.k.v. beperkt onderzoek of 'mislukte' interventie) of je moet niet alleen onderzoeken wat we ervan vinden, maar ook wat er nu precies gebeurd is.

### **Q. Je wilt onderzoek openen en de feiten zijn al helder – kattestaart**

Je doet een kattestaartopening. Dat is een opening van formeel onderzoek mét daarbij direct al de bevindingen.

### **R. Je wilt onderzoek openen en de feiten zijn nog niet helder – regulier formeel onderzoek**

Je opent een formeel onderzoek, waarbij je ook onderzoek gaat doen naar wat er nu precies gebeurd is.

## **BEMIDDELEN**

### **S. Je wilt bemiddelen**

Een bemiddelingsgesprek zet je in om het contact tussen de verzoeker en de overheidsinstantie te herstellen. Kan zowel vóór als na de ken plaatsvinden. In de praktijk meestal na de KEN.

1. Voer een intakegesprek met verzoeker (zie stap C). Bemiddelaar leidt het gesprek.
2. Overleg met de bemiddelaar. Leent de zaak zich voor bemiddeling?
3. Zo ja, neem contact op met onze contactpersoon bij de instantie. En pols of de instantie open staat voor bemiddeling.
4. Instantie bereid tot bemiddeling? Stem af wie deelnemen aan het gesprek namens de instantie. Betrek verzoeker hierbij. Dit heb je vaak al verkend tijdens het intakegesprek.
5. Laat het secretariaat een intakegesprek plannen met de deelnemers namens de instantie.
6. Intakegesprek met instantie. Bemiddelaar leidt het gesprek. Registreer het gesprek in Verseon.
- 7.. Overleg met bemiddelaar. Nog steeds overtuigd dat bemiddeling meerwaarde heeft?
- 8.. Zo ja, laat afspraak bemiddelingsgesprek inplannen door secretariaat

- 9.. Voer het bemiddelingsgesprek. Bemiddelaar leidt het gesprek.
10. Stel de afsluitende brieven op. Gebruik daarvoor het sjabloon in Word. Alle deelnemers krijgen een aparte brief.
11. Stem de inhoud van de brieven af met de bemiddelaar.
12. Registreer de bemiddeling in Verseon in het tabblad Behandeling.

# afstemming stukken binnen sector

Gemaakt door [REDACTED] op 31 augustus 2022

Dit rapport bevat 1 kennisitem.

Naam		Aantal
Afstemming stukken binnen sector		KI 1962
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	Afstemming stukken We zijn als sector zoveel mogelijk zelf verantwoordelijk voor de kwaliteit van ons werk. Dit betekent dat we producten binnen de sector bespreken. Als wij als sector vinden dat het een goed product is, leggen we het voor aan de ambtsdrager. We hebben daarvoor een routing afgesproken. Deze vind je in het document dat hieronder is opgenomen.	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>		

## Routing afstemming stukken

<b>Producten die onderzoekers in beginsel zelf tekenen</b>	<b>Via senior</b>	<b>Via sectorhoofd</b>	<b>toelichting</b>
Eenvoudige tussenberichten/verzoeken om contact	nee	nee	
Inhoudelijke tussenberichten die nog geen oordeel/voorlopig oordeel bevatten.	nee, tenzij	nee	Hangt met name af van afspraken met individuele onderzoekers en eigen inschatting onderzoeker
Interventie uitzetten	nee, tenzij	nee	idem
Interventie met een brief of mail afronden	nee, tenzij	nee	idem
B&O-brieven die onderzoekers zelf mogen tekenen	nee, tenzij	nee	idem
<b>Producten die ambtsdrager tekent</b>	<b>Via senior</b>	<b>Via sectorhoofd</b>	<b>toelichting</b>
Onderzoeksplan	ja	ja	Voor braingain
Schriftelijke opening	ja	ja	
Kennelijk ongegrond/onvoldoende belang*	ja	nee, tenzij	sectorhoofd ziet alleen de meer bijzondere zaken. Senioren beoordelen dit
Tussenbericht/bepert onderzoek met (voorlopig) oordeel	ja	ja	
Andere afschrijvingen die we niet zelf tekenen*	ja	nee, tenzij	Senior beoordeelt
Reacties op herzieningsverzoeken	nvt	nee, tenzij	Doen de senioren meestal zelf. Ook via sectorhoofd bij bijzonderheden
Tussentijdse beëindiging onderzoek	ja	ja	
Rapportbrief	ja	ja	
Rapporten	ja	ja	
Notitie voor ambtsdrager	ja	ja	
Zorgenbrieven	ja	ja	
Begeleidende brieven bij vvb, rapport, instemming-brieven, aanbeveling-opgevolgd brieven ed.	nee, tenzij	nee, tenzij	Alleen bij bijzondere brieven; onderzoeker beoordeelt dit.

# 7 High impact klachten

Gemaakt door [REDACTED] op 31 augustus 2022

Dit rapport bevat 1 kennisitem.

Naam	Aantal
High impact klachten	KI 1764
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<p>In het kader van professionele klachtbehandeling houden we altijd de twee doelen van klachtbehandeling voor ogen, de burger op weg helpen en de lerende overheid. Daarnaast houden we de regie en reflecteren we regelmatig op ons handelen. Dat gaat bij de ene klacht makkelijker dan bij de andere klacht. In deze notitie willen we onderzoekers en klachtbehandelaars een handreiking bieden over hoe om te gaan met high impact klachten. Het is moeilijk om objectieve criteria te bedenken voor high impact klachten. Immers wat voor de een high impact is, is voor de ander niet. Het is dus geen vastomlijnde categorie, maar je kunt bijvoorbeeld denken aan klachten die betrekking hebben op een situatie waarbij bijvoorbeeld iemand is omgekomen, verdwenen, ernstig letsel heeft opgelopen of waarbij de verzoeker anderszins getraumatiseerd is of ernstig verlies heeft geleden.</p> <p>We zien bij dergelijke high impact klachten vaak hele mooie persoonlijke aanpakken waarbij verzoekers zich gehoord voelen en ons bedanken voor onze inzet. We zien daarnaast soms ook gevallen waarin verzoekers zich niet gehoord voelen. Soms als gevolg van hoe wij ons hebben opgesteld of hoe wij hebben gereageerd. Bij de behandeling van dit soort klachten zijn er over het algemeen twee valkuilen:</p> <p>Of we zijn geneigd te terughoudend te zijn en reageren vrij zakelijk zonder in te gaan op het emotionele verhaal achter de klacht waarbij we duidelijk aangeven wat de No wel en niet kan doen, óf we zijn geneigd te veel mee te gaan in de emotie en doen meer dan we eigenlijk zouden moeten doen.</p> <p>Vooropgesteld: het is niet eenvoudig om altijd de juiste toon te treffen. Hieronder noemen we een aantal aandachtspunten die ons kunnen helpen de juiste balans vinden in het geven van ruimte aan de emoties en het bieden van een luisterend oor enerzijds en het houden van de scherpe professionele blik op de casus die wordt voorgelegd en het managen van verwachtingen bij verzoeker anderzijds.</p> <p><b>Aandachtspunten</b></p> <p>Nodig iemand altijd uit als je bij een eerste telefonisch contact de indruk hebt dat het om een 'high impact zaak' gaat. Ook als je aan de telefoon of op basis van een eerste indruk van het verzoekschrift al denkt te constateren dat de No niets voor deze persoon kan betekenen.</p> <p>Betrek een intaker, bij voorkeur uit een ander team bij het gesprek, zodat je samen over een brede blik beschikt en ga altijd 'face to face' in gesprek naar aanleiding van de klacht. Denk daarbij aan de mogelijkheid om een verzoeker uit te nodigen in een locatie van het Coachhuis in de buurt van de woonplaats van verzoeker.</p> <p>Het is belangrijk dat de klachtbehandelaars op het Ombudsplein alert zijn op dit soort zaken. Snel schakelen/overdragen is hierbij belangrijk omdat we niet willen dat verzoeker steeds met iemand anders te maken heeft waartegen hij zijn verhaal moet doen.</p> <p>Bedenk in een vroeg stadium of betrokkenheid van de No gewenst is. Dit kan bijvoorbeeld zijn dat je ze informeert over het bestaan van de klacht of dat de No zelf een interventie uitzet (zie hierna). In uitzonderlijke gevallen is het mogelijk dat wij concluderen dat het wenselijk is dat de No zelf bij een intakegesprek aanwezig is (denk aan bijvoorbeeld klokkenluiders of aan het voorbeeld van de q-koortspatiënten).</p> <p>Ga na of wij nu, dat wil zeggen op korte termijn, iets kunnen doen en zo ja, wie is dan aangewezen binnen de organisatie om dat te doen (bijvoorbeeld interventie door onderzoeker of No)?</p> <p>Wees in het gesprek met verzoeker en daarna steeds helder over de afbakening. Wat is de kern van de klacht en wat kan de No wel en wat kan de No niet betekenen?</p> <p>Overweeg of een intakegesprek met de overheid aan de orde kan zijn. Niet alleen in die gevallen waarin je de mogelijkheid voor een bemiddeling wilt verkennen, maar ook in situaties waarin je de casus scherper wilt krijgen. Uiteraard vergt dit ook een helder verwachtingenmanagement richting de overheidsinstantie.</p> <p>Ga altijd na, ook als wij niets kunnen betekenen in de individuele klacht of er rode lijnen of algemene zaken zijn die de ambtsdragers op bestuurlijk niveau kunnen agenderen.</p> <p>Behandel dergelijke klachten niet alleen. Zorg dat je een sparringspartner hebt en reflecteer samen regelmatig op de stappen die je zet en hoe deze zich verhouden tot het beoogde doel. Bedenk daarbij dat het goed kan zijn om iemand uit een andere</p>

## 7 High impact klachten

Gemaakt door [REDACTED] op 31 augustus 2022

Naam	Aantal
sector te betrekken in het kader van intervisie.	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	

# 8 Dossievorming

Gemaakt door [REDACTED] op 31 augustus 2022

Dit rapport bevat 1 kennisitem.

Naam	Aantal
Dossievorming	KI 0928
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<p>Dossievorming</p> <p>In het dossier leg je alles vast wat nodig is om de behandeling van het verzoek te kunnen reconstrueren. Dit houdt in dat het verloop van de verzoekbehandeling en de tijdens de behandeling genomen beslissingen op een eenvoudige wijze te reconstrueren moeten zijn. Dit stelt eisen aan de dossievorming. De verantwoordelijkheid voor een goede dossievorming ligt bij de dossiereigenaar.</p> <p>Dit betekent dat je in het dossier vastlegt:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Via post of e-mail ontvangen correspondentie over het dossier, inclusief eventuele bijlagen. Dit geldt ook voor interne correspondentie over het dossier (e-mails, notities).</li><li>- Notities van over het dossier gevoerde telefoongesprekken.</li><li>- Notities t.b.v. in- of extern overleg over het dossier of van dat overleg gemaakte verslagen.</li></ul> <p>Een goede dossievorming is onder meer nodig voor collega's die betrokken zijn bij de behandeling van je dossier, voor het geval een interne klacht wordt ingediend of voor het uitvoeren van steekproeven naar de kwaliteit van de klachtbehandeling.</p> <p>Dossievorming en AVG</p> <p>Kijk voor het archiveren in relatie tot de AVG onder 'Archiveren onder de AVG'.</p> <p>Aandachtspunten en tips</p> <p>Leg alles vast in neutrale en objectieve bewoordingen. Hou telefoonnotities e.d. feitelijk en beschrijvend; geef geen waardeoordeel. Sommige dossierstukken kunnen immers onder ogen komen van verzoekers.</p> <p>Uit het dossier moet duidelijk blijken of een brief of e-mail al dan niet bewust onbeantwoord is gebleven. Dit kan b.v. blijken uit een brief ondertekend door de Nationale ombudsman waarin aan verzoeker is meegedeeld dat we de correspondentie als beëindigd beschouwen of uit een interne notitie.</p> <p>Maak geen interne notities in hetzelfde document waarin b.v. een VVB of een rapport wordt gemaakt. In een zaak waarin een interne klacht was ingediend was dit wel gebeurd. De interne notitie was vervolgens onbedoeld in het rapport op onze website verschenen.</p> <p>Leg toezeggingen altijd vast in het dossier. En maak een notitie in je agenda of takenlijst, zodat je de toezegging niet kunt vergeten.</p> <p>De gegevens die je noteert op het voorblad van het dossier worden niet meegenomen wanneer het dossier wordt gearhiveerd. Dit betekent dat aantekeningen die van belang zijn om de behandeling van het dossier te kunnen reconstrueren (b.v. aantekeningen van een intern overleg over de behandeling van een zaak) in het dossier moeten worden opgenomen.</p> <p>De gegevens die je noteert op het voorblad van een dossier vallen onder de Wet open overheid. Dit betekent dat deze onder ogen van een verzoeker kunnen komen. Gebruik ook hier neutrale en objectieve bewoordingen. Hou aantekeningen op het voorblad feitelijk en beschrijvend; geef geen waardeoordeel.</p> <p>Sla e-mails zoveel mogelijk op als document aan het eind van een e-mailwisseling. Let er daarbij wel op dat je e-mails met bijlagen apart opslaat, zodat je de bijlage ook kunt raadplegen.</p> <p>Is een bijlage bij een e-mail bijzonder relevant voor de reconstructie van het dossier, dan is het handig deze ook als apart document op te slaan. Het voordeel daarvan is dat je bij het doorbladeren van het dossier de bijlage direct kunt inzien en deze niet apart hoeft te openen.</p>
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	

# 8 Wijze van indiening en OVB

Gemaakt door [REDACTED] op 31 augustus 2022

Dit rapport bevat 7 kennisitems.

Naam	Aantal
Wijze van indiening en ontvangstbevestiging	KI 0589
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Telefoon	KI 0913
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	
<p>Telefoontjes op het gratis nummer (0800 nummer) komen binnen bij het Ombudsplein.</p> <p>Behalve verzoeken voor de Nationale ombudsman zitten hier ook telefoontjes tussen die:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- betrekking hebben op een bestaand dossier</li><li>- bestemd zijn voor de Kinderombudsman of Veteranenombudsman</li><li>- bestemd zijn voor de ondersteunende afdelingen</li></ul> <p>In deze gevallen verbind je door naar de afdeling of persoon voor wie het telefoontje bestemd is. Lukt dit niet, bespreek dan met de beller of hij teruggebeld wil worden of niet.</p> <p>Het komt ook voor dat via het gratis nummer een klacht over (een medewerker van) de Nationale ombudsman wordt ingediend.</p> <p>Versturen van een schriftelijke ontvangstbevestiging</p> <p>Bij telefonisch ontvangen verzoeken maak je zelf de afweging of je een schriftelijke ontvangstbevestiging (per e-mail of post) laat versturen. Het versturen van een schriftelijke ontvangstbevestiging is nuttig als je het verzoek in behandeling neemt en je verzoeker:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Tijdens het telefoongesprek het dossiernummer nog niet hebt meegedeeld. Het dossiernummer staat in de schriftelijke ontvangstbevestiging zodat verzoeker daar later aan kan refereren.</li><li>- Wil informeren wat hij qua behandeling van zijn verzoek kan verwachten.</li></ul> <p>Wil je een schriftelijke ontvangstbevestiging laten versturen, pas dan op het tabblad registratie in Verseon het veld ontvangstbevestiging aan in 'ontvangstbevestiging nog af te drukken'. De ontvangstbevestiging wordt dan automatisch aangemaakt en door de Facilitaire dienst verstuurd.</p> <p>LET OP! Met de gebruikersnaam van Djuma is deze informatie mogelijk gewijzigd.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Spontaan langskomende bezoekers	KI 0914
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	
<p>Regelen ontvangst</p> <p>Alle (ingewerkte) medewerkers van het Ombudsplein zijn in te schakelen om bezoekers te woord te staan. De receptie neemt zelf contact op met een medewerker en die vraagt een andere collega om samen de bezoeker te woord te staan. In het geval de receptie niet direct een medewerker kan vinden, benadert de receptie een senior of hoofd OP.</p> <p>Wat doet de receptie?</p> <p>De receptie noteert de naam van de bezoeker en vraagt waar zijn/haar klacht over gaat. Ook vraagt de receptie of er een lopend dossier is. In dat geval kan de klachtbehandelaar van het dossier of zijn/haar vervanger komen. Ook kan de receptie zien of er contactafspraken zijn.</p> <p>Is er geen bestaand dossier, dan kun jij met de informatie over de aard van de klacht een collega klachtbehandelaar kiezen om het gesprek met het onverwachte bezoek aan te gaan.</p> <p>De receptie verwijst de bezoeker naar de grote tafel. Hier wordt hij/zij opgehaald.</p> <p>Als een klager bezwaren heeft tegen twee medewerkers, hoor ze dan aan en beoordeel of het wenselijk is dat je een uitzondering maakt. Wenselijk gezien vanuit verzoeker, de eigen veiligheid en het gegeven dat het helpt met twee te zijn als er achteraf problemen ontstaan over wat precies is gezegd of gebeurd. Zal niet gauw tot een uitzondering leiden.</p> <p>In het geval je verwacht (vanwege eerder contact) of tijdens het gesprek merkt dat de bezoeker zich niet houdt aan fatsoensnormen of ander niet acceptabel gedrag vertoont, kan je het interventieteam via de receptie waarschuwen.</p>	



# 8 Wijze van indiening en OVB

Gemaakt door [REDACTED] op 31 augustus 2022

Naam	Aantal
<p>Na het gesprek registreert een van beiden het gesprek in de verzoekregistratie in Djuma.</p> <p>Algemene afspraken voor bezoek Voor het ontvangen van bezoek gelden de volgende afspraken: - Aangekondigd bezoek dient te allen tijde te worden aangemeld bij de receptie. - Alle bezoekers worden voorzien van een bezoekerspas (dit is ook van toepassing op familie, vrienden, kennissen e.d.). - Alle bezoek dient opgehaald te worden bij de receptie en teruggebracht te worden waarbij het bezoekerspasje ingeleverd dient te worden (diegene die het bezoek ontvangt, is hier verantwoordelijk voor). - Het is niet toegestaan om bezoekers bij welke ingang dan ook binnen te laten, uitsluitend de receptie laat bezoek toe en alleen via de hoofdingang.</p> <p>Gezichtsbedekkende kleding Op 1 augustus 2019 is de Wet gedeeltelijk verbod gezichtsbedekkende kleding in werking getreden. Deze wet geldt voor iedereen die zich met gezichtsbedekkende kleding begeeft in het openbaar vervoer en in gebouwen van overheidsinstellingen, onderwijsinstellingen en zorginstellingen in Nederland. En dus ook in het gebouw van de Nationale ombudsman.</p> <p>Vanaf 1 augustus 2019 is het verboden om met kleding in ons gebouw te zijn die het gezicht geheel bedekt of waarbij alleen de ogen zichtbaar zijn. Dat geldt dus niet alleen voor een boerka of nikab, maar ook voor een integraalhelm of bivakmuts.</p> <p>Wij geven op de volgende wijze uitvoering aan deze wet.</p> <p>Onze dienstverlening staat centraal. Iedere burger moet een beroep kunnen doen op de Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman. Burgers kunnen langs veel kanalen in contact treden met ons: telefoon, e-mail, social media en door persoonlijk langs te komen.</p> <p>Wanneer zich een persoon aan de deur meldt met gezichtsbedekkende kleding deelt de receptie mee dat er een medewerker komt die hem/haar te woord staat. Deze medewerker legt betrokkene buiten uit dat wij geen personen kunnen toelaten met gezichtsbedekkende kleding. De betrokkene krijgt vervolgens de keuze voorgelegd om de gezichtsbedekkende kleding te verwijderen, waarna het gesprek binnen kan worden voortgezet in een spreekkamer.</p> <p>Wanneer de betrokkene de gezichtsbedekkende kleding niet wil verwijderen, dan kan het gesprek voor de deur (buiten) worden voortgezet. Ook kan betrokkene worden gewezen op de andere mogelijkheden om met ons in contact te treden.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Brief, fax, e-mail of verzoekformulier	KI 0916
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<p>Alle verzoeken die worden ingediend via brief, fax, e-mail of verzoekformulier (zowel via de post als via de website ingestuurde formulieren) komen binnen bij de Facilitaire dienst.</p> <p>De Facilitaire Dienst verstuurt in deze gevallen een ontvangstbevestiging. In de ontvangstbevestiging staat onder welk dossiernummer iemands verzoek wordt behandeld. Hieraan kunnen mensen refereren als ze contact met ons opnemen. Verder worden verzoekers door middel van de ontvangstbevestiging geïnformeerd wat zij qua behandeling kunnen verwachten.</p> <p>Indien een e-mailadres van de indiener bekend is wordt de ontvangstbevestiging altijd per e-mail verstuurd en anders per post.</p> <p>De tekst van de ontvangstbevestiging per e-mail is als volgt:</p> <p>Hiermee bevestig ik de ontvangst van uw bericht. Uw bericht is bij ons geregistreerd onder een nummer. Wilt u dit nummer bij correspondentie met ons vermelden? U vindt dit nummer in de tekstbalk bij 'onderwerp'.*</p> <p>Hoe verder? Wij zullen nu eerst toetsen of we uw klacht in behandeling kunnen nemen. U ontvangt hierover zo snel mogelijk bericht. Het kan ook zijn dat hierover telefonisch contact met u wordt opgenomen of dat u al telefonisch contact heeft gehad.</p>

## 8 Wijze van indiening en OVB

Gemaakt door [REDACTED] op 31 augustus 2022

Naam	Aantal
<p>Hierbij stuur ik u de brochure 'U heeft bij de Nationale ombudsman een klacht ingediend. En dan? Hierin kunt u lezen hoe ons onderzoek naar uw klacht eruit kan zien, als wij uw klacht kunnen behandelen.</p> <p>Hebt u nog vragen? Hebt u over deze brief nog vragen, neem dan gerust contact op met Bureau Nationale ombudsman, via telefoonnummer (070) 356 3563. Wij zijn bereikbaar op werkdagen van 9:00 tot 17:00 uur.'</p> <p>* Het dossiernummer wordt onder onderwerp opgenomen.</p> <p>De tekst van de papieren ontvangstbevestiging (dus die per post wordt verstuurd) is als volgt:</p> <p>Hiermee bevestig ik de ontvangst van uw brief. Uw brief is bij ons geregistreerd onder een nummer. Wilt u dit nummer bij correspondentie met ons vermelden? U vindt dit nummer in de kolom rechts boven aan deze brief onder 'Ons nummer'.</p> <p>Hoe verder? Wij zullen nu eerst toetsen of we uw klacht in behandeling kunnen nemen. U ontvangt hierover zo snel mogelijk bericht. Het kan ook zijn dat hierover telefonisch contact met u wordt opgenomen of dat u al telefonisch contact met de No heeft gehad.</p> <p>Hierbij stuur ik u de brochure 'U heeft bij de Nationale ombudsman een klacht ingediend. En dan? Hierin kunt u lezen hoe ons onderzoek naar uw klacht eruit kan zien, als wij uw klacht kunnen behandelen.</p> <p>Hebt u nog vragen? Hebt u over deze brief nog vragen, neem dan gerust contact op met Bureau Nationale ombudsman, via telefoonnummer (070) 356 3563. Wij zijn bereikbaar op werkdagen van 9:00 tot 17:00 uur.</p> <p>Mensen die een verzoekformulier indienen via de website ontvangen na het indienen de volgende ontvangstbevestiging via e-mail:</p> <p>'Bevestiging: Uw klacht is ontvangen</p> <p>Beste ...,</p> <p>Bedankt voor het melden van uw klacht. Wij hebben uw klacht ontvangen. Wij nemen binnen 3 weken contact met u op. Wij informeren u over de voortgang en de uitkomst.</p> <p>Deze mensen ontvangen dus twee ontvangstbevestigingen: 1) de automatisch aangemaakte via de website en 2) de schriftelijke ontvangstbevestiging. Dat wordt gedaan omdat alleen in de schriftelijke ontvangstbevestiging het dossiernummer staat.</p> <p>Vreemde taal of dialect Onder 'Gebruik van vreemde taal of Nederlandse dialecten' kun je lezen wat je moet doen als je een verzoekschrift ontvangt in een vreemde taal of Nederlands dialect.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Webcare	KI 0917
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Verzoeken die worden ingediend via ons Twitter, Facebook of WhatsApp account komen binnen bij het webcare team.</p> <p>Acties die het webcareteam onderneemt:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Telefoonnummer vragen en doorsturen als terugbelverzoek naar het betrokken team. Het webcare team doet dit door een dossier aan te maken en daarin het Twitter, Facebook of WhatsApp bericht op te nemen als verzoekschrift. Het webcare team registreert de aanwezige NAW gegevens (naam en telefoonnummer) en tekent op het voorblad aan wat zij heeft gedaan. Het webcare team stuurt het dossier vervolgens</li></ul>	

## 8 Wijze van indiening en OVB

Gemaakt door [REDACTED] op 31 augustus 2022

Naam	Aantal
<p>naar het betrokken team.</p> <p>- Verwijzen bij buitenwettelijke klachten. Het webcare team maakt in deze gevallen een dossier aan en doet dit zelf af.</p> <p>- Verwijzen naar gratis nummer van de No (zie verder onder 'Telefoon').</p> <p>Ben je klachtbehandelaar binnen een team en krijg je een dossier in behandeling dat is aangemaakt door het webcareteam, maak dan zelf de afweging of je een schriftelijke ontvangstbevestiging (per e-mail of post) wil laten versturen. Zie voor het versturen van een schriftelijke ontvangstbevestiging de tekst hierover onder 'Telefoon'.</p> <p>LET OP! Met de ingebruikname van Djuma is deze informatie mogelijk gewijzigd.</p> <p>Verder reageert het webcare team op berichten op social media die niet direct aan de No zijn gericht, maar waarbij fout wordt uitgelegd wat de Nationale ombudsman in een bepaalde kwestie kan betekenen. Waar mogelijk geeft het webcare team de juiste informatie.</p> <p>Tot slot monitort het webcare team relevante informatie op social media en geven dat door aan de relevante teams of medewerkers. Het webcare team monitort ook op aanvraag.</p> <p>Er is een 'Checklist reageren op tweets, facebook- en whatsappberichten aan de Nationale ombudsman'. Deze checklist is bedoeld voor de leden van het webcareteam. De checklist is hieronder opgenomen als document.</p> <p>Verder is er een 'Protocol omgaan met mensen die hun onvrede uiten over de Nationale ombudsman of dreigen op Twitter/Facebook'. Ook dit protocol is bedoeld voor de leden van het webcareteam en hieronder opgenomen als document.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Contactformulier	KI 0918
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<p>Via onze website is het mogelijk een contactformulier in te vullen en op te sturen. Dit formulier is bedoeld voor vragen maar wordt sporadisch ook gebruikt door mensen die een verzoek hebben. De ontactformulieren komen binnen bij het Ombudsplein.</p> <p>Mensen die een contactformulier indienen via de website ontvangen na het indienen de volgende ontvangstbevestiging via e-mail:</p> <p>'Uw bericht is verzonden</p> <p>Geachte heer/mevrouw,</p> <p>Hartelijk dank voor uw bericht. Wij nemen zo spoedig mogelijk contact met u op, maar uiterlijk binnen 5 werkdagen na ontvangst van uw vraag.'</p> <p>Ben je klachtbehandelaar binnen een team en krijg je een dossier in behandeling dat is aangemaakt door het Ombudplein na ontvangst van een contactformulier, maak dan zelf de afweging of je een schriftelijke ontvangstbevestiging wil laten versturen. Zie voor het versturen van een schriftelijke ontvangstbevestiging de tekst hierover onder 'Telefoon'.</p> <p>LET OP! Met de ingebruikname van Djuma is deze informatie mogelijk gewijzigd.</p>
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Vervolgcorrespondentie	KI 0919
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<p>Sporadisch geven verzoekers aan prijs te stellen op een ontvangstbevestiging van vervolgcorrespondentie wat b.v. blijkt uit een verzoek om de ontvangst van een brief te bevestigen.</p> <p>Voldoe aan dat verzoek en/of licht toe dat de Nationale ombudsman de ontvangst van volgstukken niet afzonderlijk bevestigt. Bij vervolgcorrespondentie is de dossiereigenaar verantwoordelijk voor het verzenden van de ontvangstbevestiging.</p>
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	

# 10 Verdelen klachten

Gemaakt door [REDACTED] op 31 augustus 2022

Dit rapport bevat 6 kennisitems.

Naam		Aantal
Verdelen klachten		KI 0921
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>		
<b>Toelichting voor behandelaars</b>		
Verdeling binnen sectoren en Ombudsplein		KI 0927
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	Verdeling binnen teams - Nieuwe dossiers die bij een sector of het Ombudsplein binnenkomen, worden door een senior van de sector of het Ombudsplein verdeeld over de klachtbehandelaars/onderzoekers van het team. - Wanneer zaken niet direct aan een behandelaar kunnen worden toebedeeld dan komt zolang de zaak op de naam van het sectorhoofd of senior te staan, zodat onder meer het Ombudsplein weet met wie kan worden doorverbonden. - Om iedere schijn van partijdigheid te voorkomen, worden verzoeken niet toebedeeld aan een behandelaar met dezelfde achternaam als verzoeker.  Termijn toedeling Nieuwe zaken worden uiterlijk één dag na ontvangst aan een behandelaar toegewezen.	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>		
Verdeellijst op sector		KI 1093
<b>Omschrijving</b>	Bij het verdelen van klachten wordt altijd gekeken naar het aandachtsgebied waarover het gaat. Klachten worden op basis daarvan verdeeld. Voorbeeld: klachten over de RVO kunnen, net zoals andere klachten van ondernemers, raken aan aandachtsgebieden van alle sectoren en worden dus op basis daarvan verdeeld.	
<b>Inhoud</b>	Sector Werk Inkomen en Onderwijs  - De inschrijving van een onderneming in het Handelsregister of andere diensten verleend door een Kamer van Koophandel. - De in- of uitvoer van goederen. - Publiekrechtelijke samenwerkingsverbanden van ondernemers en werknemers. NB Deze klachten kunnen raken aan het aandachtsgebied van een ander team, zoals bijv. de volksgezondheid. Klachten over ondernemers gaan op thema, dus kunnen ook bij een ander team thuishoren (WoZo). Dat geldt voor alle klachten die afkomstig zijn van ondernemers. - Het aantrekken of ontslaan van personeel. - Arbeidsgeschillen (relatie werkgever – werknemer). - Het toezicht op arbeidsomstandigheden. - De opsporing van fiscale, financiële en economische fraude. - De heffing en inning van alle Rijksbelastingen (inclusief beslaglegging i.v.m. een belastingschuld). Let op: motorrijtuigenbelasting gaat naar VMM want zit in de keten. anders zit het bij WIO. - Het aanvragen, behouden of het beëindigen van een toeslag op het inkomen. - Het aanvragen, behouden of het beëindigen van een uitkering (zoals WW, WIA (IVA en WGA), Wajong, WAO, WAZ, WAZO en Ziektewet). - Het aanvragen, behouden of het beëindigen van een AOW uitkering, nabestaandenuitkering of kinderbijslag. - De aanvullende inkomensvoorziening ouderen (AIO) uit de Wet werk en bijstand (WWB). - Mensen die tijdelijk in het buitenland gaan werken en verzekerd willen blijven voor de sociale verzekeringen. - Arbeidsongeschiktheid en re-integratie. - Wet langdurige zorg - De SVB stelt vast of iemand verzekerd is voor de Wlz. Dit heeft niets met 'zorg' te maken. Valt bij SVB onder de poot 'dienstverlening' en niet onder de PGB-poot. Daarom gekozen voor behandeling in WIO. - Het toezicht op de uitvoering van de sociale zekerheid. - Schuldhulpverlening. - Het optreden van deurwaarders bij de invordering van schulden (denk aan bejegening of vaststelling beslagvrije voet), tenzij	

# 10 Verdelen klachten

Gemaakt door [REDACTED] op 31 augustus 2022

Naam	Aantal
<p>de klacht gaat over de onderliggende vordering. Gaat de klacht bijv. over de wijze waarop een vordering van het CAK tot stand is gekomen, dan hoort die klacht bij het team Zorg.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- De publicatie van statistische informatie en wat daaraan voorafgaat.</li><li>- Het versterken van de concurrentiekracht van bedrijven en het toezicht op een vrije markt.</li><li>- Het toezicht op de financiële sector.</li><li>- Het toezicht op de post- en telecommunicatiemarkt.</li><li>- Het aanvragen, behouden of het beëindigen van een uitkering voor oorlogsgetroffenen</li><li>- Toezicht op onderwijs</li><li>- Het aanvragen, behouden of het beëindigen van studiefinanciering.</li><li>- Universitair onderwijs + onderzoek + lesgeld</li><li>- Onderwijs door academische ziekenhuizen</li><li>- Decentrale belastingen en heffingen.</li><li>- De inning van kind- of ouderalimentatie</li></ul>	
<p>Sector Wonen en Zorg</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Het aanvragen van een vergunning aan een gemeente, provincie of waterschap (bijv. omgevingsvergunning).</li><li>- De aanvraag en afgifte van een identiteitsbewijs, tenzij de klacht gaat over: de afgifte van een identiteitsbewijs aan een Nederlander in het buitenland door de ambassade of afgifte van identiteitsbewijzen door de Kmar, dan gaat de klacht naar team VMM.</li><li>- De aangifte van een geboorte, erkenning en gezag.</li><li>- De aangifte van een overlijden.</li><li>- Trouwen, partnerregistratie, samenwonen of scheiding.</li><li>- De gemeentelijke basisadministratie.</li><li>- De basisregistratie adressen en gebouwen.</li><li>- De aanvraag en uitgifte van een DigiD.</li><li>- Het bestuur van decentrale overheden.</li><li>- De handhaving en het toepassen van bestuursdwang door decentrale overheden.</li><li>- Het optreden bij burenruzies.</li><li>- Het optreden bij geluids- of stankoverlast.</li><li>- Luchtkwaliteit en -vervuiling.</li><li>- Brandpreventie en -bestrijding.</li><li>- Het waterbeheer.</li><li>- De infrastructuur, ruimtelijke ordening en het (woon)milieu, behalve 'wegbeheer' dat valt onder VMM</li><li>- Afval en asbest.</li><li>- Het huren, bouwen, kopen of in bezit hebben van een woning. Hieronder vallen ook: kadastrale in- en uitschrijvingen, de opmeting van kadastrale grenzen en andere kadastrale diensten m.b.t. woningen</li><li>- Monumentenzorg.</li><li>- Persoonsgebonden budget</li><li>- Jeugdzorg</li><li>- Jeugdbescherming</li><li>- Toezicht op de jeugdzorg</li><li>- Problematiek rond minderjarigen in gesloten setting (ook op politiebureau en de alleenstaande minderjarige asielzoekers)</li><li>- Leerplicht(ambtenaren) en schoolverzuim Jeugdzorg (leerrecht/leerplicht ook KOM)</li><li>- Kinderopvang (exclusief kinderopvangtoeslag)</li><li>- Vaccinaties</li><li>- Adoptie</li><li>- Pleegzorg</li><li>- De gezondheidszorg (inclusief zorg voor ouderen en gehandicapten)</li><li>- Zorg verleend door academische ziekenhuizen</li><li>- Toezicht op de gezondheidszorg</li><li>- Indicatiestellingen</li><li>- Dwang in de zorg (denk aan gedwongen opname in een psychiatrische instelling op grond van de Wet BOPZ)</li><li>- De aanvraag en verstrekking van WMO voorzieningen (ook als de vraag of klacht gerelateerd is aan woning- of buurtachtige aspecten)</li><li>- De coördinatie en financiering van de Zorgverzekeringswet en AWBZ</li><li>- Het vaststellen, opleggen en incasseren van de wettelijk verplichte eigen bijdragen voor geleverde zorg (WLZ en Wmo)</li><li>- Het bepalen en uitbetalen van een compensatie van het eigen risico (Cer)</li></ul>	

# 10 Verdelen klachten

Gemaakt door [REDACTED] op 31 augustus 2022

Naam	Aantal
<ul style="list-style-type: none"><li>- Financiering van de instellingen die AWBZ-zorg verlenen</li><li>- De inning van achterstallige zorgpremies (wanbetalersregeling) door CAK en CJIB</li><li>- De tegemoetkoming van ouders van thuiswonende gehandicapte kinderen (TOG)</li><li>- Veilig Thuis (o.a. zorgmelding, kindermishandeling, huiselijk geweld, huisverbod, maar ook het terugkoppeling geven aan de melder)</li><li>- Hulp en begeleiding van nabestaanden</li><li>- Beschermingsmaatregelen voor mensen die zelf geen goede beslissingen kunnen maken, bijvoorbeeld door een verstandelijke beperking, verslaving of dementie (curatele, bewind en mentorschap)</li><li>- Opvragen van informatie bij een overheidsarchief ten behoeve van het opstellen van een genealogie/stamboom</li><li>- Leerlingenvervoer</li><li>- Leerplicht(ambtenaren) en schoolverzuim</li><li>- Toegang tot het onderwijs (en KOM)</li></ul> <p>Sector Veiligheid, Migratie en Mobiliteit</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- De opsporing en vervolging van strafbare feiten.</li><li>- Handhaven openbare orde.</li><li>- Toezicht in de publieke ruimte.</li><li>- Opleggen van boetes.</li><li>- Opsporing</li></ul> <p>NB - Voor bovenstaande klachten geldt dat deze ook door VMM worden behandeld wanneer het gaat om een BOA.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- De inning van boetes.</li><li>- De tenuitvoerlegging van beslissingen van de strafrechter.</li><li>- De betekening van een vonnis.</li><li>- De tenuitvoerlegging van een gevangenisstraf.</li></ul> <p>Voorbeeld: Toepassing van de Wet Overdracht Tenuitvoerlegging Stafvonnissen. Een Belgische man zit in Nederland vast een vraagt het ministerie van V&amp;J om o.g.v. die wet zijn gevangenisstraf in België te mogen uitzitten. Deze weigert en verzoeker gaat naar de Nationale ombudsman.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- De strafvorderlijke inbeslagname van goederen.</li><li>- Het bestuur van rechtbanken, gerechtshoven, CBB en CRvB .</li><li>- De financiering van rechtsbijstand.</li><li>- Het verlenen van rechtsbijstand.</li><li>- Het aanvragen of de afgifte van een verklaring van goed gedrag.</li><li>- Defensie.</li><li>- De grenscontrole van personen.</li><li>- De afgifte van een identiteitsbewijs aan een Nederlander in het buitenland door de ambassade of afgifte van identiteitsbewijzen door de Kmar.</li><li>- Consulaire bijstand.</li><li>- De legalisatie en verificatie van documenten.</li><li>- Naturalisatie.</li><li>- Het aanvragen, behouden of het beëindigen van een verblijfsvergunning.</li><li>- Inburgering. Deze klachten worden ook behandeld door team VMM als de klacht gaat over (de beëindiging van) door de gemeente verstrekte voorzieningen in het kader van de inburgering (denk bijv. aan het vervallen van een door de gemeente ingekochte opvangplaats en het in verband daarmee beëindigen van de kinderopvangtoeslag). Deze voorzieningen kunnen ook liggen op het domein van sociale zaken (denk bijv. aan re-integratievoorzieningen).</li><li>- Inburgeringsexamen (DUO)</li><li>- Bescherming persoonsgegevens</li><li>- Het aanschaffen, hebben of afstoten van een auto (inclusief motorrijtuigenbelasting).</li><li>- Het aanvragen of de verlenging van een rijbewijs.</li><li>- De aanvraag of afgifte van een invalidenparkeerkaart, tenzij de klacht gaat over: het optreden van bijv. een medisch specialist, dan gaat de klacht naar WoZo.</li><li>- APK keuringen.</li><li>- Hulp bij nood. Het gaat hier om de verlening van hulp door de politie in acute noodsituaties. Waardoor de acute noodsituatie is ontstaan,</li></ul>	

# 10 Verdelen klachten

Gemaakt door [REDACTED] op 31 augustus 2022

Naam	Aantal
<p>maakt niet uit. Deze kan het gevolg zijn van huiselijk geweld, maar ook van bijv. een mishandeling, een burenruzie, een inbraak, brand of een ongeval.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Detentiezorg en –omstandigheden</li></ul> <p>Voorbeeld: verzoeker krijgt oproep om zich bij gevangenis te melden voor uitzitten straf: hij zegt dat hij vanwege zijn gezondheid niet kan "zitten". Justitie vindt de betreffende aandoening geen beletsel</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Reclassering</li><li>- Kinderontvoering</li><li>- Slachtofferzorg. De opvang en begeleiding van mensen die slachtoffer zijn van bijvoorbeeld diefstal, discriminatie, geweld of bedreiging</li></ul>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Alfabetische verdeellijst	KI 1094
<b>Omschrijving</b>	<p>Bij het verdelen van klachten wordt altijd gekeken naar het aandachtsgebied waarover het gaat. Klachten worden op basis daarvan verdeeld.</p> <p>Voorbeeld: klachten over de RVO kunnen, net zoals andere klachten van ondernemers, raken aan aandachtsgebieden van alle sectoren en worden dus op basis daarvan verdeeld.</p>
<b>Inhoud</b>	<p>A</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Auto; aanschaffen, hebben of afstoten (WoZo)</li><li>- AOW uitkering; aanvragen, behouden en beëindigen (WIO)</li><li>- Adoptie (WoZo)</li><li>- Afval en asbest (WoZo)</li><li>- APK keuringen (VMM)</li><li>- Arbeidsgeschillen (relatie werkgever – werknemer) (WIO)</li><li>- Arbeidsongeschiktheid (WIO)</li><li>- Aanvullende inkomensvoorziening ouderen (AIO) (WIO)</li><li>- Alimentatie; inning van kind- of ouderalimentatie (WIO)</li><li>- Arbeidsomstandigheden; het toezicht op (WIO)</li><li>- Academische ziekenhuizen; onderwijs door (WIO)</li><li>- Academische ziekenhuizen; zorg verleend door (WZ)</li></ul> <p>B</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Basisregistratie adressen en gebouwen (WoZo)</li><li>- Bestuur van decentrale overheden (WoZo)</li><li>- Bestuur van rechtbanken, gerechtshoven, CBB en CRvB (VMM)</li><li>- Bestuursdwang door decentrale overheden (WoZo)</li><li>- Betekening van een vonnis (VMM)</li><li>- Bescherming persoonsgegevens (VMM)</li><li>- Beschermingsmaatregelen voor mensen die zelf geen goede beslissingen kunnen maken, bijvoorbeeld door een verstandelijke beperking, verslaving of dementie (curatele, bewind en mentorschap) (WoZo)</li><li>- Brandpreventie en –bestrijding (WoZo)</li><li>- Burgerlijke stand; opmaken van en verstrekken van uittreksel van akte van geboorte, huwelijk, echtscheiding, geregistreerd partnerschap, beëindiging of omzetting van geregistreerd partnerschap of overlijden (WoZo)</li><li>- Burenruzies (WoZo)</li><li>- Beslaglegging i.v.m. een belastingschuld (WIO)</li><li>- Beslaglegging strafvorderlijk van goederen (VMM)</li></ul> <p>C</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- CJIB Als het gaat om de 'J' uit de afkorting (het CJIB als uitvoeringsinstantie voor justitie) is VMM het behandelend team. Als het CJIB echter louter optreedt als incasseerder voor andere overheidsinstanties gaan de klachten naar WIO.</li></ul> <p>Let op. Deze instantie kan optreden als 'inner van schulden' voor andere instanties. Als de klacht duidelijk over de invordering door het CJIB gaat, dan naar WIO. Als het probleem meer bij de andere instantie ligt, dan naar desbetreffende sector (bijv. CAK -&gt; WoZo).</p>

# 10 Verdelen klachten

Gemaakt door [REDACTED] op 31 augustus 2022

Naam	Aantal
<ul style="list-style-type: none"><li>- Compensatie eigen risico in de Zorgverzekeringswet (WoZo)</li><li>- Consulaire bijstand (VMM)</li><li>- Concurrentiekracht van bedrijven; versterken daarvan (WIO)</li></ul>	
D	
<ul style="list-style-type: none"><li>- Decentrale belastingen en heffingen (WIO)</li><li>- Defensie (VMM)</li><li>- Detentiezorg en –omstandigheden (voorbeeld: verzoeker krijgt oproep om zich bij gevangenis te melden voor uitzitten straf: hij zegt dat hij vanwege zijn gezondheid niet kan "zitten". Justitie vindt de betreffende aandoening geen beletsel) (VMM)</li><li>- Deurwaarders bij het optreden van de invordering van schulden (denk aan bejegening of vaststelling beslagvrije voet) (WIO). Let op: Gaat de klacht over de onderliggende vordering - bijv. over de wijze waarop een vordering van het CAK tot stand is gekomen - dan hoort die klacht bij het desbetreffende team thuis (in dit voorbeeld team WoZo).</li><li>- DigiD; aanvraag en uitgifte (WoZo)</li><li>- Dwang in de zorg (denk aan gedwongen opname in een psychiatrische instelling op grond van de Wet BOPZ) (WoZo)</li></ul>	
E	
<ul style="list-style-type: none"><li>- Eigen bijdrage AWBZ (WoZo)</li><li>- Eigen bijdrage WMO (WoZo)</li></ul>	
F	
<ul style="list-style-type: none"><li>- Fiscale, financiële en economische fraude; de opsporing van (WIO)</li></ul>	
G	
<ul style="list-style-type: none"><li>- Gemeentelijke basisadministratie (GBA) (WoZo)</li><li>- Gezondheidszorg (inclusief het toezicht op en de zorg voor ouderen en gehandicapten) (WoZo)</li><li>- Grenscontrole van personen (VMM)</li><li>- Geluidsoverlast (WoZo)</li></ul>	
H	
<ul style="list-style-type: none"><li>- Huiselijk geweld (WoZo)</li><li>- Hulp bij nood. Het gaat hier om de verlening van hulp in acute noodsituaties. Waardoor de acute noodsituatie is ontstaan, maakt niet uit. Deze kan het gevolg zijn van huiselijk geweld, maar ook van bijv. een mishandeling, een burenruzie, een inbraak, brand of een ongeval (VMM)</li><li>- Hulp en begeleiding van nabestaanden (WoZo)</li><li>- Handelsregister; in- of uitschrijving van een onderneming, publicaties etc. (WIO)</li><li>- Handhaving door decentrale overheden (WoZo)</li></ul>	
I	
<ul style="list-style-type: none"><li>- Identiteitsbewijs; aanvraag/afgifte in Nederland (WoZo)</li><li>- Identiteitsbewijs; aanvraag/afgifte aan een Nederlander in het buitenland door de ambassade (VMM)</li><li>- Identiteitsbewijs; afgifte door Kmar (VMM)</li><li>- In-/uitvoer van goederen (WIO)</li><li>- Inburgering (VMM) Deze klachten worden ook behandeld door team VMM als de klacht gaat over (de beëindiging van) door de gemeente verstrekte voorzieningen in het kader van de inburgering (denk bijv. aan het vervallen van een door de gemeente ingekochte opvangplaats en het in verband daarmee beëindigen van de kinderopvangtoeslag). Deze voorzieningen kunnen ook liggen op het domein van sociale zaken (denk bijv. aan re-integratievoorzieningen)</li><li>- Infrastructuur (WoZo) behalve Wegbeheer (VMM)</li></ul>	



# 10 Verdelen klachten

Gemaakt door [REDACTED] op 31 augustus 2022

Naam	Aantal
<ul style="list-style-type: none"><li>- Inning van boetes (VMM)</li><li>- Indicatiestellingen (WoZo)</li><li>- Invalidenparkeerkaart; aanvraag/afgifte (WoZo)</li></ul>	
<b>J</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>- Jeugdbescherming (WoZo)</li><li>- Jeugdzorg; incl. toezicht op (WoZo)</li></ul>	
<b>K</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>- Kinderopvang (exclusief kinderopvangtoeslag) (WoZo)</li><li>- Kinderontvoering (VMM?)</li><li>- Kinderbijslag; aanvragen, behouden en beëindigen (WIO)</li></ul>	
<b>L</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>- Leerplicht (WoZo)</li><li>- Legalisatie en verificatie van documenten (VMM)</li><li>- Luchtqualiteit en –vervuiling (WoZo)</li><li>- Leerlingenvervoer; toegang tot (WoZo)</li></ul>	
<b>M</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>- Monumentenzorg (WoZo)</li><li>- Minderjarigen in gesloten setting (ook op politiebureau en de alleenstaande minderjarige asielzoekers) (WoZo)</li></ul>	
<b>N</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>- Naturalisatie (VMM)</li><li>- Nabestaandenuitkering; aanvragen, behouden en beëindigen (WIO)</li></ul>	
<b>O</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>- Opleggen van boetes (VMM) Klachten over het opleggen van boetes worden ook door VMM behandeld wanneer het gaat om een BOA</li><li>- Overheidsarchief; opvragen van informatie t.b.v. opstellen van een genealogie/stamboom (WoZo)</li><li>- Omgevingsvergunning; aanvragen (WoZo)</li><li>- Openbare orde; handhaven en toezicht in de publieke ruimte (VMM)</li><li>- Onderwijs; toegang tot en toezicht op (WoZo)</li></ul>	
<b>P</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>- Personeel; aantrekken of ontslaan (WIO)</li><li>- Persoonsgebonden budget (WoZo)</li><li>- Pleegzorg (WoZo)</li><li>- Publiekrechtelijke samenwerkingsverbanden van ondernemers en werknemers (WIO) Deze klachten kunnen raken aan het aandachtsgebied van een ander team, zoals bijv. de volksgezondheid. De klacht kan dan zowel in team WI als in het andere team (ingeval van volksgezondheid bij team WoZo) worden behandeld.</li></ul>	
<b>R</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>- Reclassering (VMM)</li><li>- Re-integratie (WIO)</li><li>- Rijbewijs; aanvragen en verlenging (VMM)</li><li>- Rijksbelastingen; heffing en inning (WIO)</li><li>- Ruimtelijke ordening (WoZo)</li><li>- Rechtsbijstand (VMM)</li></ul>	
<b>S</b>	

# 10 Verdelen klachten

Gemaakt door [REDACTED] op 31 augustus 2022

Naam	Aantal
<ul style="list-style-type: none"><li>- Schuldhelpverlening (WIO)</li><li>- Slachtofferzorg. De opvang en begeleiding van mensen die slachtoffer zijn van bijvoorbeeld diefstal, discriminatie, geweld of bedreiging (VMM)</li><li>- Sociale verzekeringen en buitenland; mensen die tijdelijk in het buitenland gaan werken en verzekerd willen blijven voor de sociale verzekeringen (WIO)</li><li>- Studiefinanciering; aanvragen, behouden en beëindigen van studiefinanciering (WoZo)</li><li>- Schoolverzuim (WoZo)</li><li>- Stankoverlast (WoZo)</li><li>- Strafbare feiten; opsporing en vervolging (VMM)</li><li>- Statistische informatie; publicatie en wat daaraan voorafgaat (WIO)</li></ul>	
T	
<ul style="list-style-type: none"><li>- Tegemoetkoming van ouders van thuiswonende gehandicapte kinderen (TOG) (WoZo)</li><li>- Tegemoetkoming voor chronisch zieken en gehandicapten (Wtcg) (WoZo)</li><li>- Tenuitvoerlegging van beslissingen van de strafrechter (VMM)</li><li>- Tenuitvoerlegging van een gevangenisstraf (voorbeeld: een Belgische man zit in Nederland vast en vraagt het ministerie van V&amp;J om o.g.v. de Wet overdracht tenuitvoerlegging stafonnissen zijn gevangenisstraf in België te mogen uitzitten; V&amp;J weigert (VMM)</li><li>- Toezicht op de financiële sector (WIO)</li><li>- Toezicht op de post- en telecommunicatiemarkt (WIO)</li><li>- Toezicht op de uitvoering van de sociale zekerheid (WIO)</li><li>- Toezicht op een vrije markt (WIO)</li><li>- Trouwen (WoZo)</li><li>- Toeslagen; aanvragen, behouden en beëindigen van een toeslag op inkomen (WIO)</li></ul>	
U	
<ul style="list-style-type: none"><li>- Uitkering voor oorlogsgetroffenen; aanvragen, behouden of beëindigen (WIO)</li></ul>	
V	
<ul style="list-style-type: none"><li>- Vaccinaties (WoZo)</li><li>- Veteranen (Veteranenombudsman)</li><li>- Verklaring van goed gedrag; aanvraag/afgifte (VMM)</li><li>- Verblijfsvergunning; aanvragen, behouden en beëindigen (VMM)</li><li>- Vergunningen; aanvragen aan gemeente, provincie of waterschap (bijv. omgevingsvergunning) (WoZo)</li></ul>	
W	
<ul style="list-style-type: none"><li>- Waterbeheer (WoZo)</li><li>- WMO voorzieningen; ook als de vraag of klacht gerelateerd is aan woning- of buurtachtige aspecten (WoZo)</li><li>- Woningen; huren, bouwen, kopen of in bezit hebben van een woning (incl. kadastrale in- en uitschrijvingen, de opmeting van kadastrale grenzen en andere kadastrale diensten m.b.t. woningen) (WoZo)</li><li>- WW uitkering; aanvragen, behouden en beëindigen (WIO)</li><li>- WIA uitkering (IVA en WGA); aanvragen, behouden en beëindigen (WIO)</li><li>- Wajong uitkering; aanvragen, behouden en beëindigen (WIO)</li><li>- WAO uitkering; aanvragen, behouden en beëindigen (WIO)</li><li>- WAZ uitkering; aanvragen, behouden en beëindigen (WIO)</li><li>- WAZO uitkering; aanvragen, behouden en beëindigen (WIO)</li><li>- Wet werk en bijstand (WWB) (WIO)</li><li>- Woonomgeving/-milieu (WoZo)</li><li>- Wanbetalersregeling; inning van achterstallige zorgpremies (WoZo)</li><li>- Wet langdurige zorg - De SVB stelt vast of iemand verzekerd is voor de Wlz. Dit heeft niets met 'zorg' te maken. Valt bij SVB onder de poot 'dienstverlening' en niet onder de PGB-poot. Daarom gekozen voor behandeling in WIO.</li></ul>	
Z	

# 10 Verdelen klachten

Gemaakt door [REDACTED] op 31 augustus 2022

Naam	Aantal
<p>- Zorgverzekeringswet en AWBZ (WoZo) - Ziektewet uitkering; aanvragen, behouden en beëindigen (WIO)</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Verdeling over sectoren en Ombudsplein	KI 1104
<b>Omschrijving</b>	
<p><b>Inhoud</b></p> <p>Verdeling over teams</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Dossiers die worden aangemaakt door de Facilitaire dienst, worden door de Facilitaire dienst toebedeeld aan de sectoren en het Ombudsplein.</li><li>- De dossiers worden toebedeeld aan de hand van de verdeellijst. Op deze lijst staat welke onderwerpen/thema's vallen onder welk team. Er is ook een alfabetische verdeellijst.</li><li>- Dossiers die door de Facilitaire Dienst verkeerd worden toebedeeld, worden door de senior van de betrokken sector/OP doorgestuurd naar de sector of OP waar het verzoek thuishoort.</li><li>- Is sprake van verschil van inzicht over de vraag welke sector of OP een verzoek het beste kan behandelen (b.v. bij ketenproblemen), dan vindt zo snel mogelijk overleg plaats tussen de sectorhoofden of senioren en eventueel de ambtsdragers.</li></ul> <p>Termijn toedeling</p> <p>Nieuwe zaken worden uiterlijk één dag na ontvangst aan een behandelaar toegewezen.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Overdracht dossiers	KI 1626
<b>Omschrijving</b>	
<p><b>Inhoud</b></p> <p>Overdracht dossiers</p> <p>Uitgangspunt is dat dossiers zo min mogelijk worden overgedragen. Is het toch nodig een dossier over te dragen (b.v. in verband met langdurige afwezigheid van de behandelaar) dan informeert de nieuwe behandelaar verzoeker en de overheidsinstantie zo spoedig mogelijk over de overdracht van het dossier.</p> <p>Let op! Vergeet niet om in Verseon het dossier op jouw naam te zetten.</p> <p>Zie voor dossiers waar kinderen bij betrokken zijn de afspraken over samenwerking No en Kom.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	

# 11 Diverse onderwerpen

Gemaakt door [REDACTED] op 31 augustus 2022

Dit rapport bevat 12 kennisitems.

Naam		Aantal
Brieven in kopie aan de Nationale ombudsman		KI 0923
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	Hoe gaan we om met brieven die zonder begeleidende brief cc aan ons worden gestuurd?  Met enige regelmaat komt het voor dat burgers ons een kopie sturen van een brief aan een overheidsinstelling zonder begeleidend schrijven. Soms is de vermelding "cc No" alleen bedoeld als stok achter de deur, om de overheidsinstelling aan te sporen om de klacht serieus te behandelen. Van ons wordt dan vaak geen actie verwacht. We moeten in dit soort gevallen niet te snel aannemen dat de burger van ons actie verwacht. Informeer ingeval van twijfel bij de burger of hij actie van ons verwacht.	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>		
Verschillende verzoeken van één verzoeker		KI 0929
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	<p>Het komt voor dat een verzoeker verschillende verzoeken indient. Soms tegelijk en soms met enige tussentijd. Deze verzoeken kunnen over diverse teams of over diverse klachtbehandelaars/onderzoekers worden verdeeld, terwijl verzoeker niet beter weet dan dat hij de verzoeken heeft ingediend bij één instantie, de Nationale ombudsman.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Een verzoeker die verschillende verzoeken bij de Nationale ombudsman indient, mag van de behandelaar verwachten dat hij op de hoogte is van de verschillende verzoeken, waar die over gaan en in welk stadium van behandeling die zich bevinden. De verzoeker mag geen 'last' hebben van de manier waarop wij onze organisatie en ons werk hebben ingericht.</li><li>- Verder mag de verzoeker verwachten dat hij wordt betrokken bij het behandelingsproces en dat met hem wordt besproken (telefonisch of tijdens een intakegesprek) hoe zijn verschillende verzoeken kunnen worden behandeld.</li></ul> <p>Verschillende klachten met enige tussentijd</p> <p>Ontvang je een nieuw verzoek, ga dan altijd eerst na of de verzoeker en/of intermediair al bij de Nationale ombudsman bekend is. Dit doe je in de NAW registratie in Verseon. Is verzoeker al bekend bij de No, ga dan in de verzoekregistratie na:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- waarover de eerdere verzoeken gingen</li><li>- wie de eerdere verzoeken heeft behandeld</li><li>- of de eerdere verzoeken al zijn afgehandeld of nog in behandeling zijn</li></ul> <p>Vervolgens kun je in samenspraak met verzoeker[1] en de eerder/andere betrokken behandelaars vaststellen of het nieuwe verzoek samenhangt met een eerder ingediend verzoek of dat het nieuwe verzoek helemaal op zichzelf staat. Met hun kun je ook bespreken wat de beste manier is om het nieuwe verzoek te behandelen en of je dat zelf gaat doen of een eerder betrokken behandelaar[2].</p> <p>Hangt het nieuwe verzoek samen met een eerder ingediend verzoek, draag het nieuwe verzoek dan over aan de behandelaar van het eerder ingediende verzoek.</p> <p>Staat het nieuwe verzoek helemaal op zichzelf, ga dan samen na of het nodig is afspraken te maken over de verdere behandeling van de verschillende verzoeken en betrek verzoeker daarbij. Denk daarbij bijvoorbeeld aan afspraken over de communicatie met de betrokken verzoeker of de planning van bepaalde onderzoekshandelingen (zoals het uitnodigen van de verzoeker voor een gesprek of het uitbrengen van een rapport).</p> <p>[1] Wanneer de verzoeker zelf niet in staat is structuur aan te brengen en daarbij hulp nodig heeft, dan kan afstemming met de verzoeker zoals hier bedoeld achterwege blijven.</p> <p>[2] Bedenk dat de behandelaar die al een verzoek van de betrokken verzoeker in behandeling heeft niet op de hoogte is van de binnenkomst van een nieuw verzoek (tenzij verzoeker dat aan de betrokken behandelaar heeft laten weten). Neem dus zelf het initiatief en wacht niet tot de andere behandelaar dat doet.</p> <p>Verschillende verzoeken in één keer</p> <p>Ook komt het voor dat één verzoeker in één keer verschillende verzoeken indient, soms over verschillende overheidsinstanties. Ook hier is voor de behandeling bepalend of de verzoeken samenhangen of niet. Vertonen de verzoeken samenhang, dan hou je de verzoeken bij elkaar en behandelt ze zelf. Vertonen de verzoeken geen samenhang, maak dan voor iedere kwestie een apart dossier aan.</p>	

# 11 Diverse onderwerpen

Gemaakt door [REDACTED] op 31 augustus 2022

Naam	Aantal																											
Splits je het verzoek en wordt het afgesplitste verzoek door een andere behandelaar behandeld, maak dan afspraken met elkaar en met verzoeker over de verdere afhandeling van de verschillende verzoeken. Denk daarbij bijvoorbeeld aan afspraken over de communicatie met de betrokken verzoeker of de planning van bepaalde onderzoekshandelingen (zoals het uitnodigen van de verzoeker voor een gesprek of het uitbrengen van een rapport).																												
<b>Toelichting voor behandelaars</b>																												
Samenwerking No en KOM in individuele dossiers	KI 1024																											
<b>Omschrijving</b>																												
<b>Inhoud</b>	Verzoekers wenden zicht tot de No of de KOM en soms tot beide. De samenwerking tussen No en Kom die dan kan ontstaan, is beschreven in een protocol. Dit protocol vind je hieronder onder 'Documenten'.																											
<b>Toelichting voor behandelaars</b>																												
Doen van externe meldingen	KI 1065																											
<b>Omschrijving</b>																												
<b>Inhoud</b>	<p>Hoe gaan we om met het doen van externe meldingen als we ons zorgen maken over de (geestelijke) gezondheid van verzoeker en de eigen veiligheid of die van zijn omgeving?</p> <p>Wees zeer terughoudend met zo'n melding. Situaties zijn zelden zwart-wit. Het is niet altijd mogelijk om een goede inschatting van de situatie te maken. Overleg in alle gevallen of de signalen aanleiding geven om actie te ondernemen. Houd voor ogen dat wij zorgvuldig horen om te gaan met de belangen van verzoeker. Heb oog voor de impact die een melding van de Nationale ombudsman bij een overheidsinstantie teweeg brengt.</p> <p>Het devies is dan ook: overleg eerst met een collega met wie je die inschatting goed kunt maken.</p> <p>Lijkt het zinvol te vragen of bijvoorbeeld een wijkagent langsgaat bij verzoeker of een melding te doen bij een (bemoei)zorgteam, bel dan met een verkennende vraag via onze contactpersoon van het politiekorps. Dan kun je samen kijken of het daadwerkelijk past om actie te ondernemen.</p>																											
<b>Toelichting voor behandelaars</b>																												
Voortvarendheid / termijnen	KI 1085																											
<b>Omschrijving</b>																												
<b>Inhoud</b>	<p>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.</p> <p>Bij het vaststellen van de gewenste doorlooptijden is richtinggevend geweest dat we effectief willen zijn, dat wat wij doen er (nog) toe doet.</p> <table><tbody><tr><td>90-100%</td><td>binnen 1 week</td><td>Verwijzen informeren geen overheid</td></tr><tr><td>80-90%</td><td>binnen 3 weken</td><td>Verwijzen informeren overheid</td></tr><tr><td>70-80%</td><td>binnen 12 weken</td><td>Verwijzen informeren kennelijk ongegrond</td></tr><tr><td>75-85%</td><td>binnen 8 weken</td><td>Interventie</td></tr><tr><td>90-100%</td><td>binnen 3 weken</td><td>Bulkinterventie</td></tr><tr><td>60-70%</td><td>binnen 5 maanden</td><td>Bemiddeling en goed gesprek</td></tr><tr><td>80-90%</td><td>binnen 8 maanden</td><td>Tussentijds beëindigd</td></tr><tr><td>70-80%</td><td>binnen 7 maanden</td><td>Brief na onderzoek</td></tr><tr><td>50-60%</td><td>binnen 9 maanden</td><td>Rapport</td></tr></tbody></table> <p>Tips</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Beoordeel nieuwe verzoeken altijd direct op spoedeisendheid.</li><li>- Maak een tijdplanning en hou jezelf daaraan.</li><li>- Doe aan voortgangscntrole.</li><li>- Rappelleer tijdig.</li><li>- Schaal op naar een ambtsdrager als een overheidsinstantie niet reageert op een rappel.</li></ul>	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
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																										

# 11 Diverse onderwerpen

Gemaakt door [REDACTED] op 31 augustus 2022

Naam	Aantal
<ul style="list-style-type: none"><li>- Beheer je werkvoorraad en plan activiteiten in je agenda.</li><li>- Blok tijd voor verschillende activiteiten in je agenda.</li><li>- Loop je vast, overleg met een collega of ambtsdrager.</li></ul>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Omgang met e-mail	KI 1141
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Externe e-mail adressen</p> <p>De Nationale ombudsman kent naar buiten toe twee soorten e-mailadressen.</p> <p>Het hoofadres post@nationaleombudsman.nl</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- is het algemene post adres</li><li>- inkomende en uitgaande e-mail wordt in eerste instantie gezien als formele e-mail</li><li>- inkomende e-mail is alleen te lezen door de Facilitaire Dienst</li><li>- verzenden van e-mail via dit adres is mogelijk voor iedereen</li><li>- mag niet worden gebruikt voor persoonlijk berichtenverkeer</li></ul> <p>Het persoonlijk adres naam@nationaleombudsman.nl</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- iedereen heeft een persoonlijk adres</li><li>- inkomende e-mail kan formeel of informeel zijn</li></ul> <p>Interne e-mail adressen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Het persoonlijk adres, bestaande uit voor- en achternaam.</li><li>- Mailgroepen, bestaande uit een verzameling van adressen. Een e-mail verzonden aan een groep, bereikt elk lid van die groep.</li><li>- Groepsadressen: diverse personen die toegang hebben tot één adres.</li></ul> <p>Afwezigheid voor korte of langere tijd</p> <p>Ben je voor korte of langere tijd afwezig (b.v. vakantie, opleiding, verlof, ziekte, detachering) denk er dan aan om:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Als je je e-mail niet dagelijks leest en beantwoordt, de afwezigheidsassistent in Outlook in te schakelen.</li><li>- Je afwezigheid in te voeren in je agenda.</li></ul> <p>Let op! Zet je je afwezigheidsassistent niet aan, dan is de kans groot dat mail van b.v. verzoekers en instanties gericht aan je persoonlijk e-mailadres ongelezen blijft.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Tussentijds informeren verzoeker	KI 1261
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>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).</p> <p>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.</p> <p>Maak eventueel met de verzoeker en de overheidsinstantie afspraken over de frequentie waarmee je ze informeert. Het informeren kan telefonisch of schriftelijk plaatsvinden.</p> <p>Frequentie</p> <p>Bij gebrek aan afspraken hanteer dan circa drie weken radiostilte als een goed moment om betrokkenen te informeren.</p> <p>Bereikbaarheid verzoeker</p> <p>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.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Verzoeker weigert mee te werken aan klachtbehandeling	KI 1547
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> Wat te doen als verzoekers weigeren mee te werken aan de klachtbehandeling?	

# 11 Diverse onderwerpen

Gemaakt door [REDACTED] op 31 augustus 2022

Naam	Aantal
<p>Kort gezegd: wanneer verzoeker geen enkele medewerking verleent aan de klachtbehandeling en het ondoenlijk is om een klacht op zorgvuldige en constructieve wijze te behandelen, hoeven naar het oordeel van de ombudsman geen klachten van deze verzoeker behandeld te worden.</p> <p>Zie rapport 2016/029 van 29 maart 2016.</p> <p>In deze zaak weigerden verzoekers elke medewerking aan klachtbehandeling en/of het zoeken naar een oplossing. Verzoekers wilden niet deelnemen aan een bemiddelingsgesprek, weigerden een (telefonische) intake met de klachtbehandelaar en verschenen niet bij de klachtencommissie.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Contactpersonen	KI 1627
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<p>In Kennisbank III vind je onder meer de contactgegevens van onze contactpersonen bij diverse instanties. Niet bij alle overheidsinstanties hebben we een contactpersoon.</p> <p>Heb je een verzoek in behandeling en is bij de betrokken instantie geen contactpersoon bekend, zorg er dan voor dat:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- er alsnog een contactpersoon komt of</li><li>- een tijdelijk (voor de duur van de behandeling van het verzoek) aanspreekpunt beschikbaar is.</li></ul>
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Gebruik van opgenomen gesprekken in de klachtbehandeling	KI 1759
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<p>We hebben in 2011 in een rapport vastgelegd dat geluidsopnamen in een klachtenprocedure gebruikt kunnen/moeten worden als hier aanleiding voor is, ook als de opname niet van te voren gemeld is.</p> <p>In dit rapport staat:</p> <p>'...De Nationale ombudsman hecht eraan in dit verband voorop te stellen dat het niet strafbaar is om gesprekken waaraan wordt deelgenomen op te nemen, ook niet als de ander daarover niet is geïnformeerd. Uiteraard is het wel een kwestie van fatsoen om de ander, voorafgaand aan een dergelijke opname, daarover in kennis te stellen. Een dergelijke handelwijze geniet ook zeker de voorkeur van de Nationale ombudsman maar, het zij nogmaals gezegd, nodig is het niet. De vraag is echter of, indien de ander niet wist dat het gesprek werd opgenomen, deze opnamen mogen worden gebruikt en dus openbaar mogen worden gemaakt. Het enkele feit dat toestemming van de ander ontbreekt, maakt het gebruik van de opnamen niet zonder meer ontoelaatbaar. Steeds zal de afweging moeten worden gemaakt of er een goede reden is om van een dergelijke opname gebruik te maken. Daarbij zullen onder meer de argumenten én de positie van beide partijen moeten worden betrokken.</p> <p>Omdat het in dit geval ging om gebruik van een geluidsopname in de klachtprocedure, had de klachtencommissie moeten beoordelen of kennisname van de opnamen van belang was om tot een zorgvuldige klachtbehandeling te kunnen komen. Daarna had zij bij de gezinsvoogd moeten navragen of zij tegen het beluisteren van de opnamen bezwaar hadden zo ja, waarom. Daarbij had de klachtencommissie in overweging moeten nemen dat de betrokken gezinsvoogd het gesprek in het kader van de beroepsuitoefening had gevoerd en de voornaamste grief van verzoeker de bejegening betrof waarbij de bewijslast vaak een probleem is omdat er geen onafhankelijke getuigen zijn, waardoor kennisname in het kader van de waarheidsvinding essentieel is. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman had de klachtencommissie verzoeker dan ook de gelegenheid moeten geven om de opnamen te overleggen. Slechts op die wijze zou recht zijn gedaan aan verzoekers klacht en had de klachtencommissie de uitspraken, eventueel tezamen met de gezinsvoogd, kunnen beluisteren en hier expliciet over kunnen oordelen. Door dit na te laten, heeft de klachtencommissie gehandeld in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving. Hierdoor heeft het bestuur van de stichting niet gezorgd voor zorgvuldige klachtbehandeling. De onderzochte gedraging is niet behoorlijk...'</p> <p>Dit betekent dat wij geluidsopnamen bij de klachtbehandeling betrekken als dit voor een goede beoordeling van wat zich heeft afgespeeld nodig is. Bij bejegeningklachten zal dit vaak het geval zijn. We luisteren naar de opname, sturen deze ook aan het bestuursorgaan en stellen het bestuursorgaan in de gelegenheid hierop te reageren. Verder zullen wij niet onvermeld laten dat het fatsoenlijk was geweest van te voren te melden dat de opname gemaakt werd (in lijn met onze spelregels geluidsopnamen).</p>
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	

# 11 Diverse onderwerpen

Gemaakt door [REDACTED] op 31 augustus 2022

Naam	Aantal
Aanhef e-mails aan contactpersonen	KI 1815
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Hoe om te gaan met het benaderen van contactpersonen in e-mailverkeer en met name de aanhef van een e-mail.</p> <p>In het kader van de onafhankelijke taakuitoefening van de Nationale ombudsman is het belangrijk dat e-mailwisseling deze onafhankelijkheid en neutraliteit uitstraalt. De vraag hoe de aanhef naar een contactpersoon of medewerker van een overheidsinstantie luidt, en hoe dat overkomt bij de klager of andere betrokkenen, is dus iets om ons bewust van te zijn.</p> <p>Daarbij komt dat de Nationale ombudsman op inzageverzoeken door bijvoorbeeld klagers in beginsel positief wil reageren.</p> <p>Tegelijkertijd is het bij overheidsinstanties, met wie veel contact wordt onderhouden, logisch dat contacten wat informeler worden. Dit komt uiteindelijk de effectiviteit van het werk van de Nationale ombudsman ten goede. Daarom moet een meer informele aanhef ook mogelijk zijn.</p> <p>Twee opties voor de aanhef:</p> <p>=&gt; Als uitgangspunt geldt dat medewerkers alle e-mails naar bekende en onbekende contactpersonen, of andere medewerkers van overheidsinstanties beginnen met: "Geachte mevrouw Jansen" of "Geachte heer Jansen".</p> <p>=&gt; Wanneer een medewerker een (vaste) contactpersoon of medewerker beter kent en met wie regelmatig contact is, dan kan de e-mail worden begonnen met: "Geachte mevrouw Jansen, beste Anna", of "Geachte heer Jansen, beste Jan."</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Hoe omgaan met derde partij	KI 1848
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Klachtbehandeling en derde partij</p> <p>Bij klachtbehandeling kan sprake zijn van een derde partij: een persoon of organisatie die te maken kan krijgen met de gevolgen van de klachtbehandeling. Sta daarom altijd even stil bij de vraag of in een dossier mogelijk sprake is van een derde partij.</p> <p>Informeren derde partij</p> <p>De verantwoordelijkheid een derde partij te informeren over een lopende klachtprocedure of de uitkomsten/gevolgen daarvan ligt bij de indiener van de klacht en met name bij de betrokken overheidsinstantie. Er is immers een directe relatie tussen hen en de derde partij. Daarbij komt dat het de overheidsinstantie is die beslist welke gevolgen de klachtbehandeling heeft en daarmee mogelijk impact heeft op de derde partij. In hoeverre een derde partij geïnformeerd moet worden, zal per casus bekeken moeten worden. Dat hangt onder andere af van de gevolgen die de klachtbehandeling voor de derde partij heeft.</p> <p>De Nationale ombudsman heeft in het kader van haar taak alleen een relatie tot de indiener van de klacht en de overheidsinstantie. Niet tot een derde partij. In het geval wij in een dossier tot de conclusie komen dat er sprake is van een derde partij, dan zullen wij er bij zowel de indiener van de klacht als de betrokken overheidsinstantie op aandringen deze derde partij te informeren. In het geval een derde partij zich tot ons wendt voor informatie, verwijzen wij door naar de indiener van de klacht en de betreffende overheidsinstantie. Daarnaast attenderen we overheidsinstanties op het in hun oordeelsvorming meewegen van de belangen van derde partijen.</p> <p>Informeren derde partij en de AVG</p> <p>In de AVG staat dat we derden moeten informeren als we persoonsgegevens van die persoon verwerken. Dit kan ongewenste situaties opleveren (ex-partners, burenruzies, etc). De AP is het met ons eens dat dit niet de bedoeling kan zijn. Belangrijkste is dat we kunnen beargumenteren waarom we niet standaard derden informeren. De gedachte is dat een verzoeker ervan uit moet kunnen gaan dat een klacht geheim/vertrouwelijk wordt behandeld. Uiteraard blijft het maatwerk en kunnen er situaties optreden waarin derden wel door ons geïnformeerd worden.</p> <p>Oog voor belangen derde partijen</p> <p>In het algemeen geldt dat wij ons bij klachtbehandeling in eerste instantie richten op de belangen van de persoon die bij ons klaagt. Indien wij van mening zijn dat die belangen geschaad worden, dan kunnen wij verschillende acties nemen richting de overheidsinstantie die het betreft. Dit laat onverlet dat we bij het bepalen van de te nemen acties wel stilstaan bij de belangen van derden en de gevolgen die onze acties voor derden kunnen hebben.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	



# 12 Spelregels voor het maken van geluidsopnamen

Gemaakt door ██████████ op 31 augustus 2022

Dit rapport bevat 5 kennisitems.

Naam	Aantal
Spelregels voor het maken van geluidsopnamen	KI 2110
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	
<p>De Nationale ombudsman heeft spelregels opgesteld voor het geval burgers gesprekken met medewerkers van overheidsinstanties willen opnemen (rapport 2014/166). Deze spelregels gelden ook voor het geval burgers gesprekken met medewerkers van de ombudsman willen opnemen.</p> <p>De spelregels en de overwegingen daarbij, vind je hieronder.</p> <p>SPELREGELS VOOR HET MAKEN VAN GELUIDSOPNAMEN</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Een overheidsinstantie staat het maken van een geluidsopname toe, tenzij er zwaarwegende redenen zijn dit niet te doen. In dat geval biedt zij een alternatief aan.</li><li>2. Een overheidsinstantie heeft op de eigen website informatie staan over het opnemen van gesprekken.</li><li>3. Een burger maakt van te voren duidelijk dat hij een geluidsopname wil maken.</li><li>4. De burger verstrekt aan de overheidsinstantie een kopie van de opname als deze dat wenst (of vice versa als de overheidsinstantie de opname maakt).</li><li>5. Noch de burger noch een overheidsinstantie knipt of plakt in een geluidsopname, tenzij dit wordt meegedeeld.</li><li>6. Noch de burger noch een overheidsinstantie verstrekt zonder toestemming van de andere partij geluidsopnamen aan derden of maakt deze openbaar</li></ol>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Wat vindt de Nationale ombudsman?	KI 2114
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	
<p>In de huidige samenleving vraagt de mondige burger om een overheid die haar verantwoordelijkheid neemt en zorgt voor verantwoording en transparantie. De overheid zal zich steeds meer transparant en toetsbaar moeten opstellen en zich een 'open houding' moeten aanmeten. Zij heeft nu te maken met burgers die kritisch en betrokken zijn. De overheid kan er niet van uitgaan dat burgers per definitie blind vertrouwen hebben in het handelen van de overheid. Burgers willen weten (en begrijpen) waarom een overheidsinstantie op een bepaalde wijze handelt of een beslissing neemt. Mede daarom is persoonlijk contact tussen burger en overheid zo belangrijk, namelijk om de overheid een gezicht te geven. Persoonlijk contact als het nodig is, burgers serieus nemen en met respect behandelen, zijn voor de overheid belangrijke instrumenten om een relatie met de burger op te bouwen of zo nodig te verbeteren.</p> <p>Bij een open houding hoort ook dat burgers op hun verzoek de mogelijkheid krijgen geluidsopnamen van gesprekken te maken, ongeacht wat de reden ervan is. Want burgers hebben nu eenmaal verschillende redenen om een dergelijk gesprek op te nemen. Voor de burger staan vaak grote belangen op het spel bijvoorbeeld als op basis van een gesprek met de burger door de overheid belangrijke beslissingen worden genomen. De overheid dient zich te realiseren dat zij voorsprong in kennis heeft op de burger en dat een contactmoment met een medewerker van een overheidsorganisatie 'intimiderend' kan zijn. Voor burgers, of hun gemachtigde, is het belangrijk om de tijdens het gesprek verstrekte informatie, hun eigen inbreng en in voorkomende gevallen de vertaling van de tolk, nog eens rustig na te luisteren via een geluidsopname. De overheid moet daartoe dan wel de gelegenheid bieden. Uitgangspunt is dan ook dat het maken van geluidsopnamen mogelijk moet zijn, tenzij er redenen zijn om dit te weigeren. Deze weigeringsgrond moet de overheidsinstantie dan begrijpelijk en goed gemotiveerd aan de burger aangeven.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Waarom deze spelregels?	KI 2115
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	
<p>Het is niet strafbaar om gesprekken waaraan wordt deelgenomen op te nemen, ook niet als de andere partij daarover niet is geïnformeerd. Uiteraard is het wel een kwestie van fatsoen om die ander, voorafgaand aan een dergelijke opname, daarvan in kennis te stellen. De Nationale ombudsman vindt het belangrijk om te verkennen wat de overheidsinstantie en de burger over en weer in redelijkheid van elkaar kunnen en mogen verwachten als het gaat om het maken van geluidsopnamen van gesprekken met elkaar. De spelregels - die de Nationale ombudsman na bestudering van een aantal klachten en na consultatie van een aantal overheidsinstanties heeft geformuleerd - hebben tot doel om burger en overheidsinstantie hiervoor een aantal handvatten te bieden.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Hoe om te gaan met deze spelregels?	KI 2116

# 12 Spelregels voor het maken van geluidsopnamen

Gemaakt door ██████████ op 31 augustus 2022

Naam	Aantal
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Burgers hebben vaak een goede reden om een geluidsopname te maken van een gesprek. Een dergelijk verzoek mag in beginsel dan ook niet geweigerd worden. Maar in sommige situaties is het niet wenselijk een geluidsopname te maken. Dan is het van belang het gesprek hierover aan te gaan. Als de overheidsinstantie zich in de positie van de burger probeert te verplaatsen en te weten komt waarom hij het gesprek wil opnemen, dan kan in veel gevallen 'de kou uit de lucht' worden gehaald. De burger zal zich dan gehoord voelen en wellicht geen behoefte meer hebben om het gesprek op te nemen. In andere gevallen gaat het bijvoorbeeld om een mediationgesprek of om twee ouders van een minderjarige die aan tafel zitten bij een overheidsinstantie waarvan de ene ouder het gesprek wil opnemen en de andere ouder niet. Dit soort situaties kan aanleiding zijn geen toestemming te verlenen voor het maken van een geluidsopname. In dat geval moet de overheidsinstantie de burger alternatieven bieden, zoals het bieden van de mogelijkheid om een gemachtigde mee te nemen naar het gesprek of de aanbieding doen dat de overheidsinstantie zelf het gesprek opneemt en de burger het gesprek mag komen afluisteren indien hij dat wenst.</p> <p>Als burgers geluidsopnamen mogen maken van gesprekken met medewerkers van overheidsinstanties, dan moeten zij hier wel op de hoogte van zijn. Het is aan de overheidsinstantie zelf om deze verantwoordelijkheid te nemen en de burger actief te informeren, bijvoorbeeld via de eigen website. De Nationale ombudsman geeft overheidsinstanties daarbij in overweging om over de wijze van openbaar maken in overleg te treden met de belangrijkste partners uit het werkveld, zoals rechtshulp, NGO's, patiëntenraden of cliëntenraden.</p> <p>De overheidsinstantie maakt afspraken met de burger onder welke voorwaarden de geluidsopname mag worden gemaakt, waardoor de vertrouwelijkheid blijft gewaarborgd. Hierbij kan worden gedacht aan het niet mogen knippen en plakken in de geluidsopname, het niet mogen verstrekken van de geluidsopname aan derden, het niet mogen openbaar maken zonder toestemming van de andere partij of het niet mogen verstrekken van een kopie van de geluidsopname aan de andere partij (indien gewenst). In dit gesprek komt in ieder geval ook aan de orde wat al dan niet de rol van de geluidsopname in het verdere (besluitvormings)proces zal zijn. De gemaakte afspraken kunnen vervolgens bevestigd worden in een verklaring die door beide partijen wordt ondertekend.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Handreiking geluidsopnamen	KI 2117
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Omdat er met name in jeugdzaken nog onduidelijkheden bestonden, heeft de Nationale ombudsman in rapport 2020/009 aanvullende tips gegeven aan jeugdprofessionals. Deze zijn opgenomen in de handreiking geluidsopnamen.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	

# 13 KB Oriënterende fase

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Dit rapport bevat 6 kennisitems.

Naam		Aantal
Klachtbehandeling - Oriënterende fase		KI 2180
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	<p>In de oriënterende fase brengen we het probleem van verzoeker in kaart en waar het verzoeker om te doen is (achterliggende belang).</p> <p>In deze fase vindt ook de bevoegdheid- en ontvankelijkheidstoets plaats.</p> <p>Handel je een verzoekschrift af in de oriënterende fase dan is de conclusie wel of geen onderzoek. Dus nooit: geen verder onderzoek.</p> <p>Is de conclusie geen onderzoek dan kan dit onder meer zijn omdat de klacht kennelijk ongegrond is of verzoeker onvoldoende belang heeft bij onderzoek.</p> <p>TIP</p> <p>Bij gecompliceerde klachten kan het handig zijn een samenvatting of een chronologisch overzicht te maken. Dat overzicht is ook handig als leeswijzer voor collega's die kennisnemen van het dossier.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>		
Wat is het probleem?		KI 2056
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	<p>Heb je een nieuw verzoek ontvangen en is het nodig om meer te weten over de achtergrond van het probleem dat speelt [1], dan start je met het in kaart brengen van het probleem: hoe is het ontstaan, wat betekent het voor verzoeker, wat heeft verzoeker al gedaan om het op te lossen en wat is volgens verzoeker nodig om het probleem op te lossen. Daarbij gaat het niet om het achterhalen van standpunten (wat vinden partijen ervan), maar om het achterhalen van de achterliggende belangen (waar is het partijen om te doen).</p> <p>[1] Dit is b.v. niet nodig wanneer verzoeker alleen zijn verhaal kwijt wil, alleen een vraag heeft of het verzoek evident niet over een overheidsinstantie gaat.</p> <p>Bij een telefoontje kun je dit direct doen. Bij een schriftelijk ingediend verzoek neem je zo snel mogelijk na ontvangst telefonisch contact op met verzoeker conform het beleid eerst bellen.</p> <p>Is een telefoongesprek niet voldoende, meldt de zaak dan aan voor een face to face intakegesprek.</p> <p>Soms is het nodig eerst op de zaak betrekking hebbende stukken te bestuderen voordat valt te zeggen of de ombudsman iets voor verzoeker kan doen. Zie hiervoor onder: Informatie opvragen in de oriënterende fase.</p> <p>Heb je het probleem in kaart gebracht en weet je wat nodig is om het op te lossen, beoordeel dan welk middel het meest geschikt is om het probleem op te lossen.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Als dit iets is wat verzoeker zelf nog kan doen bespreek dit dan met verzoeker.</li><li>- Is het iets wat wij voor verzoeker kunnen doen bespreek dan met verzoeker wat wij kunnen doen en wat verzoeker kan verwachten.</li><li>- Valt er niets aan het probleem te doen, is te voorzien dat een bijdrage van de No niet kan opleveren wat nodig is om het probleem op te lossen of kan verzoeker via ons niet bereiken wat hij wil bereiken dan kan het verstandig zijn het verzoek niet in behandeling te nemen en dat aan verzoeker mee te delen. Verzoeker zal dan doorgaans onvoldoende belang hebben bij een onderzoek door de ombudsman. Let op: Dit delen we nooit in deze woorden aan verzoeker mee.</li></ul>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>		
Informatie opvragen in de oriënterende fase		KI 2052
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	<p>Informatie opvragen bij verzoeker</p> <p>We vragen in de oriënterende fase alleen de volgende informatie bij verzoeker op:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Informatie die we nodig hebben om het probleem van verzoeker in kaart te brengen (feitelijke informatie) en waar het verzoeker om te doen is (achterliggende belang).</li><li>- De klacht die door verzoeker bij het bestuursorgaan is ingediend en de reactie van het bestuursorgaan daarop.</li></ul> <p>Voor het verzamelen van informatie uit andere bronnen geldt dat dit als beperkt onderzoek geldt, tenzij we deze informatie nodig hebben om vast te kunnen stellen of we de klacht mogen en kunnen behandelen.</p>	

# 13 KB Oriënterende fase

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<p>Informatie opvragen bij de betrokken instantie</p> <p>We vragen in de oriënterende fase geen informatie op bij de betrokken instantie. We hanteren daarop één uitzondering. We vragen alleen informatie op over de klachtbehandeling door het betrokken bestuursorgaan en alleen als verzoeker daar zelf geen uitsluitel over kan geven. Dit om te kunnen beoordelen of al klachtbehandeling in de eerste lijn heeft plaatsgevonden.</p> <p>De klacht die door verzoeker bij het bestuursorgaan is ingediend en de reactie van het bestuursorgaan daarop vragen we alleen bij de betrokken instantie op als we deze nodig hebben om te kunnen beoordelen of al klachtbehandeling in de eerste lijn heeft plaatsgevonden (dus niet voor inhoudelijke beoordeling) en als verzoeker deze stukken zelf niet kan aanleveren.</p> <p>Bovenstaande betekent dat we bezig zijn met onderzoek (in welke vorm dan ook) zodra we meer informatie bij de betrokken instantie opvragen dan informatie over de klachtbehandeling in eerste lijn.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Na eerste telefonisch contact stukken laten opsturen	KI 2045
<b>Omschrijving</b>	
<p><b>Inhoud</b></p> <p>Wanneer je met een verzoeker afspreekt dat deze stukken zal opsturen, ga je als volgt te werk.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Maak een nieuw dossier aan.</li><li>- Neem daarin de NAW gegevens op.</li><li>- Zet op het voorblad van het dossier dat verzoeker informatie zal sturen.</li><li>- Vermeld de termijn die voor insturen met verzoeker is afgesproken.</li></ul> <p>Vervolgens</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Hou je het dossier in eigen beheer als je zelf met het dossier aan de slag kan.</li><li>- Het bewaken of stukken worden opgestuurd en zo nodig rappelleren doe je zelf.</li></ul> <p>Of</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Je draagt het dossier over aan de betrokken sector.</li><li>- Het bewaken of stukken worden opgestuurd en zo nodig rappelleren gebeurt door de sector.</li></ul>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Signaal	KI 0963
<b>Omschrijving</b>	
<p><b>Inhoud</b></p> <p>Iemand wil alleen een signaal afgeven</p> <p>Soms wil iemand die contact opneemt met de Nationale ombudsman alleen een signaal afgeven. In zo'n geval maakt iemand de Nationale ombudsman deelgenoot van een positieve of negatieve ervaring met de overheid zonder een klacht in te dienen. Betrokkene wil geen oplossing of genoegdoening voor wat hem is overkomen. Betrokkene wil alleen zijn 'ei' kwijt in de hoop dat zijn negatieve ervaring nog ergens toe dient.</p> <p>Signalen registreer je niet in de verzoekregistratie, tenzij van een signaal door de Facilitaire Dienst al een dossier is aangemaakt. Dan handel je het dossier af als 'Verwijzen of informeren (overheid) overig' (code 20).</p> <p>De waarde van signalen</p> <p>Eigenlijk zijn alle ervaringen die burgers hebben met de overheid voor de Nationale ombudsman interessant. Zowel positieve als negatieve ervaringen. Natuurlijk niet altijd op individueel niveau, maar zeker geaggregeerd. Waar gaat het goed en waar niet? Waarover zijn mensen tevreden en wat maakt mensen boos? Wat verwachten burgers van de overheid. Mensen zullen over een negatieve ervaring niet per se een klacht willen indienen. Maar even frustratie uiten willen ze misschien wel. Juist als er ook nog een kans bestaat dat dat bijdraagt aan verbetering. En ook positieve ervaringen willen mensen graag delen, zeker als dat hen het gevoel geeft iets 'terug te doen'.</p> <p>Signalen zijn ook een middel om continu onderzoek te genereren. We krijgen zo een completer beeld van de relatie tussen burger en overheid. Signalen kunnen bepaalde patronen opleveren waardoor de Nationale ombudsman de dienstverlening van overheidsinstanties effectiever kan beïnvloeden.</p> <p>Zie over het oppikken van signalen de handreiking professionele klachtbehandeling.</p> <p>Signalen kun je melden via de kenniscyclus en de sectorredactie. Maak je zelf geen deel uit van de betrokken kenniscyclus of de sectorredactie, dan kun je het via een collega of senior aankaarten. Dan kan die het meenemen.</p>	
<b>Toelichting voor</b>	

# 13 KB Oriënterende fase

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<b>behandelaars</b>	
Checklist met aandachtspunten	KI 0935
<b>Omschrijving</b>	
<p><b>Inhoud</b></p> <p>Hieronder tref je een 'checklist' aan met een aantal aandachtspunten voor de klachtbehandeling. De checklist is een hulpmiddel dat je naar eigen inzicht kunt gebruiken.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Korte weergave verhaal verzoeker (Wie?, Wat?, Wanneer?, Waar? en Hoe?)</li><li>- Korte analyse verhaal verzoeker door klachtbehandelaar (Wat is het probleem van verzoeker?)</li><li>- Waar is het verzoeker om te doen? Wat wil verzoeker bereiken?</li><li>- Wat heeft verzoeker zelf al gedaan? Wat zou hij zelf nog kunnen doen?</li><li>- Wat verwacht verzoeker van de overheidsinstantie? Wat verwacht hij van de No?</li><li>- Is het mogelijk het probleem informeel op te lossen? Denk bijv. aan een interventie bij incidentele problemen of ambtelijk of bestuurlijk overleg bij meer structurele problemen of gevoelige zaken.</li><li>- Wat is het doel van klachtbehandeling door de Nationale ombudsman? Wat is het beoogde resultaat?</li><li>- Gaat het om een incident of zitten er mogelijk structurele aspecten aan de zaak? Zijn er veel dezelfde klachten, raakt het onderwerp veel mensen en/of gaat het om grote belangen?</li><li>- Let op: betrek bij een zaak met (mogelijk) structurele aspecten in een vroeg stadium de onderzoekers structurele aanpak en informeer communicatie.</li><li>- Gaat het om een zaak die politiek-bestuurlijk gevoelig of gecompliceerd is? Denk b.v. aan een zaak die recent besproken is in de Tweede Kamer of een zaak die veel media aandacht heeft gekregen.</li><li>- Let op: betrek bij een (mogelijk) politiek-bestuurlijk gevoelige of gecompliceerde zaak in een vroeg stadium de afdeling Communicatie en omgevingsmanagement en de Nationale ombudsman.</li><li>- Welk onderzoeksmiddel is het meest passende? Wees creatief. Alle middelen binnen ons bereik mogen worden ingezet, mits geoorloofd en behoorlijk. Denk b.v. ook aan de inzet van de (sociale) media. Let wel op de proportionaliteit (schiet niet met een kanon op een mug).</li><li>- Welke organisaties houden zich verder met het onderwerp bezig? Is samenwerking een optie?</li><li>- Wat zijn mogelijke risico's?</li></ul> <p>Zodra je weet wat je gaat doen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Leg de te nemen stappen uit aan verzoeker en het waarom ervan, en de bij benadering te verwachten behandelingsduur.</li><li>- Leg uit waarom je geen onderzoek doet (in welke vorm dan ook) en hoe zich dat verhoudt tot het probleem en het doel van klachtbehandeling.</li><li>- Wees duidelijk over wat je van verzoeker verwacht.</li><li>- Houdt ook de overheidsinstantie op de hoogte van de stappen en het waarom.</li><li>- Maak duidelijke afspraken met verzoeker over de informatieuitwisseling over en weer en over de frequentie waarmee er contact is met verzoeker. Ook als je niets inhoudelijks te melden hebt, maar b.v. wel iets over de voortgang of een gebrek daaraan, kan het fijn zijn voor verzoeker om dit te weten.</li><li>- Bij gebrek aan afspraken hanteer dan circa drie weken radiostilte als een goed moment om betrokkenen te informeren.</li></ul> <p>Tussentijds</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Stem tussentijds af met verzoeker of zijn oorspronkelijke verwachting en zijn huidige verwachting nog steeds overeenkomen. Als dat niet zo is, ga na wat daar de reden van is en wat dat betekent.</li><li>- Ga steeds na of de oorspronkelijk gekozen aanpak nog past en stuur zo nodig bij: maak dit bekend aan alle betrokkenen en geef aan waarom.</li></ul>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	

# 14 Beleid eerste bellen

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Dit rapport bevat 5 kennisitems.

Naam		Aantal
Doel van het eerst bellen		KI 0940
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	<p>Het doel van het eerst bellen is tweeledig.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- In de eerste plaats heeft het direct bellen tot doel om een eerste stap te zetten in de relationele sfeer (betrokkingsniveau).</li><li>- In de tweede plaats heeft het direct bellen tot doel informatie te vergaren en te geven (inhoud).</li></ul> <p>Afhankelijk van de aard en de inhoud van het verzoek kan het gaan om:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Het achterhalen of wij het verzoek goed hebben begrepen (u vraagt ons ... te doen, klopt dat?)</li><li>- Het verkennen met verzoeker waarover de klacht gaat: Een of méér bestuursorganen? Wie zijn direct betrokken? Wat is er gebeurd? Wat werd als oneerlijk/grievend/beledigend ervaren?</li><li>- Wat maakt dat verzoeker na een bepaalde oplossing kan zeggen dat hij tevreden is? Wat moet er dan zijn gebeurd?</li><li>- Het achterhalen wat verzoeker wil bereiken: Wil verzoeker een signaal afgeven, wil hij een oplossing voor het probleem in het nu, een beoordeling van een situatie in het verleden of een 'garantie' dat zaken in de toekomst anders verlopen?</li><li>- Het geven van informatie (wat kan verzoeker van de No verwachten).</li><li>- Het maken van afspraken over de verdere behandeling van de klacht.</li><li>- Het uitleggen waarom de No niets voor verzoeker kan betekenen en wat verzoeker wel kan doen.</li></ul>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>		
Bij welke verzoeken bellen?		KI 0941
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	<p>Uitgangspunt is dat we bij alle verzoeken bellen. Voor een aantal situaties is een uitzondering gemaakt. Dit betekent niet dat er geen andere situaties zijn waarin bellen niet aan te raden is. Handel naar bevind van zaken en pleeg zo nodig overleg.</p> <p>In de volgende situaties bellen we niet.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Verzoeken die enkel een buitenwettelijke klacht bevatten, tenzij er sprake is van een specifieke situatie zoals bij voorbeeld een groot emotioneel belang.</li><li>- Verzoeken waarin er een dringende reden is om niet te bellen. De onderzoeker beoordeelt dit per geval. Een duidelijke indicatie is een verzoeker die expliciet aangeeft geen prijs te stellen op telefonisch contact. Ook een herkenning van een bepaalde psychische gesteldheid kan een indicatie vormen om geen telefonisch contact op te nemen.</li><li>- Verzoeken die zich niet lenen voor een telefonische benadering, maar wel voor een intake in persoon. Denk bijvoorbeeld aan zaken met een lange dan wel complexe voorgeschiedenis en dus vaak een escalatie van conflict, zaken met veel klachtonderdelen, zaken met een belangrijke emotionele component, wanneer er sprake is van een taalbarrière of soms zaken van mensen die lastig klaaggedrag vertonen.</li><li>- Verzoekers waarvan geen telefoonnummer bekend is. Je kunt eventueel een bericht sturen aan verzoeker met de vraag om te bellen of het telefoonnummer door te geven.</li><li>- Verzoekers die telefonisch niet bereikbaar zijn en ook niet terugbellen.</li></ul>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>		
Intermediair		KI 0942
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	<p>Verondersteld mag worden dat een verzoeker niet voor niets een intermediair inschakelt en het doorgaan niet op prijs zal stellen rechtstreeks door de No te worden benaderd. Een intermediair staat echter anders in het conflict dan de verzoeker zelf. Voor de intermediair is het conflict een zakelijke aangelegenheid, voor de verzoeker een persoonlijke. Hierin schuilt het 'gevaar' dat bij de inschakeling van een intermediair 'het persoonlijke' buiten beeld dreigt te raken. Denk hieraan wanneer je met een intermediair te maken hebt. In feite kun je alle vragen die je aan een verzoeker wilt stellen ook aan een intermediair stellen. Ook waar het verzoeker precies om gaat. Kan de intermediair die vraag of een andere vraag niet zelf beantwoorden, laat hem dit dan aan verzoeker vragen of vraag of je zelf contact met verzoeker kunt opnemen. Ook hier geldt: handel naar bevind van zaken en pleeg zo nodig overleg.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>		
Hoe snel bellen?		KI 0943
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	<p>Uitgangspunt is dat we bij alle verzoeken binnen een week bellen. Lukt dat niet dan proberen we dat alsnog zo spoedig mogelijk te doen binnen een termijn van twee weken.</p>	

# 14 Beleid eerste bellen

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
Bel eventueel 's avonds als overdag geen telefonisch contact mogelijk is. Sommige mensen kunnen overdag niet bellen.	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Verzoeken direct telefonisch afhandelen	KI 0944
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> Afhandelen via een telefoontje kan ook, uiteraard alleen voor zover je bevoegd bent zaken zelfstandig af te handelen en voor zover verzoeker daarmee instemt. Vraag dus altijd aan verzoeker of hij een schriftelijke bevestiging wil hebben van de telefonische afhandeling.	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	

# 15 Face to face intakegesprek

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Dit rapport bevat 5 kennisitems.

Naam		Aantal
Face to face intakegesprek		KI 0945
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	<p>Maak in eerste instantie zelf de afweging of een dossier zich mogelijk leent voor een intake of bemiddeling. Ook de verdelende senior kan jou meegeven dat een zaak zich mogelijk hiervoor leent.</p> <p>Ook gedurende de coronaperiode is het mogelijk om intakes en bemiddelingen te houden. Hiervoor is een protocol opgesteld. Krijg je hier als dossiereigenaar mee te maken, dan zal de betreffende intaker/bemiddelaar jou inlichten over de mogelijkheden.</p> <p>Denk je dat je een zaak hebt die geschikt is voor intake/bemiddeling? Je meldt de zaak aan door een mail te sturen naar [REDACTED]@nationaleombudsman.nl. Doe dit voordat je een intake plant met de verzoeker. Uiteraard kun je bij twijfel altijd eerst afstemmen met een collega uit de pool.</p> <p>In de mail geef je (kort) de volgende punten aan:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- naam verzoeker</li><li>- naam betrokken instantie</li><li>- dossiernummer</li><li>- waar de zaak over gaat</li><li>- waarom je een intake wilt</li><li>- of je verwacht dat er daarna mogelijk een bemiddeling kan volgen</li><li>- wat voor type verzoeker is: bijzonderheden of wetenswaardigheden over de verzoeker</li><li>- overige relevante info (bijvoorbeeld dat je je zaak met spoed wilt oppakken)</li></ul> <p>Jouw verzoek wordt vervolgens bekeken door collega's uit de pool. Daar wordt bepaald wie in welke zaak gaat intaken/bemiddelen. Je hoort dit binnen maximaal drie werkdagen. De intaker/bemiddelaar die jouw verzoek gaat behandelen neemt contact met je op om nadere afspraken te maken. Als de zaak een spoedeisend karakter heeft, meld dat er dan bij en geef een hoge urgentie aan je mail. Dan weet de pool dat er sneller gehandeld moet worden.</p> <p>Intakers [REDACTED]</p> <p>Bemiddelaars [REDACTED]</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>		
De voorbereiding		KI 0946
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Uitgangspunt is dat het gesprek op kantoor plaatsvindt.</li><li>- Kies alleen voor een andere locatie als de verzoeker fysiek niet in staat is om naar Den Haag te reizen.</li><li>- Vergeet niet een kamer te reserveren via NoHow&gt;&gt;Weten en regelen&gt;&gt;vergaderzaal reserveren.</li></ul>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>		
Het gesprek		KI 0947
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	<p>Het intakegesprek wordt geleid door de intaker of de bemiddelaar (wanneer bemiddeling van tevoren als optie naar voren kwam). De dossiereigenaar is bij het gesprek aanwezig. In het gesprek wordt gekeken wat de belangen van verzoeker zijn. Wat is zijn klacht, waarin vindt dat de basis, wie zijn erbij betrokken, wat wil hij van de overheidsinstantie, wat verwacht hij van de Nationale ombudsman, wat wil hij bereiken? Als dat is geïnventariseerd zal de intaker uitleggen welke mogelijkheden de Nationale ombudsman heeft, toelichten dat de Nationale ombudsman niet bevoegd is of niet kan bewerkstelligen wat verzoeker wenst te bereiken.</p> <p>Verzoeker kan aangeven waar zijn voorkeur naar uitgaat. De intaker kan daarin sturen. Verzoeker hoeft niet op de dag van het gesprek te beslissen, dit kan ook later.</p> <p>Kiest verzoeker voor bemiddeling, dan zul je in samenwerking met de bemiddelaar de vervolgstappen zetten om tot een gesprek te komen. Eventueel hebben jullie overleg met de ambtsdraggers. Dit is afhankelijk van de aard van de klacht.</p>	



# 15 Face to face intakegesprek

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
Kijk voor meer informatie onder bemiddeling.	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Verslaglegging en registratie	KI 0948
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Als dossiereigenaar maak je aantekeningen van het gesprek.</li><li>- Je kunt daarvoor het intakeformulier gebruiken. Het formulier is terug te vinden in Word onder: Invoegtoepassingen&gt;&gt;Modelbrieven en alle sjablonen&gt;&gt;Formulieren&gt;&gt;Intakeformulier.</li><li>- Het verslag sla je op in het betrokken dossier in Verseon en je registreert de intake op het tabblad 'Behandeling'.</li><li>- Je vult de naam van de intaker, de datum van de intake en het vervolgadvis in.</li></ul>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Indicaties voor een face tot face intakegesprek	KI 1107
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Een zaak kan in aanmerking komen voor een face tot face intake als één of meer van de volgende punten spelen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- een lange, complexe voorgeschiedenis waar je overzicht in wilt scheppen</li><li>- veel klachtonderdelen die je wilt terugbrengen tot een behapbaar geheel</li><li>- een emotionele component</li><li>- een taalbarrière</li><li>- vertonen van lastig klaaggedrag (richting Nationale ombudsman of overheidsinstantie)</li><li>- uitleg geven waarom de Nationale ombudsman geen onderzoek kan doen</li><li>- mogelijke bemiddeling</li></ul>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	

# 16 B&O divers

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Dit rapport bevat 13 kennisitems.

Naam		Aantal
Bevoegdheid en ontvankelijkheid		KI 0961
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	Over de bevoegdheid van de ombudsman en de ontvankelijkheid van verzoeken kun je lezen in kennisbank V. Hieronder wordt een aantal situaties kort toegelicht.	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>		
Geen overheid		KI 0962
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	In de eerste plaats geldt dat de Nationale ombudsman alleen verzoeken over overheidsinstanties - of in terminologie van de Awb: bestuursorganen - behandelt.  Gaat het verzoek niet over een overheidsinstantie: - Deel verzoeker zo spoedig mogelijk mee dat en waarom de No niets voor hem kan betekenen. Dit kan zowel mondeling als schriftelijk. - Verwijs verzoeker indien mogelijk naar een instantie waar hij wel terecht kan met zijn probleem. Of geef verzoeker advies over welke mogelijkheden hij heeft om zijn probleem op te lossen. - Instanties waarnaar je kunt doorverwijzen vind je op onze website onder 'Mogen wij uw klacht behandelen?' Tip: je kunt samen met verzoeker de website raadplegen.  Zie ook kennisbank V.	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>		
Het kenbaarheidsvereiste		KI 0965
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	Het kenbaarheidsvereiste houdt in dat een bij de No ingediende klacht in beginsel niet ontvankelijk is zolang de verzoeker zijn klacht niet eerst aan het betrokken bestuursorgaan kenbaar heeft gemaakt en het bestuursorgaan de gelegenheid heeft gehad om op de klacht te reageren. Zie de artikelen 9:20 en 9:23, onder h, van de Algemene wet bestuursrecht.  Uitzondering Het kenbaarheidsvereiste geldt niet indien de klacht gaat over de interne klachtbehandeling.  Zie ook kennisbank V.	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>		
Hoe stel je vast of voldaan is aan het kenbaarheidsvereiste?		KI 0967
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	Informeel bij verzoeker: - of hij zijn klacht aan de betrokken instantie heeft voorgelegd - hoe en wanneer hij dit heeft gedaan - of hij een reactie op zijn klacht heeft ontvangen  Kom je er aan de hand van het verhaal van verzoeker en/of de stukken die hij opstuurt niet uit, informeer dan bij de betrokken instantie.  Aan het kenbaarheidsvereiste is niet voldaan als verzoeker alleen een afschrift van zijn brief aan de No aan de betrokken instantie heeft gestuurd. Het moet voor de betrokken instantie duidelijk zijn dat verzoeker een reactie verwacht. Bovendien moet de instantie de gelegenheid hebben gehad om op de klacht te reageren.	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>		
Klacht doorsturen		KI 0968
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	Kom je tot de conclusie dat: - de klacht intern nog niet is behandeld - het alsnog intern laten behandelen van de klacht kan bijdragen aan een oplossing[1]	

# 16 B&O divers

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
- het alsnog intern laten behandelen van de klacht kan bijdragen aan een oplossing[1] - verzoeker nog niet heeft geklaagd bij de betrokken instantie adviseer dan verzoeker de klacht voor te leggen aan de betrokken instantie en stuur zo mogelijk de klacht ter behandeling door.  [1] Een contra indicatie hiervoor kan b.v. zijn dat sprake is van een ernstig verstoorde verhouding tussen verzoeker en de betrokken instantie of van een bij de No bekend structureel knelpunt bij de betrokken instantie.	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Interventie gericht op alsnog afhandelen klacht	KI 0969
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> Kom je tot de conclusie dat: - de klacht intern nog niet is behandeld - het alsnog intern laten behandelen van de klacht kan bijdragen aan een oplossing - verzoeker al heeft geklaagd bij de betrokken instantie, maar deze daar nog niet op heeft gereageerd vraag de betrokken instantie – na telefonisch contact met verzoeker - middels een interventie de klacht alsnog te behandelen.  Toets na afwikkeling van de klacht actief of daarmee het probleem van verzoeker is opgelost. Je beëindigt het onderzoek pas wanneer - zo nodig na contact met verzoeker - is vastgesteld dat dit het geval is.  Je wacht de klachtafwikkeling dus af, tenzij met de betrokken instantie concrete afspraken zijn gemaakt over de manier waarop en de termijn waarbinnen klachten worden afgewikkeld. Je kunt het onderzoek dan direct na het uitzetten van de interventie beëindigen. De kennis die wij hebben over de wijze waarop het betrokken bestuursorgaan omgaat met klachten en het vertrouwen dat wij daarin hebben, speelt hierbij een rol.	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
TIP	KI 0970
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> Stuur je een klacht ter behandeling door of vraag je via een interventie een klacht alsnog te behandelen, overweeg dan of het toegevoegde waarde heeft de inhoud van het met verzoeker gevoerde telefoongesprek mee te sturen. Verder kan het nuttig zijn om bij de betrokken instantie aan te sturen op bijvoorbeeld het informeel afwikkelen van de klacht, een gesprek met de verzoeker in het bijzijn van de betrokken ambtenaar, mediation of het binnen een bepaalde termijn oplossen van de klacht. Bij dergelijke suggesties kan de kennis van de No over de wijze waarop het betrokken bestuursorgaan het intern klachtrecht toepast een rol spelen.	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Reactietermijn	KI 0971
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> - Als een redelijke reactietermijn voor het bestuursorgaan wordt in het algemeen de wettelijke termijn van artikel 9:11 Algemene wet bestuursrecht gehanteerd: zes weken. Is het volgen van een klachtadviesprocedure verplicht dan is de termijn tien weken. - Voor de politie gelden op grond van artikel 72 van de Politiewet langere termijnen: 10 weken. Is het volgen van een klachtadviesprocedure verplicht dan is de termijn 14 weken. - De afhandeling kan met vier weken worden verdaagd; artikel 9:11, tweede lid, Algemene wet bestuursrecht (ook van toepassing op de politie). - Soms kunnen de omstandigheden rechtvaardigen dat een kortere termijn (b.v. bij spoedeisendheid) of langere termijn wordt gehanteerd.	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Doorverwijzen	KI 0973
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> Als de No niets voor verzoeker kan betekenen: - Deel verzoeker zo spoedig mogelijk mee waarom dat niet kan. Dit kan zowel mondeling als schriftelijk. - Verwijs verzoeker indien mogelijk naar een instantie waar hij wel terecht kan met zijn probleem. Of geef verzoeker advies over welke mogelijkheden hij heeft om zijn probleem op te lossen.	

# 16 B&O divers

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
- Instanties waarnaar je kunt doorverwijzen vind je op onze website onder 'Mogen wij uw klacht behandelen?' Tip: je kunt samen met verzoeker de website raadplegen.	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Doorzendplicht	KI 0974
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Rechtsmiddel Als geen onderzoek wordt ingesteld omdat er nog een rechtsmiddel openstaat: - Vertel verzoeker zo spoedig mogelijk voor welke datum het bezwaar-, beroep- of klaagschrift bij de bevoegde instantie moet zijn ingediend. - Vraag of verzoeker wil dat zijn verzoekschrift door de No wordt doorgestuurd naar de bevoegde instantie met termijnbescherming. De ontvangstdatum bij de No geldt als ontvangstdatum bij de bevoegde instantie. - Als verzoeker van die mogelijkheid gebruik maakt: stuur het verzoekschrift zo spoedig mogelijk door naar de bevoegde instantie. De betrokken brief wordt ondertekend door de substituut-ombudsman. - Als verzoeker van die mogelijkheid afziet: voeg het betrokken contact of brief toe aan het dossier. Zie artikel 9:19 Algemene wet bestuursrecht</p> <p>Eigen ombudsvoorziening Een doorzendplicht heb je ook als het verzoekschrift gaat over een buitenwettelijke overheidsinstantie met een eigen ombudsvoorziening. Stuur het verzoekschrift dan ook zo spoedig mogelijk door naar de bevoegde ombudsvoorziening. Zie artikel 9:18 Algemene wet bestuursrecht</p> <p>Zie ook kennisbank V.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Kennelijk ongegrond, onvoldoende belang/gewicht	KI 1872
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Kennelijk ongegrond Kennelijk betekent dat geen onderzoek nodig is om vast te stellen dat de klacht ongegrond is. De gedraging is evident behoorlijk of heeft niet plaatsgevonden. Daarover bestaat geen twijfel.</p> <p>Als we een klacht kennelijk ongegrond achten moet dit oordeel objectief gedeeld kunnen worden door alle onderzoekers/klachtbehandelaren. Het moet niet gaan om het subjectief oordeel van een individuele klachtbehandelaar/onderzoeker. Al op basis van het verzoekschrift en eventueel onze kennis over wetten en andere feiten, moet bepaald kunnen worden dat de klacht kennelijk ongegrond is.</p> <p>Indicatoren: - Er is sprake van een misvatting/misverstand bij de verzoeker. - De ongegrondverklaring van de klacht door de overheidsinstantie is evident juist. - De No heeft eerder in een soortgelijk geval geoordeeld dat de gedraging behoorlijk was.</p> <p>Zie ook kennisbank V.</p> <p>Onvoldoende belang/gewicht Om tot de kwalificatie onvoldoende belang/gewicht te komen zou ook geen onderzoek nodig moeten zijn. Bij onvoldoende belang gaat het om het belang van de verzoeker bij een onderzoek door de ombudsman. Niet om het belang van de verzoeker bij de gedraging.</p> <p>Indicatoren: - De klacht is al gegrond verklaard door de overheidsinstantie. We hebben dan als No weinig toe te voegen. - De verzoeker kan via onderzoek niet bereiken wat hij wil bereiken. Verzoeker zal dan doorgaans geen belang meer hebben bij een onderzoek door de ombudsman. - De klacht gaat over iets 'kleins'; onderzoek staat niet in verhouding tot het doel van verzoeker. Er is dan sprake van kennelijk onvoldoende gewicht.</p> <p>Zie ook kennisbank V.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	

# 16 B&O divers

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
Hoe pak je het aan?	KI 2058
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<p>Er is geen onderzoek nodig. Je komt tot de conclusie kennelijk ongegrond of onvoldoende belang/gewicht op basis van interne en openbare bronnen. Denk bv aan kennisbank, ombudsprudentie, website overheidsinstantie en Rijksoverheid.nl. Je kunt ook informatie opvragen bij verzoeker.</p> <p>Let op! Je vraagt geen inhoudelijke informatie op bij de overheidsinstantie. Dan doe je namelijk beperkt onderzoek.</p> <p>Kom je tot het oordeel dat een klacht kennelijk ongegrond is, toets dan daar waar mogelijk aan de behoorlijkheidsvereisten.</p> <p>Let op! - Klachtbehandelaars en onderzoekers mogen een kennelijk ongegrond zaak alleen zelfstandig afhandelen als er een vaste lijn van de ombudsman is (vaststaande ombudsprudentie). De Nationale ombudsman beslist expliciet of er een vaste lijn is. - Is er geen expliciet vastgestelde lijn dan kun je de klacht niet telefonisch kennelijk ongegrond verklaren. Je kan wel meedelen dat je verwacht dat dit de uitkomst gaat zijn van klachtbehandeling (o.b.v. ombudsprudentie). Verzoeker kan dan afzien van verdere klachtbehandeling. De inhoud van het telefoongesprek bevestig je vervolgens per mail (zonder oordeel).</p>
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Voorbeelden kennelijk ongegrond	KI 2064
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<p>Doodsoorzaak onbekend gebleven Verzoekster klaagde erover dat de officier van justitie, tot op de dag dat zij zich tot de ombudsman wendde, haar geen schriftelijke verklaring heeft kunnen verstrekken waarop de doodsoorzaak van haar ex-partner vermeld staat. De officier van justitie had verzoekster meegedeeld geen verklaring met de doodsoorzaak te kunnen verstrekken, omdat deze niet bekend was geworden. De lijkschouwer had geen doodsoorzaak kunnen vaststellen. Uit toxicologisch onderzoek dat daarna was verricht was evenmin iets gebleken. De doodsoorzaak was derhalve onbekend gebleven. Deze klacht is kennelijk ongegrond verklaard omdat de officier van justitie niet in staat was om de verklaring te verstrekken. De officier van justitie was niet afgeweken van hetgeen voorgeschreven staat in het geval van sterfte in een penitentiaire inrichting. Daar is alleen in dit geval geen doodsoorzaak uit naar voren gekomen.</p> <p>Beslagvrije voet terecht op nul Verzoeker klaagde erover dat het gerechtsdeurwaarderskantoor de beslagvrije voet op nul had gezet nu het erachter was gekomen dat verzoeker in het buitenland zijn woonplaats heeft. Deze klacht is kennelijk ongegrond verklaard omdat het inderdaad zo was dat op grond van de op dat moment toepasselijke regelgeving geen beslagvrije voet van toepassing was voor vorderingen van een schuldenaar die niet in Nederland woont of vast verblijft.</p> <p>Termijn nog niet verstreken Verzoekster klaagde erover dat de Sociale Verzekeringsbank tot op het moment dat zij zich tot de Nationale ombudsman wendde, nog niet had besloten op haar bezwaarschrift inzake een terugvorderingsbeslissing op grond van de Algemene nabestaandenwet (Anw). Deze klacht is kennelijk ongegrond verklaard omdat volgens de op dat moment geldende regelgeving op het moment dat verzoekster zich tot de Nationale ombudsman wendde de termijn voor het nemen van een beslissing nog niet was verstreken.</p> <p>Heb je zelf een goed voorbeeld van een kennelijk ongegrond zaak, stuur die dan naar de redactie van de kennisbank.</p>
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	

# 17 KB onderzoeksfase bemiddeling

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Dit rapport bevat 12 kennisitems.

Naam	Aantal
Tijdelijk protocol voor intakes en bemiddelingen op kantoor	KI 2013
<b>Omschrijving</b>	
<p><b>Inhoud</b></p> <p>Waarom een protocol?</p> <p>Het ziet er naar uit dat het nog wel even kan duren voordat de contact beperkende Corona maatregelen zijn opgeheven. We volgen hierbij de algemene lijn van de No. Het uitgangspunt is dus nog altijd thuiswerken en via skype, tenzij.....De mogelijkheden voor digitaal afstemmen en overleggen worden door ons allemaal veel gebruikt. Vaak gaat dit goed, soms ook minder of niet (haperingen, storingen....). Uit ervaring weten we dat het toch echt wel anders is of je iemand echt ziet, of vanaf een scherm.</p> <p>Er zijn al positieve ervaringen opgedaan met intakes en 'goede gesprekken' via skype en o.a. teams. Toch zijn er situaties waarin een face to face (fff) intake of bemiddeling op kantoor of elders in het land (zoals bijvoorbeeld het coachhuis[i]) de voorkeur genieten.</p> <p>Voor nu is het van belang om te weten dat intakes en bemiddelingen via skype mogelijk zijn en bij uitzondering op kantoor of elders (weer) mogelijk zijn. Daarom hebben we dit protocol opgesteld, hoe te handelen bij intake en bemiddelingen als deze, na toestemming, op kantoor mogen plaatsvinden. Of je hier gebruik van maakt is een afweging die een intaker[ii] maakt samen met de dossiereigenaar.</p> <p>Hierbij speelt o.a. (niet uitputtend of volledig);</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- De aard van de klacht (emotioneel / beladen/spoedeisend)</li><li>- De wens / mogelijkheden van verzoeker(s) (risicogroep, mogelijkheden om naar kantoor te komen, digitaal vaardig, voorkeur voor digitaal of juist fff )</li><li>- De voorkeur / mogelijkheden van de intaker en dossiereigenaar zelf (voel je je comfortabel bij een digitale intake, lukt het je om naar kantoor te komen?).</li></ul> <p>Uitgangspunt is om na afstemming tot een keuze te komen in welke vorm de intake en bemiddeling plaats kan vinden. Lukt dit niet (bijvoorbeeld fff én digitaal is niet mogelijk / wenselijk) dan is het ook nog mogelijk om de intake op te schorten.</p> <p>Protocol</p> <p>Vooraf</p> <p>Intaker en dossiereigenaar stemmen vooraf samen af wat in deze zaak het meest effectief is fff of digitaal. Hierbij gaan we uit van het uitgangspunt thuiswerken, tenzij.</p> <p>De dossiereigenaar stemt hierover af met verzoeker. We stemmen met verzoeker af en bespreken indien aan de orde de mogelijkheid om de intake te voeren op kantoor. Wanneer verzoeker bezwaar heeft tegen gesprek op kantoor, tonen we daarvoor begrip en blijft in principe de mogelijkheid voor het voeren van een gesprek via skype (of desnoods teams of Webex[iii]) of op een andere locatie open.</p> <p>Er zijn op dit moment twee vergaderzalen beschikbaar voor gesprekken met externen (tot 10 personen). Het is nodig om vooraf met Ger (eventueel via het secretariaat pp, die de afspraak voor je maakt en bevestigt) af te stemmen wanneer er ruimte is om het gesprek te voeren.</p> <p>Als duidelijk is dat je de intake of bemiddeling op kantoor laat plaatsvinden, kun je het secretariaat pp vragen om verzoeker uit te nodigen. Zij zullen een bericht sturen waarin wordt uitgelegd hoe te handelen.</p> <p>Het gesprek</p> <p>Na desgewenst de auto geparkeerd te hebben meldt de verzoeker zich bij de receptie.</p> <p>Daar worden ze geleid naar de wachtruimte (tafel OP) waar ze op gepaste afstand van eventuele andere aanwezigen kunnen wachten (medewerkers receptie).</p> <p>Als een verzoeker van het toilet gebruik wenst te maken, is het van belang dat dit gebeurt zonder dat er contact met anderen is.</p> <p>Dossiereigenaar wordt door receptie gewaarschuwd en haalt de verzoeker. 1,5 meter afstand bewaren is hierbij van belang. Wanneer de verzoeker slecht ter been is, maakt hij/zij alleen gebruik van de lift. De dossiereigenaar maakt gebruik van de trap en wacht verzoeker op bij de lift. Wanneer dit niet het geval is dan op gepaste afstand van elkaar via de trap naar 1e</p>	

# 17 KB onderzoeksfase bemiddeling

Gemaakt door ████████ op 1 september 2022

Naam	Aantal
<p>etage.</p> <p>Intaker of dossiereigenaar voorziet de verzoeker van koffie, water of thee (handschoenen bij koffie automaat of in gespreksruimte voor vervoer beker, glas iom █████fd).</p> <p>Het gesprek vindt plaats in een zaal op de 1e etage waarin een opstelling kan worden geregeld die erin voorziet dat het gesprek kan plaatsvinden met inachtneming van voldoende afstand tussen deelnemers (i.o.m. █████/FD).</p> <p>Er is desinfecterende gel aanwezig zodat, indien nodig, de aanwezigen hun handen kunnen reinigen.</p> <p>Er is schoonmaakmateriaal aanwezig, zodat na het gesprek tafels, deurklinken, liftknoppen en bedieningspaneel voor licht en zonwering gereinigd kunnen worden (iom █████/FD). Laat nadat je de ruimte verlaat dit weten aan █████/ FD zodat zij hiervoor zorg kunnen dragen / dit kunnen regelen.</p> <p>Licht, zeker wanneer je een emotioneel gesprek verwacht of een verzoeker met een mogelijke 'gebruiksaanwijzing', vooraf █████/FD hierover in. Zij kunnen dan een keertje langslopen en bij een mogelijke escalatie eventueel een interventie verzorgen. Juist nu het kantoor grotendeels leeg is, is dit van belang.</p> <p>Voor eventueel gebruik toilet zie de maatregelen bij entree.</p> <p>Het vertrek Dossiereigenaar of intaker begeleidt de kandidaat naar buiten op dezelfde wijze waarop de verzoeker naar de 1e etage is begeleid.</p> <p>Zorg goed voor jezelf en elkaar De komende tijd zullen we meer ervaringen op doen, zowel met intakes op kantoor als via Skype. Een protocol geeft geen antwoord op alles. Het is dus van belang om in alle situaties met gezond verstand te blijven handelen. Leren van elkaars ervaringen en goed voor jezelf en elkaar zorgen blijft uiteraard van belang.</p> <p>[i] Check dan wel of aan alle voorwaarden voor veilig gesprek op neutraal terrein zijn voldaan.</p> <p>[ii] Waar gesproken wordt over intaker en verzoeker, kan in het geval van een bemiddeling uiteraard ook bemiddelaar, verzoeker en medewerkers van het betreffende bestuursorgaan worden gelezen.</p> <p>[iii] het gebruik van de gratis versie Zoom is niet toegestaan. Er is nu herhaaldelijk gebleken dat dit qua privacy niet veilig is. De voorkeur heeft Skype for Business omdat we dit in huis hebben, Teams onder voorwaarde dat er geen privacy gevoelige gegevens worden uitgewisseld. Webex is het platform dat over het algemeen door de Rijksoverheid gebruikt wordt en dus als veilig te boek staat! Stem bij twijfel over de mogelijkheden vooraf af met ICT, ook i.v.m. veiligheidsaspecten.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Klachtbehandeling - Onderzoeksfase	KI 1873
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<p>Titel 9.2 van de Algemene wet bestuursrecht (klachtbehandeling door een ombudsman) heeft een redelijk duidelijke structuur. Uit deze structuur volgt dat wij verplicht zijn om onderzoek te doen tenzij één van de uitzonderingen [1] hierop zich voordoet. Sommige uitzonderingen houden in dat wij niet bevoegd zijn om onderzoek te doen, andere dat we het wel mogen maar niet hoeven.</p> <p>[1] Zie voor de uitzonderingen kennisbank V over bevoegdheid en ontvankelijkheid.</p> <p>Hoe dat onderzoek er uitziet hangt af van de aard van de zaak. We onderscheiden: bemiddeling, interventie, beperkt onderzoek en formeel onderzoek.</p> <p>Een al ingesteld onderzoek moet of kan daarnaast worden beëindigd om bovengenoemde redenen. Wanneer deze situatie zich voordoet wordt verzoeker hierover snel geïnformeerd; in het geval het onderzoek al loopt wordt ook het bestuursorgaan geïnformeerd over het stopzetten.</p>

# 17 KB onderzoeksfase bemiddeling

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Bemiddeling	KI 1099
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Maak in eerste instantie zelf de afweging of een dossier zich mogelijk leent voor een intake of bemiddeling. Ook de verdelende senior kan jou meegeven dat een zaak zich mogelijk hiervoor leent.</p> <p>Ook gedurende de coronaperiode is het mogelijk om intakes en bemiddelingen te houden. Hiervoor is een protocol opgesteld. Krijg je hier als dossiereigenaar mee te maken, dan zal de betreffende intaker/bemiddelaar jou inlichten over de mogelijkheden.</p> <p>Denk je dat je een zaak hebt die geschikt is voor intake/bemiddeling? Je meldt de zaak aan door een mail te sturen naar intakeembemiddelingspool@nationaleombudsman.nl. Doe dit voordat je een intake plant met de verzoeker. Uiteraard kun je bij twijfel altijd eerst afstemmen met een collega uit de pool.</p> <p>In de mail geef je (kort) de volgende punten aan:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- naam verzoeker</li><li>- naam betrokken instantie</li><li>- dossiernummer</li><li>- waar de zaak over gaat</li><li>- waarom je een intake wilt</li><li>- of je verwacht dat er daarna mogelijk een bemiddeling kan volgen</li><li>- wat voor type verzoeker is: bijzonderheden of wetenswaardigheden over de verzoeker</li><li>- overige relevante info (bijvoorbeeld dat je je zaak met spoed wilt oppakken)</li></ul> <p>Jouw verzoek wordt vervolgens bekeken door collega's uit de pool. Daar wordt bepaald wie in welke zaak gaat intaken/bemiddelen. Je hoort dit binnen maximaal drie werkdagen. De intaker/bemiddelaar die jouw verzoek gaat behandelen neemt contact met je op om nadere afspraken te maken. Als de zaak een spoedeisend karakter heeft, meld dat er dan bij en geef een hoge urgentie aan je mail. Dan weet de pool dat er sneller gehandeld moet worden.</p> <p>Intakers [REDACTED]</p> <p>Bemiddelaars [REDACTED]</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Voorkeur voor bemiddeling door de overheidsinstantie zelf	KI 0959
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>In beginsel is het te prefereren wanneer een overheidsinstantie een conflict zelf oplost. Dit pleit er voor bemiddeling door de overheidsinstantie zelf voorrang te geven.</p> <p>Een contra-indicatie kan bijvoorbeeld zijn dat betrokkene daarmee het gevoel heeft afgescheept te worden.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Bemiddeling schort onderzoek op, maar niet bezwaar	KI 0958
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Zowel een bemiddeling bij de overheidsinstantie zelf als een bemiddeling door een bemiddelaar van de No schort een eventueel al lopend klachtonderzoek op wanneer dit hetzelfde klachtonderdeel of dezelfde overheidsinstantie betreft of daar nauw mee samenhangt. Daarom is het van belang tijdens de intake altijd expliciet te vragen of de verzoeker in een bemiddelingstraject is verwickeld. Overigens is het bij de No zo dat wij niet kiezen voor zowel een onderzoek als een bemiddeling naar hetzelfde klachtonderdeel. Dus bij de No zelf zal dit niet snel spelen.</p> <p>Wat ook van groot belang is, is om na te gaan of op het moment van het indienen van de klacht en het plannen van een bemiddelingsgesprek een bezwaarschriftprocedure of een vergelijkbare (beroeps)procedure loopt bij de overheidsinstantie. Bemiddeling schort de bezwaarprocedure (en de beslistermijnen) niet automatisch op. Als partijen instemmen met bemiddeling is het belangrijk om de overheidsinstantie hierop te wijzen en navraag te doen of de instantie deze procedure kan opschorten tot na het gesprek. Het is dan raadzaam om bij de start van de bemiddeling deze instemming en het daarbij horende uitstel van beslistermijnen schriftelijk te (laten) bevestigen.</p>	



# 17 KB onderzoeksfase bemiddeling

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
Dit is voor de klacht- en bezwaarprocedure geregeld in art. 7:10 , lid 4 onder b en lid 5 Awb en in art. 9:11, lid 3 Awb.	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Bemiddeling of een 'goed gesprek'	KI 0957
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Alleen gesprekken onder leiding van een bemiddelaar uit de pool en omgeven met de waarborgen die passen bij een bemiddelingsgesprek (spelregels voor bemiddeling*) worden aangemerkt als een bemiddeling en mogen als zodanig worden geregistreerd.</p> <p>Het komt voor dat iemand die geen bemiddelaar is in gesprek gaat met de overheid en de burger. Dit kan zijn n.a.v. een klacht of een hoorzitting. Dit noemen we geen bemiddeling, maar een goed gesprek. Deze klachten registreren we onder de afdoeningswijze 'goed gesprek'.</p> <p>Er zijn uitzonderingen denkbaar. Die moeten wel besproken zijn met een van de bemiddelaars: Het uitgangspunt is dat een bemiddeling gedaan wordt door een ombudsbemiddelaar inclusief de spelregels. Als door omstandigheden (bijvoorbeeld in CN) het doel bereikt wordt zónder een ombudsbemiddelaar en/of zonder dat de ombudsspelregels helemaal gevolgd zijn, kan dat ook als een bemiddeling geregistreerd worden. What's in a name?</p> <p>*De spelregels voor bemiddeling zijn hieronder opgenomen als document.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Rol bemiddelaar	KI 0956
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- De bemiddelaar voert het bemiddelingsgesprek en is verantwoordelijk voor (een goed verloop van) de bemiddeling.</li><li>- Bij aanvang van ieder bemiddelingsgesprek neemt de bemiddelaar de spelregels voor bemiddeling door en laat deze ondertekenen door alle betrokken deelnemers (inclusief de bemiddelaar en klachtbehandelaar). Dit is nog in de testfase tot 19 mei 2016.</li><li>- De afronding na het gesprek (schriftelijke en administratieve afwikkeling) is de verantwoordelijkheid van de dossiereigenaar.</li><li>- De bemiddelaar is verantwoordelijk voor de registratie van de bemiddeling en de intake in Verseon. Dit kan in overleg ook door de dossiereigenaar worden gedaan.</li><li>- De registratie vindt plaats op het tabblad 'Behandeling' van het betrokken dossier.</li><li>- Ingevuld worden: de naam van de bemiddelaar, eventueel de naam van de co-bemiddelaar (de dossiereigenaar kan co-bemiddelaar zijn als hij ook bemiddelaar is) en de datum van de bemiddeling.</li><li>- Voor het genereren van feedback voor de bemiddelaar (individuele ontwikkeling) en voor de ontwikkeling van het instrument bemiddeling (wat werkt goed en wat werkt minder goed), worden door verzoeker en de overheidsinstantie evaluatieformulieren ingevuld. De formulieren zijn hieronder opgenomen als document.</li><li>- De bemiddelaar overhandigt deze formulieren (waarop al een dossiernummer is ingevuld!) na afloop van de bemiddeling aan betrokkenen met het verzoek deze in te vullen, of stuurt ze op bij het toesturen van de afrondende brief van de No of stuurt ze via e-mail toe.</li><li>- Denk eraan een antwoordenvolp (t.a.v. de dossiereigenaar) mee te geven/sturen. Wanneer iemand aan toezending per e-mail de voorkeur geeft, vraag dan om zijn e-mailadres.</li><li>- Indien een maand na overhandiging of toezending een formulier niet retour gezonden is, dan wordt gerappelleerd door de dossiereigenaar.</li><li>- De bemiddelaar stelt de retour ontvangen feedbackformulieren aan zijn teamleider ter beschikking, tenzij dit in conflict komt met de vertrouwelijkheid van de bemiddeling omdat in het feedbackformulier veel inhoudelijke informatie is opgenomen.</li><li>- De bemiddelaar overhandigt eventueel reisdeclaratieformulieren voor de verzoekers, niet voor de ambtenaren. Zie declareren kosten bezoekers.</li></ul> <p>Om de kennis en vaardigheden en persoonlijke ontwikkeling op peil te houden wordt een minimum aantal bemiddelingen van vijf per bemiddelaar per jaar als uitgangspunt genomen (co-bemiddelingen tellen mee).</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	

# 17 KB onderzoeksfase bemiddeling

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
Rol dossiereigenaar	KI 0955
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	
<p>- Als dossiereigenaar zit je bij het bemiddelingsgesprek, tenzij sprake is van een contra-indicatie. De bemiddelaar heeft hierin het laatste woord. Een contra-indicatie kan bijvoorbeeld zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* Het meegaan van een co-bemiddelaar (3 No medewerkers aan tafel is wel erg veel).</li><li>* Een te nauwe betrokkenheid van de dossiereigenaar bij verzoeker of de overheidsinstantie.</li></ul> <p>- Je rol bij het bemiddelingsgesprek is ondersteunend. Je neemt niet deel aan het gesprek.</p> <p>- Wordt van het bemiddelingsgesprek een verslag gemaakt dan treedt de dossiereigenaar op als notulist. In veel gevallen worden alleen eventuele afspraken vastgelegd.</p> <p>- Het is aan de bemiddelaar (eventueel na afstemming met de betrokken verzoeker en overheidsinstantie) om te bepalen of een verslag van het bemiddelingsgesprek wordt gemaakt of dat wordt volstaan met het vastleggen van de gemaakte afspraken die in een afrondende brief worden opgenomen van de ombudsman. Het schrijven van een verslag van een bemiddeling is niet hetzelfde als het maken van notulen van een gesprek. Wordt ervoor gekozen om een verslag van de bemiddeling te maken, dan geeft de bemiddelaar de dossiereigenaar aanwijzingen hoe hij een goed verslag van de bemiddeling kan schrijven.</p> <p>- Het verslag sla je op in het betrokken dossier als vertrouwelijk document.</p> <p>- In Verseon registreer je de naam van de bemiddelaar en de datum van het gesprek. De informatie over de intake moet ook in Verseon komen te staan. Overleg met de bemiddelaar wie het registreert.</p> <p>- In de zeldzame gevallen dat na het bemiddelingsgesprek nog een schriftelijk onderzoek plaatsvindt (op verzoek van de ambtsdragers) dan is het in verband met de vertrouwelijkheid van het gesprek niet mogelijk om dit onderzoek als dossiereigenaar zelf te verrichten. Je draagt het dossier dan over aan een andere klachtbehandelaar.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Maken afspraken, regelen ruimte	KI 0954
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	
<p>Om de tijdsinvestering voor de organisatie zoveel mogelijk te beperken is uitgangspunt dat bemiddelingsgesprekken hier op kantoor plaatsvinden.</p> <p>Goede redenen om de bemiddeling niet hier op kantoor maar elders te laten plaatsvinden kunnen bijvoorbeeld zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- te grote belasting verzoeker</li><li>- het winnen van het vertrouwen van de verzoeker en/of de overheidsinstantie</li><li>- komst naar BNo is voor betrokkenen niet bespreekbaar (bijv. door volle agenda's van gemeentebestuurders of dienstroosters van politieambtenaren) en mogelijk reden om niet met bemiddeling in te stemmen</li><li>- de afspraak valt goed te combineren met een andere afspraak op locatie</li><li>- de bemiddeling op locatie is goed vanuit het oogpunt van relatiebeheer (gezicht laten zien bij overheidsinstantie, kweken goodwill)</li></ul> <p>Is bemiddeling op locatie noodzakelijk dan is vaak de overheidsinstantie bereid ruimte te regelen. Check bij verzoeker of deze ruimte als neutraal wordt ervaren. Een alternatief kan het gemeentehuis zijn als het politiebureau niet neutraal genoeg is.</p> <p>Het secretariaat kan de afspraken voor het bemiddelingsgesprek maken en ruimte regelen.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Verkrijgen bereidheid van de overheidsinstantie voor bemiddeling	KI 0953
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	
<p>De dossiereigenaar legt – na overleg met de bemiddelaar – de contacten met de overheidsinstantie (soms met de wensen van verzoeker voor bepaalde personen aan tafel) om de bereidheid tot het voeren van een bemiddelingsgesprek te polsen. De dossiereigenaar en de bemiddelaar kunnen afspreken dat niet de dossiereigenaar maar de bemiddelaar deze contacten legt. Bijvoorbeeld omdat de bemiddelaar dan direct kan toetsen of er nog een gesprek nodig is met b.v. een betrokken ambtenaar ter voorbereiding van het bemiddelingsgesprek.</p> <p>Verloopt het verkrijgen van bereidheid door de dossiereigenaar onverwacht moeizaam, dan kan de bemiddelaar daarin alsnog een rol spelen.</p> <p>Tips</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Wees duidelijk over waar de bemiddeling over zal gaan, wat het doel ervan is en wie aan tafel gewenst zijn of zullen komen.</li></ul>	

# 17 KB onderzoeksfase bemiddeling

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<p>- Er is een toelichting beschikbaar waarin kort wordt beschreven wat een bemiddeling inhoudt. Deze vind je bij de modelbrieven in Word onder: Invoegtoepassingen&gt;&gt;Modelbrieven en alle sjablonen&gt;&gt;Beschikbare bijlagen&gt;&gt;Toelichting Bemiddeling.</p> <p>- Zorg dat je zelf al hebt nagedacht over alle argumenten die een instantie kan hebben om niet aan een bemiddeling mee te willen doen. Welk belang hebben zij om deel te nemen aan het gesprek? Zijn er hangjongeren, willen ze beter contact met de buurt, veroorzaakt verzoeker een stroom aan brieven of ander werk, kunnen ze goede sier maken met deelname, kunnen ze potentiële klachten voorkomen, krijgen ze de kans om mee te denken aan oplossingen waar ze anders geen inspraak in hebben, krijgen ze de kans om uitleg te geven over procedures of waarom ze in dit geval zo hebben gehandeld? Het argument dat er nooit klachten zijn geweest, betekent niet dat ze niets kunnen of hoeven bij te dragen.</p> <p>- Presenteer het als een kans om mee te doen, niet als een verplichting. Maak het zo aantrekkelijk mogelijk.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Contra-indicaties voor bemiddeling	KI 0951
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>De kans op slagen van een bemiddeling wordt kleiner en er kan zelfs reden zijn om ervan af te zien als er sprake is van de volgende (niet uitputtende opsomming) van contra-indicaties.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- onbetrouwbare, soms dwingende gesprekspartner wegens lastig klaaggedrag of psychische problemen</li><li>- dreigen met publiciteit</li><li>- verwachting dat partijen niet bereid zijn te bewegen</li><li>- klager wil per se een oordeel van de No</li><li>- koppen-bij-elkaar-methode is meer geschikt</li><li>- (externe) mediation bij instantie heeft al plaatsgevonden</li></ul> <p>Twijfel je of een zaak zich leent voor bemiddeling, bespreek dit dan met één van de bemiddelaars.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Indicaties voor bemiddeling	KI 0950
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Een bemiddelingsgesprek tussen burger en overheid kan goed werken als de relatie tussen partijen verstoord is en daaruit allerlei fricties voortvloeien. Een dergelijk gesprek is gericht op het normaliseren van het contact of de communicatie tussen burger en overheid. De wens is dat zo weer een werkbare relatie ontstaat en dat, waar mogelijk, het onderlinge vertrouwen (wat) herstelt.</p> <p>Dit vraagt wel dat de betrokken partijen voldoende bereid en in staat moeten zijn om met elkaar aan tafel te zitten en naar elkaar te kunnen luisteren. Dit wordt gecheckt tijdens vertrouwelijke intakegesprekken met verzoekers en overheidsinstanties (de laatste vaak alleen telefonisch). Een bemiddeling is vooral een adequaat middel als partijen een voortdurende relatie met elkaar hebben.</p> <p>Het is niet makkelijk indicaties te geven die een zaak geschikt maken voor bemiddeling. Het hangt af van de context van de zaak en de betrokken personen. In alle gevallen moet er commitment (bereidheid) zijn van alle betrokken partijen om er samen uit te komen. Zij moeten niet de verwachting hebben dat de oplossing door ons wordt aangedragen of dat het gesprek ingezet kan worden om 'gelijk te krijgen' (nu of in een eventuele rechtzaak) of dat wij een uitspraak doen over de behoorlijkheid.</p> <p>De volgende aspecten zijn indicatief voor de 'bemiddelbaarheid' van partijen. Deze opsomming is niet uitputtend.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Er is sprake van een voortdurende relatie (in de toekomst vaker met betrokken overheidsinstantie te maken) of partijen willen het contact op goede wijze afsluiten.</li><li>- Herstel van vertrouwen/relatie/communicatie is nodig.</li><li>- En gericht op het maken van op de toekomst gerichte werkafspraken of het komen tot een gezamenlijke eindconclusie.</li><li>- Er is sprake van veel ruis in de communicatie.</li><li>- Beide partijen willen zich ervoor inzetten (commitment/betrouwbare gesprekspartners)</li></ul>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	

# 18 KB onderzoeksfase divers

Gemaakt door ██████████ op 1 september 2022

Dit rapport bevat 5 kennisitems.

Naam	Aantal
Oplossing door interventie	KI 0976
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<p>De interventie past in een oplossingsgerichte benadering en wordt toegepast in situaties waarin het probleem van de verzoeker door de betrokken instantie vrij eenvoudig lijkt op te lossen.</p> <p>Denk bijvoorbeeld aan een betaling die moet worden gedaan, een brief die moet worden beantwoord of een procedure die moet worden afgerond.</p> <p>Indicatoren vóór de ken:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Er is sprake van een spoedeisend belang, waardoor de KEN niet kan worden gevergd.</li><li>• En de klacht lijkt op het eerste oog gegrond.</li></ul> <p>Indicatoren tijdens de ken:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Er wordt niet (meer) of niet afdoende spoedig gereageerd op de KEN.</li></ul> <p>Let op! Ook de situaties waarin verzoeker zijn klacht wel kenbaar heeft gemaakt, maar deze niet als klacht is opgepakt, vallen hieronder.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Er is sprake van een spoedeisend belang, waardoor de KEN niet kan worden gevergd.</li></ul> <p>Indicatoren ná de ken:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• De klacht lijkt op het eerste oog gegrond of de No ziet hierin een rol voor zichzelf.</li><li>• Actie van de instantie richting verzoeker is nodig om de klacht alsnog naar tevredenheid van verzoeker af te handelen.</li></ul> <p>De instantie is bijvoorbeeld niet op een belangrijk punt ingegaan, heeft iets niet goed begrepen of gaat niet volledig in op het oordeel van de klachtencommissie.</p>
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Bulkinterventie	KI 0977
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<p>Wanneer over een instantie veel klachten worden ontvangen over dezelfde problematiek, wordt soms met de betrokken instantie een andere interventiepraktijk afgesproken. Klachten over die problematiek worden dan doorgaans direct doorgestuurd naar de betrokken instantie met het verzoek de klacht te behandelen. Over de afwikkeling en terugkoppeling daarna aan de No worden afspraken met de betrokken instantie gemaakt. Het is de bedoeling dat je in die gevallen je aan die afspraken houdt. De afspraken kunnen voor een kortere of langere periode gelden.</p> <p>Als er afspraken zijn gemaakt, dan zijn die opgenomen in de aanschrijfprocedures.</p>
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Denkproces onderzoek	KI 1961
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<p>Poster/visual denkproces</p> <p>Poster/visual denkproces: dit zijn de vragen die je jezelf zou moeten stellen wanneer je bezig bent met een zaak en overweegt een onderzoek te openen. En ook wanneer je in overweging neemt een onderzoek uit eigen beweging te doen.</p> <p>Voorstel onderzoek en plan van aanpak voor individuele zaken (BrainGainformulier)</p> <p>Je bent erover uit. Je wilt onderzoek gaan doen en hebt ook al een idee hoe. Of je wilt nog sparren, met je senior of met No, over de vraag óf we onderzoek moeten doen en waarnaar dan precies. Of juist over de aanpak van het onderzoek. Voor beiden geldt, vul het formulier voorstel onderzoek en plan van aanpak in, stem af met je senior en leidinggevende en stap – indien nodig – door naar de BrainGain.</p> <p>Let op: Als je onderzoek gaat doen zonder naar de BrainGain te gaan, kan je ook het formulier invullen en opnemen in het dossier. De vragen in het formulier zijn ook in die situatie relevant.</p> <p>Je vindt het BrainGainformulier terug onder invoegtoepassingen&gt;&gt;modelbrieven en alle sjablonen&gt;&gt;Formulieren.</p> <p>Rapport Van de Bunt</p> <p>De poster is gemaakt naar aanleiding van de in 2018 door het onderzoeksbureau ██████████ uitgevoerde analyse van een aantal door ons verrichte onderzoeken uit eigen beweging en de daarop volgende trainingen over de effectiviteit van ons</p>

# 18 KB onderzoeksfase divers

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
werk. Het rapport van [REDACTED] vind je hier terug (zie ook het bijgevoegde document hieronder).	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Hoe pak je het aan?	KI 2059
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	
<p>In de Infographic Interventie (er is één voor het OP en één voor de sectoren) zie je in één oogopslag hoe je een interventie aanpakt en hoe je omgaat met de reactie daarop (zie de PDF's hieronder). In de Toelichting bij de Infographic Interventie (hieronder in Word) is dit nog eens gedetailleerder uitgewerkt.</p> <p>Ambtsdragers</p> <p>Interventies vinden in beginsel geheel buiten de ambtsdragers om plaats, tenzij sprake is van bijzonderheden. Denk aan: gevoelige zaak, mogelijke media-aandacht, mogelijk structureel probleem. Of als er reden is voor 'opschaling'; dan wordt alsnog een beperkt of formeel onderzoek ingesteld. Dat is bijvoorbeeld aan de orde als blijkt dat inderdaad sprake is van een structureel probleem of wanneer een interventie niet is geslaagd.</p> <p>Publiceren over interventie</p> <p>Een geslaagde interventie levert goede content op, bijvoorbeeld voor de Telegraafcolumn. Mail je geslaagde interventies dus naar [REDACTED]@nationaleombudsman.nl.</p> <p>Verder kunnen we ook na een succesvolle interventie een rapport uitbrengen. Bv vanwege leereffect voor andere instanties.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Hoe toetsen we klachten over klachtbehandeling?	KI 2215
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	
<p>We gebruiken niet standaard één bepaald behoorlijksvereiste, maar bekijken per geval welk vereiste het beste past. Het vereiste van professionaliteit is daarbij niet het meest voor de hand liggend. Er is (blijkens het onderzoek door de Rijksuniversiteit Groningen i.h.k.v. het project behoorlijkheid) in vrijwel alle gevallen een concreter behoorlijksvereiste beschikbaar.</p> <p>Als er geen passend behoorlijksvereiste te vinden is, wijken we uit naar het behoorlijksvereiste van professionaliteit. Dit is een voorlopige werkwijze. Vanuit het project Behoorlijkheid wordt nog nader bekeken hoe we in meer algemene zin om willen gaan met klachten waarbij eigenlijk geen één vereiste goed past.</p> <p>Bij klachten over klachtbehandeling wordt de Ombudsvisie PK zoveel mogelijk gebruikt om een specifiek behoorlijksvereiste in te kleuren.</p> <p>De Ombudsvisie PK is een uitvoerig rapport. Dat betekent dat er niet één standaardtekst komt, maar het om maatwerk gaat. De klachtbehandelaar/onderzoeker zal steeds moeten kijken welk deel van de Ombudsvisie van toepassing is en kan dat deel dan betrekken bij de toetsing. Dit is vergelijkbaar met het betrekken van eerdere ombudsprudentie bij de invulling van de behoorlijksvereisten bij andere klachten.</p> <p>Waar een specifiekere PK rapport beschikbaar is verwijst de klachtbehandelaar/onderzoeker uiteraard naar dit specifiekere rapport.</p> <p>Denk bijvoorbeeld aan de SA-rapporten over het COA 2020/019 Defensie 2020/035 LBIO 2020/013 Politie 2021/002 Politie CN 2021/003 Klachtbehandeling etnisch profileren 2021/030 Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen 2021/117</p> <p>Denk ook aan rapporten in individuele zaken.</p> <p>Zie ook de uitgebreide notitie die hieronder is opgenomen.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	

# 19 KB onderzoeksfase beperkt onderzoek

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Dit rapport bevat 5 kennisitems.

Naam		Aantal
Beperkt onderzoek		KI 1874
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	<p>Je stelt een beperkt onderzoek in wanneer je een standpunt wilt innemen over de klacht maar je daarvoor nog niet genoeg informatie hebt.</p> <p>Deze informatie kan komen uit bureau onderzoek (jurisprudentie etc.) of het opvragen van informatie bij verzoeker of de betrokken instantie. Zie hierover meer onder: Hoe pak je het aan?</p> <p>Heb je informatie nodig van de betrokken instantie om een standpunt te kunnen innemen, dan is alleen sprake van beperkt onderzoek als het niet nodig is om de instantie op bestuurlijk niveau te benaderen. Is dat wel nodig dan kies je voor kattestaart of formeel onderzoek.</p> <p>Het is niet nodig om de instantie op het hoogste niveau te benaderen als ál deze factoren zich voordoen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Resultaat is uitsluitend voor verzoeker van belang.</li><li>• Een doorsnee geval. Geen sprake van ernstige misstanden.</li><li>• Niet politiek- of publiciteitsgevoelig.</li><li>• Geen principiële of nieuwe vragen.</li></ul> <p>Let op! Dit zijn indicatoren die gelden bij aanvang. Het kan zijn dat er gedurende het onderzoek redenen zijn om op te schalen naar kattestaart of formeel onderzoek. Zie verder onder: Opschalen naar kattestaart of formeel onderzoek.</p> <p><b>LET OP !! VERSCHIL BEPERKT ONDERZOEK EN KENNELIJK ONGEGROND</b></p> <p>Het is niet zo dat alleen sprake is van een beperkt onderzoek als je informatie opvraagt bij de betrokken instantie. Ook als je alleen bureau onderzoek doet of alleen informatie opvraagt bij verzoeker, kan sprake zijn van beperkt onderzoek.</p> <p>Het verschil tussen beperkt onderzoek en kennelijk ongegrond zit dus niet in of je wel/niet informatie bij de betrokken instantie hebt opgevraagd. Het verschil is dat je bij beperkt onderzoek een oordeel moet vormen over de klacht, terwijl dat bij kennelijk ongegrond niet nodig is. Bij kennelijk ongegrond is evident dat de klacht niet gegrond is...je hoeft daar eigenlijk niet over na te denken en collega's die je het vraagt ook niet.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>		
Stappenschema beperkt onderzoek		KI 1875
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	<p>Voorwerk</p> <p>Je hebt - eventueel na vragen aan instantie of verzoeker – vastgesteld:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- dat No bevoegd is ,</li><li>- dat No (vooralsnog) verplicht is de klacht te behandelen (of: No kiest ervoor om dat te doen, hoewel niet verplicht)</li></ul> <p>Je hebt verzoeker (telefonisch) gesproken en met hem verkend waar het hem om gaat.</p> <p>Je hebt geconstateerd dat een actie richting de instantie gericht op een praktische oplossing van de instantie (interventie) niet de aangewezen route is, of je hebt dat wel geprobeerd, maar de instantie is nav jouw tussenkomst niet naar behoren aan de grieven van de burger tegemoet gekomen (naar het oordeel van de No, vgl art 9:23 sub I Awb).</p> <p>Op basis van wat je nu weet (incl. vaste jurisprudentie van de Nationale ombudsman) is niet volstrekt duidelijk dat de klacht écht, kennelijk ongegrond is.</p> <p>Tussenconclusie</p> <p>De klachtbehandeling wordt nu waarschijnlijk gericht op het formuleren van een standpunt (oordeel) over de gedraging van de overheid.</p> <p>Onderstaande stappen gelden voor zaken waarin (vooralsnog) niet een formeel onderzoek wordt ingesteld, bijv. omdat:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- instantie niet op het hoogste niveau hoeft te worden benaderd (door No zelf)</li><li>- (nog) niet blijkt van principiële, nieuwe vragen</li><li>- de zaak niet politiek- of publiciteitsgevoelig is</li><li>- geen sprake is van ernstige misstanden, maar bijv. een min of meer doorsnee geval van aanvullende rechtsbescherming</li><li>- omdat nog niet goed kan worden bepaald op welke klacht No zich zou moeten richten</li></ul> <p>Onderzoekshandelingen: informatie verzamelen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Als je het interne klachtdossier nog niet hebt: opvragen</li><li>- Zoek informatie die je nodig hebt in openbare bronnen over bijv. beleid, wetgeving, jurisprudentie, onderzoek door andere instanties /inspecties enz.</li></ul>	

# 19 KB onderzoeksfase beperkt onderzoek

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<p>- Ga na of je informatie van verzoeker nodig hebt, bijv. een recente rechterlijke uitspraak waarmee je rekening moet houden</p> <p>- Vraag de contactpersoon (per e-mail, telefoon), namens de No naar meer stukken met informatie over de toedracht, naar relevante informatie over bijv gebruikelijke werkwijzen, evt interne protocollen</p> <p>- Bericht de contactpersoon daarbij namens No dat we de klacht van een bepaalde verzoeker in behandeling nemen, dat we daarnaar onderzoek doen en geef (globaal) aan hoe die klacht luidt. Stuur het bericht c.c. aan verzoeker.</p> <p>- Voor zover nodig, bijv. omdat de instantie nog niet zo vertrouwd is met onze werkwijze: informeer de contactpersoon met welk doel we informatie vragen, zodat de instantie op een later moment niet overvallen wordt door een oordeel van No over de klacht.</p> <p>N.B:</p> <p>Sommige vragen horen thuis op een ander/hoger niveau dan de contactpersoon/klachtcoördinator:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- vragen over het waaróm van het beleid, hoe dat te rijmen is met bijv doelen van wetgeving</li><li>- vragen over hoe de instantie zijn rol ziet bij een bepaalde kwestie</li></ul> <p>Als je constateert dat het een punt is om bij de minister/college B&amp;W/DG Belastingdienst, Raad van Bestuur o.i.d. aan de orde te stellen, dan is dit aan No zelf om dit in een brief te doen -&gt; overweeg "opschalen" naar formeel onderzoek.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Zet het dossier in verseeon op stadium OZK</li></ul> <p>Afweging: hoe verder?</p> <p>Sta stil bij de vraag of de verkregen informatie aan verzoeker moet worden voorgelegd (telefonisch of per e-mail), bijv:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- omdat deze nieuw licht op de zaak werpt,</li><li>- omdat je wilt controleren of informatie van de instanties juist of volledig is,</li><li>- omdat het de acceptatie van de beoordeling kan vergroten.</li></ul> <p>Is het antwoord aanleiding om over te stappen naar een formeel onderzoek?</p> <p>Vergelijkbare vraag voor de instantie. De verkregen informatie kan reden zijn om de minister/B&amp;W/DG/Raad van bestuur o.i.d. naar een reactie standpunt over de klacht te vragen -&gt; overstappen naar formeel onderzoek.</p> <p>Vooraf van belang als je neigt naar: klacht gegrond of geen oordeel.</p> <p>Conclusie formuleren</p> <p>Kom je in deze fase alsnog tot de conclusie dat verzoeker kennelijk onvoldoende belang heeft bij verder onderzoek of dat onderzoek niet (langer) verplicht is?</p> <p>Licht dit toe in een bericht aan verzoeker.</p> <p>NB: we zijn verplicht de instantie te informeren, volgens artikel 9:25 lid 2 Awb, "en in voorkomend geval degene op wiens gedraging het onderzoek betrekking heeft".</p> <p>Kom je tot min of meer dezelfde conclusie als de instantie namelijk: overheidsoptreden was in orde, licht dat dan toe in brief aan verzoeker,</p> <p>te tekenen door No met kopie aan instantie (verplicht o.g.v. 9:25 lid 2 Awb).</p> <p>Dit is geen "afschrijfbrief", maar een brief waarin No een standpunt inneemt, een oordeel geeft over de gedraging waarover wordt geklaagd, ná onderzoekshandelingen, maar zonder dat daaraan een volledig, formeel onderzoek vooraf is gegaan.</p> <p>Wat zet je in deze brief?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- een korte beschrijving van toedracht, klacht, standpunten en verkregen informatie</li><li>- het standpunt van de No: uitleg waarom No de omstrede gedraging van de overheid behoorlijk vindt. Daarbij kan een verwijzing naar een behoorlijke vereiste goed van pas komen.</li><li>- maak duidelijk dat No de klachtbehandeling hiermee afrondt.</li></ul>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Hoe pak je het aan?	KI 2060
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<p>Onderzoek op ambtelijk niveau</p> <p>Is het nodig voor een beperkt onderzoek informatie op te vragen bij de betrokken instantie, dan verloopt dit geheel op ambtelijk niveau.</p> <p>Let op! Stuur op tijd naar verzoeker de bijlage 'Wat houdt een onderzoek door de Nationale ombudsman in?' Daarin staat o.a. dat de uitkomst gepubliceerd wordt op onze website. De bijlage is hieronder als document toegevoegd en is ook te vinden in Word onder invoegtoepassingen, beschikbare bijlagen.</p> <p>Mogelijke onderzoekshandelingen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Bureau onderzoek (jurisprudentie etc.)</li><li>• Stukken opvragen bij verzoeker</li><li>• Stukken opvragen bij overheidsinstantie, m.u.v. bijzondere persoonsgegevens (strafdossiers, medische dossier) of</li></ul>

# 19 KB onderzoeksfase beperkt onderzoek

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<p>stukken waarvan we kunnen vermoeden dat er beroep wordt gedaan op vertrouwelijkheid</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Vragen stellen aan overheidsinstantie op het niveau van de contactambtenaar. Dit zijn alleen vragen die gericht zijn op het vaststellen van feiten/feitelijk verloop.</li></ul> <p>Winnen we informatie in bij de overheidsinstantie dan informeren we onze contactpersoon met welk doel we informatie opvragen, zodat de instantie op een later moment niet overvallen wordt door een oordeel.</p> <p>Doel waarvoor informatie wordt verzameld</p> <p>Het verzamelen van informatie bij een beperkt onderzoek is dus gericht op het formuleren van een standpunt. Dit is iets anders dan het verzamelen van informatie om vast te stellen of we iets voor verzoeker mogen en kunnen doen (de bevoegdheid- en ontvankelijkheidstoets). Dit betekent dat een klachtbehandelaar of onderzoeker zich er altijd bewust van moet zijn met welk doel informatie wordt verzameld en daar ook transparant over is naar verzoeker en de betrokken instantie.</p> <p>Hoor en wederhoor</p> <p>Richting verzoeker indien:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Nieuwe info nieuw licht op de zaak werpt</li><li>- Je wilt controleren of info van overheidsinstantie juist of volledig is</li><li>- Het de acceptatie van de beoordeling kan vergroten.</li></ul>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Opschalen naar kattestaart of formeel onderzoek	KI 2061
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>De keuze voor opschalen naar kattestaart of formeel onderzoek, vindt plaats aan de hand van een aantal criteria. Voor opschalen wordt bv gekozen als blijkt dat:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Het een materie betreft die grote groepen burgers treft of (in andere woorden) het resultaat niet uitsluitend voor verzoeker van belang is</li><li>• Sprake is van ernstige misstanden, en niet van bijv. een min of meer doorsnee geval van aanvullende rechtsbescherming</li><li>• Blijkt van principiële, nieuwe vragen</li><li>• De zaak politiek- of publiciteitsgevoelig is</li><li>• Het behoorlijkheidsvereiste dat aan de orde is in een zaak, aanleiding is om een rapport te schrijven.</li><li>• Er geen beweging zit bij het bestuursorgaan</li></ul> <p>Opschalen naar kattestaart of formeel onderzoek doe je ook als je onderzoekshandelingen wilt verrichten die alleen in kattestaart of formeel onderzoek kunnen plaatsvinden, zoals horen of het opvragen van bijzondere persoonsgegevens.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Eindoordeel	KI 2062
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Een beperkt onderzoek wordt afgerond met een brief. De brief wordt getekend door No.</p> <p>De volgende situaties worden onderscheiden</p> <p>=&gt; Wanneer op grond van de verzamelde informatie wordt geoordeeld dat de klacht niet gegrond is en hooguit op een ondergeschikt punt gegrond [1], dan ronden we het onderzoek af met een brief waarin we dit toelichten. De conclusie is dan niet dat we geen verder onderzoek instellen. Het onderzoek is klaar en we geven een oordeel.</p> <p>Is de klacht op een ondergeschikt punt gegrond, dan schrijven we iets in de in de trant van: 'dit had beter gekund, we zullen het bestuursorgaan daarop wijzen.'</p> <p>Om de hoofdklacht gegrond te verklaren heb je altijd het standpunt van de bestuurder nodig en moet je opschalen naar kattestaart of direct aanvangen met formeel onderzoek.</p> <p>=&gt; Wanneer tijdens het beperkte onderzoek alsnog blijkt dat we niet bevoegd zijn of het verzoek niet ontvankelijk, dan beëindigen we het onderzoek tussentijds. De conclusie is dan geen verder onderzoek.</p> <p>=&gt; Het kan ook zijn dat verzoeker onvoldoende belang heeft bij het voorzetten van het onderzoek. Ook dan is de conclusie geen verder onderzoek.</p> <p>=&gt; Geen oordeel.</p>	



# 19 KB onderzoeksfase beperkt onderzoek

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<p>=&gt; Geen oordeel.</p> <p>Toetsing aan behoorlijkheidsvereiste In de brief aan de instantie is het toetsen aan een behoorlijkheidsvereiste verplicht. In de brief aan verzoeker is dit optioneel.</p>	
<p><b>Toelichting voor behandelaars</b></p>	

# 20 KB onderzoeksfase formeel onderzoek

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Dit rapport bevat 24 kennisitems.

Naam	Aantal
Onderzoeksplan en Braingain	KI 0979
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<p>Criteria voor Braingain</p> <p>Niet alle zaken waarin geopend wordt, gaan langs de Braingain. We selecteren en die selectie wordt in overleg met het sectorhoofd gemaakt.</p> <p>Voor die selectie is een lijstje criteria opgesteld:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Sparren gewenst over of een zaak wel of niet in onderzoek moet worden genomen.</li><li>- Sparren gewenst over de manier waarop de zaak wordt opgepakt.</li><li>- Draagvlak van No gewenst voor besluit wel/geen onderzoek te doen.</li><li>- Strategie bepalen: meerdere klachten over eenzelfde onderwerp.</li><li>- Beleid bepalen: hoe gaan we om met dit soort zaken.</li><li>- Media gevoelige zaken</li></ul> <p>Onderzoeksplan</p> <p>Wel maak je altijd een onderzoeksplan, als je iets in onderzoek neemt. Gebruik daarbij het onderzoeksformat als leidraad. Het onderzoeksformat vind je hieronder onder documenten.</p> <p>Hoe de Braingain werkt</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Voor je een zaak aanmeldt voor Braingain, stel je een onderzoeksplan op.</li><li>- Zodra het onderzoeksplan klaar is, stuur je dit aan het secretariaat ambtsdragers met het verzoek om het onderzoeksplan voor Braingain te agenderen.</li><li>- Tijdens BrainGain licht je het onderzoeksplan toe. Daarna wordt gesproken over onderwerpen als het doel, doelgroep, aanpak, onderzoeksinstrumenten, communicatie, planning en tijdsinvestering. Met de opbrengst van BrainGain kun je het onderzoeksplan bijstellen en aan de slag gaan.</li></ul> <p>Koerswijziging</p> <p>Tijdens het onderzoek kun je tussenstappen en vragen die opkomen bespreken in het zaakoverleg met de ambtsdrager(s). Is tussentijds echt een koerswijziging nodig, dan kun je de zaak nogmaals voor BrainGain agenderen. Zo maken we elke keer bewuste keuzes voor de richting en inhoud van een onderzoek. Uiteraard wordt dit ook verwerkt in het onderzoeksplan.</p>
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Opening van het onderzoek	KI 0983
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Je opent het onderzoek schriftelijk. Je stuurt brieven aan verzoeker, de betrokken instantie, betrokken ambtenaren en eventuele getuigen.</li><li>- Alle betrokkenen krijgen zo de gelegenheid hun standpunt toe te lichten.</li><li>- Raadpleeg de aanschrijfprocedures om te achterhalen aan wie je de openingsbrieven aan de instantie precies moet sturen. Dit verschilt per bestuursorgaan.</li><li>- In de openingsbrieven neem je de omschrijving op van de gedraging(en) die je gaat onderzoeken en eventuele vragen die je hebt. De klachtformulering bepaalt het object en de reikwijdte van het onderzoek. De openingsbrieven worden getekend door de No.</li><li>- Vergeet niet na verzending van de openingsbrieven het stadium van behandeling in de registratie aan te passen van ONT naar OZK.</li></ul>
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Kattestaart-methode	KI 0984
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<p>Je denkt dat de klacht mogelijk gegrond is en de feiten zijn al helder. Je hebt genoeg informatie om het VVB te schrijven.</p> <p>Indicatoren:</p> <p>Het is nodig om de instantie op bestuurlijk niveau te benaderen. Dat is het geval als één van deze factoren aan de orde is:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Resultaat is ook van belang voor andere burgers</li><li>• Sprake van ernstige misstanden.</li><li>• Politiek- of publiciteitsgevoelig</li><li>• Principiële vragen</li><li>• Starre houding instantie: contact op ambtelijk niveau leidt niet tot beweging</li></ul>

# 20 KB onderzoeksfase formeel onderzoek

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal	
<p>De Kattestaart-methode (vernoemd naar [REDACTED]) houdt in dat de schriftelijke opening van een onderzoek en het voorleggen van de bevindingen worden gecombineerd. Dit kan wanneer het mogelijk is om bij de schriftelijke opening van het onderzoek, op basis van de op dat moment ter beschikking staande gegevens in beginsel tot een oordeel over de klacht te komen. Soms kan dit al op basis van de bij het verzoekschrift gevoegde gegevens, soms is het nodig eerst gegevens bij de betrokken overheidsinstantie op te vragen.</p> <p>De procedure</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Je maakt de openingsbrieven (Kattestaart-opening) en het verkort rapport (concept beoordeling en conclusie mag er bij zitten, maar hoeft niet). Gebruik bij voorkeur het sjabloon voor het verkort rapport.</li><li>- Vergeet niet het stadium van behandeling in de registratie aan te passen van OZK naar VIV.</li><li>- Voeg de paragraaf 'bevindingen' uit het verkort rapport als bijlage bij de openingsbrief. De bevindingen kunnen in de brief worden opgenomen wanneer de bevindingen korter zijn dan 1 A4-tje.</li><li>- De No tekent de openingsbrieven (nog geen rode paraaf).</li><li>- Vergeet niet na verzending van de brieven het stadium van behandeling in de registratie aan te passen van VIV naar VVB.</li><li>- Ontvang je geen reactie van de overheidsinstantie, neem dan contact op om te controleren of de openingsbrief is ontvangen.</li><li>- Nadat je de reactie van de overheidsinstantie hebt ontvangen, maak je het concept rapport.</li><li>- De No voorziet het concept rapport van een rode paraaf na bespreking in een zaakoverleg.</li><li>- Nadat je de rode paraaf hebt ontvangen, stel je het definitieve rapport op.</li></ul> <p>Openingsbrief op bestuurlijk niveau met VVB</p> <p>Onderzoekshandelingen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Bureau onderzoek (jurisprudentie etc.)</li><li>• Stukken opvragen bij verzoeker</li><li>• Stukken opvragen bij overheidsinstantie. Ook die bijzondere persoonsgegevens bevatten of waarvan we vermoeden dat er mogelijk een beroep zal worden gedaan op vertrouwelijkheid.</li><li>• Beslissen op beroep vertrouwelijkheid</li><li>• Vragen stellen op het niveau van de bestuurder. Dit kunnen ook vragen zijn over het beleid</li><li>• Standpunt vragen aan instantie</li><li>• Horen ambtenaren</li><li>• Hoorzitting</li><li>• Getuigen oproepen/interviewen</li><li>• Deskundigen raadplegen</li><li>• Onderzoek ter plaatse doen</li></ul>		
<b>Toelichting voor behandelaars</b>		
Horen	KI 0988	
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	<p>Het is mogelijk om betrokkenen mondeling - al dan niet in elkaars tegenwoordigheid - hun standpunt te laten toelichten. Mondeling horen is een goede methode van onderzoek als je moet ontdekken hoe een bepaalde overheidsmedewerker zich heeft gedragen in het persoonlijk contact met de verzoeker of wanneer schriftelijke reacties teveel vragen open laten.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Wil je iemand mondeling horen, dan kan dit telefonisch, op kantoor of op een andere locatie.</li><li>- Kies alleen voor het horen op een andere locatie als telefonisch horen of op kantoor voor betrokkene niet mogelijk is (b.v. omdat betrokkene fysiek niet in staat is om naar Den Haag te reizen).</li><li>- Kondig zo mogelijk in de openingsbrief al aan dat je iemand mondeling wilt horen. Tip: vraag in de openingsbrief om de persoonlijke contactgegevens als je die nog niet hebt.</li><li>- Iemand die gehoord wordt, krijgt ook een eigen brief met bijlage over rechten en plichten.</li><li>- Neem vervolgens contact op met betrokkene om een afspraak te maken. Trek genoeg tijd uit, ten minste één uur.</li><li>- Maak aantekeningen voor het verslag dat je van het horen maakt.</li><li>- Stuur het verslag naar betrokkene zodat deze erop kan reageren. Het is handig dit per e-mail te doen, zodat betrokkene eventuele wijzigingen in de tekst kan aanbrengen en dit per e-mail kan terugsturen. Daarna kun je het verslag per post toesturen ter ondertekening.</li></ul> <p>Op grond van artikel 9:32 van de Algemene wet bestuursrecht kan de No getuigen en tolken onder ede horen. Het horen onder ede wordt alleen toegepast als daarvoor een duidelijke noodzaak aanwezig is en vindt plaats door de No.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>		

# 20 KB onderzoeksfase formeel onderzoek

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
Hoorzitting	KI 0989
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Wanneer kiezen voor een hoorzitting? Organiseer een hoorzitting als je denkt dat dit de beste methode is om (alle) informatie boven tafel te krijgen of - wanneer de standpunten tegenover elkaar staan - je overtuigd wilt raken van het gelijk van één van de partijen.</p> <p>Indicaties voor een hoorzitting kunnen zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- veel betrokken ambtenaren</li><li>- verschillende lezingen</li><li>- diverse instanties die naar elkaar verwijzen</li><li>- ernstige verwijten (bijvoorbeeld geweldgebruik)</li><li>- gevoelige kwestie etc.</li></ul> <p>Vorbereiding</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Denk je dat een hoorzitting op zijn plaats is? Overleg dan met je senior en sectorhoofd.</li><li>- Bespreek wie de hoorzitting leidt: jijzelf, de senior of het sectofoofd.</li><li>- De hoorzitting kan plaatsvinden met verzoeker en/of zijn gemachtigde erbij, of alleen met de betrokken ambtenaren of vertegenwoordigers van de betrokken overheidsinstantie(s). Het is raadzaam om ook de contactpersoon van de overheidsinstantie aanwezig te laten zijn.</li><li>- Overleg met je senior over het van tevoren maken van het VVB en een lijst met vragen, zodat andere aanwezige collega's zich kunnen inlezen.</li><li>- De uitnodiging voor de hoorzitting kan zowel bij het starten van het onderzoek worden verstuurd als tijdens het onderzoek (als niet direct bij de opening voor een hoorzitting wordt gekozen).</li></ul> <p>Praktische voorbereiding</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- De volgende handelingen kun je zelf doen of door het secretariaat laten doen.</li><li>- Neem contact op met (de contactpersoon van) de betrokken partijen om een definitieve datum voor de hoorzitting vast te stellen.</li><li>- Is de definitieve datum bekend? Informeer andere aanwezige collega's daarover.</li><li>- Reserveer een ruimte. De hoorzitting kan ook buiten de deur plaatsvinden. Stem dit af met je senior en sectorhoofd.</li><li>- Licht de catering in over koffie, thee en koekjes.</li><li>- Geef door aan de receptie: datum, tijdstip en namen van de te verwachten personen. Laat weten of er een parkeerplaats nodig is.</li><li>- Wil je geluidsopnamen van de hoorzitting maken? Overleg met je senior en sectorhoofd of dit nodig is. Het is niet gebruikelijk. Bedenk dat het schrijven van het verslag en het uitluisteren van de opnames erg veel tijd kosten. Wil je toch opnamen maken, vraag dat dan ruim op tijd aan de Facilitaire Dienst.</li></ul> <p>Tijdens en na de hoorzitting</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Bespreek met betrokkenen conform de spelregels het maken van geluidsopnames.</li><li>- Maak aantekeningen voor het verslag dat je van de hoorzitting maakt.</li><li>- Laat je senior je concept verslag van de hoorzitting lezen en stuur het verslag daarna naar alle betrokkenen zodat zij erop kunnen reageren. Het is handig dit per e-mail te doen, zodat alle betrokkenen eventuele wijzigingen in de tekst kunnen aanbrengen en dit per e-mail kunnen terugsturen. Daarna kun je het verslag per post toesturen ter ondertekening, net zoals je normaal gesproken met een afgelegde verklaring doet.</li><li>- Rond je onderzoek vervolgens op de gebruikelijke wijze af.</li><li>- Heeft de verantwoordelijke overheidsinstantie nog geen standpunt ingenomen over de klacht? Zorg dan dat dit alsnog gebeurt.</li></ul>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Hoor en wederhoor	KI 0993
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Het beginsel van hoor en wederhoor houdt in dat je alle informatie die je in het kader van het onderzoek verwerft - zowel van een partij als van een ingeschakelde derde - en die voor de uitkomst relevant is, aan de overige betrokkene(n) voor commentaar voorlegt.</p> <p>In de praktijk betekent dit dat je een reactie van een overheidsinstantie voor commentaar voorlegt aan verzoeker als die reactie voor verzoeker nieuwe informatie of een nieuw standpunt bevat. Of andersom als de reactie van verzoeker nieuwe informatie of een nieuw standpunt voor de overheidsinstantie bevat. Dit doe je alleen voor zover de nieuwe informatie of het</p>	

# 20 KB onderzoeksfase formeel onderzoek

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<p>nieuwe standpunt van belang is voor de uitkomst in de zaak.</p> <p>Je kunt een reactie van een overheidsinstantie ook voorleggen aan verzoeker indien het voorleggen daarvan de acceptatie door verzoeker van de beoordeling kan vergroten.</p> <p>Het beginsel van hoor en wederhoor ligt ook ten grondslag aan het vereiste in artikel 9:35 van de Algemene wet bestuursrecht dat alle betrokken partijen in de gelegenheid moeten worden gesteld te reageren op het verslag van bevindingen.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Gegevensverstrekking door overheidsinstantie aan de No	KI 0994
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>De verplichting voor een overheidsinstantie om de Nationale ombudsman informatie te verstrekken vloeit rechtstreeks voort uit artikel 9:31 van de Algemene wet bestuursrecht.</p> <p>Verhouding tot de AVG</p> <p>De AVG, doet niet af aan artikel 9:31 van de Awb. Het verwerken van persoonsgegevens is inherent aan het werk van de Nationale ombudsman. Dat de Nationale ombudsman zelfs gevoelige persoonsgegevens mag verwerken is vastgelegd in artikel 23, onder b van de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming. Het verbod om gevoelige persoonsgegevens te verwerken is niet van toepassing voor zover de gegevens worden verwerkt door een ombudsman en dit noodzakelijk is voor de uitvoering van hun wettelijke taken en bij de uitvoering is voorzien in zodanige waarborgen dat de persoonlijke levenssfeer niet onevenredig wordt geschaad.</p> <p>De uitzondering op het verbod om bijzondere gegevens te verwerken wordt gerechtvaardigd door de bijzondere maatschappelijke functie die de ombudsman vervult. De verwerking van bijzondere persoonsgegevens is inherent aan de wettelijke taken van de ombudsman. De wijze waarop de ombudsman zijn wettelijke taak vervult waarborgt de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van betrokkene. Zo heeft de ombudsman een geheimhoudingsplicht en worden openbare rapporten geanonimiseerd.</p> <p>Gevoelige persoonsgegevens</p> <p>Gevoelige persoonsgegevens zijn persoonsgegevens betreffende iemands godsdienst of levensovertuiging, ras, politieke gezindheid, gezondheid, seksuele leven, het lidmaatschap van een vakvereniging, strafrechtelijke persoonsgegevens en persoonsgegevens over onrechtmatig of hinderlijk gedrag in verband met een opgelegd verbod naar aanleiding van dat gedrag.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Raadplegen van deskundigen	KI 0995
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Op grond van artikel 9:32 van de Algemene wet bestuursrecht kan de No werkzaamheden aan deskundigen opdragen. Het raadplegen van deskundigen kan plaatsvinden wanneer voor een onderdeel van het onderzoek bepaalde specialistische (b.v. medische of technische) kennis nodig is. De No is terughoudend met het inschakelen van deskundigen omdat de kosten betaald moeten worden uit eigen middelen. Alleen decentrale overheden dragen deze kosten zelf. Zie hiervoor artikel 9:33 van de Algemene wet bestuursrecht.</p> <p>Het inschakelen van een deskundige vindt alleen plaats na afstemming met de senior en het sectorhoofd.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Onderzoek ter plaatse	KI 0996
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>De No kan ook een onderzoek ter plaatse instellen, dat wil zeggen op de locatie waar de onderzochte gedraging heeft plaatsgevonden (zie artikel 9:34 Algemene wet bestuursrecht). Dit onderzoeksinstrument wordt alleen toegepast als daarvoor een duidelijke noodzaak aanwezig is en na afstemming met de senior en het sectorhoofd.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Onderzoek met brief	KI 0999
<b>Omschrijving</b>	

# 20 KB onderzoeksfase formeel onderzoek

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<b>Inhoud</b> <p>Voor het afronden van een schriftelijk onderzoek met een brief wordt gekozen als het resultaat van het onderzoek naar een gedraging van een overheidsinstantie van beperkt belang is. Dat doet zich bijvoorbeeld voor wanneer de ombudsman ten aanzien van het merendeel van de klachten niet tot een oordeel kan komen of omdat het resultaat uitsluitend voor de indiener van de klacht van belang is.</p> <p>In complexe zaken kun je – voordat je het onderzoek met een brief beëindigt - in het kader van hoor en wederhoor de bevindingen van het onderzoek in de vorm van een brief aan partijen voorleggen met de mededeling dat de No voornemens is het onderzoek te beëindigen. Partijen krijgen de gelegenheid om op die brief te reageren. Pas na ontvangst van de reacties (of bij het uitblijven daarvan) wordt een eindbeslissing genomen over het beëindigen van het onderzoek.</p> <p>Een rapportbrief is niet openbaar. Staat in een rapportbrief iets dat voor meer mensen en/of instanties interessant is, dan kan een geanonimiseerde versie van de brief op de website worden geplaatst.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Het is aan de teamleider om te bepalen of een rapportbrief interessant is om te publiceren op onze website.</li><li>- Criterium - De brief van de ombudsman is ook interessant voor anderen dan de verzoeker.</li><li>- Om de rapportbrief 'website-klaar' te maken, wordt van de onderzoeker het volgende gevraagd:<ul style="list-style-type: none"><li>- Vertel de verzoeker dat de brief geanonimiseerd gepubliceerd gaat worden op de website. Dat kun je doen in de brief zelf.</li><li>- Anonimiseer de brief.</li><li>- Zorg voor een samenvatting bij de brief. Die samenvatting moet ervoor zorgen dat mensen die niet op de hoogte zijn van de situatie, de brief kunnen begrijpen. De samenvatting zorgt dus voor de context.</li><li>- Stuur de brief, samenvatting en het dossiernummer door aan [REDACTED]@nationaleombudsman.nl (zitten teamleden van Communicatie achter)</li><li>- Communicatie voorziet de brief van een teaser en een titel. De titel begint standaard met het woord 'Brief:' De teaser bij de brief wordt afgesloten met het dossiernummer.</li><li>- De brief krijgt geen rapportnummer.</li><li>- Communicatie publiceert dit alles op onze website in de rapportendatabase. Dus dezelfde plek als waar al onze rapporten vindbaar zijn.</li><li>- Goed om te weten is dat ze hierdoor -net als de rapporten- ook verschijnen in onze wekelijkse automatisch gegenereerde nieuwsbrieven.</li></ul></li></ul>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Tussentijds opgelost of beëindigd	KI 1000
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Er zijn zaken waarbij een schriftelijk onderzoek tussentijds wordt beëindigd. De redenen hiervoor zijn gevarieerd:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- De verzoeker geeft uitdrukkelijk aan geen prijs meer te stellen op verder onderzoek.</li><li>- De verzoeker laat na herhaalde pogingen niets meer van zich horen.</li><li>- Tijdens het onderzoek blijkt de Nationale ombudsman alsnog niet bevoegd.</li></ul> <p>Als verzoeker niet reageert sluiten we het dossier pas nadat verzoeker is gewaarschuwd dat het dossier wordt gesloten als hij binnen redelijke tijd niet reageert. Kijk of je geen verkeerd adres hebt gebruikt of dat er andere communicatieproblemen zijn (b.v. stuk in verkeerd dossier, nieuw dossier aangemaakt etc.).</p> <p>Wanneer de verzoeker aangeeft geen prijs meer te stellen op verder onderzoek of niets meer van zich laat horen, kan de Nationale ombudsman besluiten het schriftelijk onderzoek voort te zetten b.v. wanneer er gronden aanwezig zijn om in het belang van de betrokken instantie of ambtenaar of om redenen van algemeen belang het onderzoek voort te zetten. Eventueel kan daarbij worden besloten het onderzoek voort te zetten op eigen initiatief.</p> <p>Wanneer de verzoeker zijn klacht intrekt nadat het onderzoek geheel is voltooid, wordt de zaak toch met een rapport afgerond. Zie artikel 9:36, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Routing vvb en rapport	KI 1001
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Zie de instructie die hieronder onder documenten is opgenomen.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Aanbevelingen	KI 1012
<b>Omschrijving</b>	

# 20 KB onderzoeksfase formeel onderzoek

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<p><b>Inhoud</b></p> <p>Een rapport kan één of meer aanbevelingen bevatten (zie artikel 9:27, derde lid, Algemene wet bestuursrecht). Een aanbeveling kan erop gericht zijn om een (materiële) oplossing of herstel van vertrouwen te bewerkstelligen in een individueel geval. Ook kan een aanbeveling meer structureel van aard zijn en tot doel hebben om klachten in de toekomst te voorkomen.</p> <p>Een aanbeveling moet zelfstandig leesbaar zijn en bevat daarom geen verwijzing naar de beoordeling en conclusie.</p> <p>Als je een aanbeveling overweegt - zeker als het een structurele is - bespreek dan eventueel met de substituut ombudsman of het raadzaam is de aanbeveling te sonderen bij de instantie. Dit betekent dat je aftast bij de instantie of deze bereid en in staat is de aanbeveling op te volgen. Reden daarvoor kan b.v. zijn dat je twijfelt over de praktische uitvoerbaarheid van de aanbeveling.</p> <p>Doet de No een aanbeveling dan is de instantie verplicht binnen een vastgestelde termijn aan de No mee te delen op welke wijze hij aan de aanbeveling gevolg zal geven of te beargumenteren waarom hij de aanbeveling niet opvolgt (zie artikel 9:36, vierde lid, Algemene wet bestuursrecht).</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Heb je de reactie op de aanbeveling ontvangen, beoordeel dan of de reactie wel, niet of deels wordt opgevolgd.</li><li>- Bespreek eventueel met de ambtsdragers de ontvangen reactie.</li><li>- Stel vervolgens een concept reactie op.</li><li>- Stuur deze naar het secretariaat met het verzoek de brief op te maken en tekenklaar te maken.</li><li>- De reactie wordt ondertekend door de No.</li><li>- Zodra de reactie is verzonden, pas je het stadium van behandeling in de registratie aan van AAN naar AFG.</li></ul>	
<p><b>Toelichting voor behandelaars</b></p>	
Algemeen	KI 1109
<p><b>Omschrijving</b></p>	
<p><b>Inhoud</b></p> <p>Het instellen van een schriftelijk onderzoek levert waardevolle informatie op om de gang van zaken in deze zaak, of verschillende zaken te kunnen begrijpen en beoordelen. Het onderzoek kan eindigen omdat een oplossing is bereikt. Of een onderzoek leidt tot een brief, die gepubliceerd wordt. Het onderzoek dat uitmondt in een openbaar rapport met een behoorlijkheidsoordeel is waardevol als een oordeel gewenst is en van belang is als basis voor jurisprudentie en ombudsprudentie.</p> <p>Het instellen van een schriftelijk onderzoek houdt in dat we alle stukken opvragen en de betrokken partijen (de verzoeker, de overheidsinstantie, betrokken ambtenaren, eventuele getuigen en andere overheidsinstanties) in de gelegenheid stellen hun verhaal te doen over de kwestie die verzoeker aan ons voorlegt. Dit doen we door betrokkenen te bellen, te schrijven, te horen of uit te nodigen voor een gesprek, al dan niet in aanwezigheid van elkaar. Zo nodig stellen we de betrokken partijen over en weer in de gelegenheid om op de reactie van de ander te reageren (hoor en wederhoor). Ook andere onderzoeksinstrumenten zijn denkbaar, zoals het houden van een onderzoek ter plaatse. Een schriftelijk onderzoek wordt afgerond met een brief of met een rapport. Hieronder kun je lezen hoe een schriftelijk onderzoek verloopt. De procedure voor het schriftelijk onderzoek is beknopt beschreven in de artikelen 9:28 t/m 9:36 van de Algemene wet bestuursrecht.</p>	
<p><b>Toelichting voor behandelaars</b></p>	
Wanneer sluit je een onderzoek af met een rapport?	KI 1111
<p><b>Omschrijving</b></p>	
<p><b>Inhoud</b></p> <p>De keuze of je een rapport schrijft, wordt gemaakt tijdens de Braingain. De volgende factoren kunnen een rol spelen bij de keuze of we een rapport schrijven of niet.</p> <p>Deze factoren zijn ook van belang bij de beslissing welke zaken toebedeeld worden aan de tweede lijn.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Thema's waar wij aandacht aan willen besteden Denk bijvoorbeeld aan schending van mensenrechten, ketenproblematiek of bepaalde doelgroepen.</li><li>- De politieke gevoeligheid van de materie, de aandacht die de kwestie in de media krijgt of de ernst van de zaak In zaken in deze categorie zal het uitbrengen van een rapport dikwijls voor de hand liggen. De politieke gevoeligheid van de materie kan echter ook aanleiding zijn juist géén rapport uit te brengen.</li><li>- Materie die grote groepen burgers treft Denk bijvoorbeeld aan een systeemtechnisch probleem bij een uitkeringsinstantie waarvan grote groepen burgers nadeel ondervinden. Het kan ook gaan om een incidentele gebeurtenis die grote groepen burgers treft. Denk bijvoorbeeld aan politieoptreden bij rellen waarbij grote groepen burgers worden opgepakt. In dit soort gevallen ligt het eerder voor de</li></ul>	

# 20 KB onderzoeksfase formeel onderzoek

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal	
<p>aan politieoptreden bij rellen waarbij grote groepen burgers worden opgepakt. In dit soort gevallen ligt het eerder voor de hand een rapport te schrijven dan in zaken waarin een enkele burger is betrokken.</p> <p>- Signalen uit interventies Interventies kunnen tot meer leiden dan enkel het oplossen van het probleem van de betrokken burger. Tijdens een interventie kan bijvoorbeeld blijken dat het probleem structureel van aard is (hetgeen ook aanleiding kan zijn een nader onderzoek in te stellen) of dat de interne klachtbehandeling bij de betrokken overheidsinstantie niet deugt. Ook komt het voor dat een overheidsinstantie hangende de interventie een structurele maatregel neemt, waar ook andere burgers voordeel van hebben, of een individuele maatregel neemt die het vermelden waard is (bijv. een herstelactie). Dergelijke bevindingen tijdens een interventie kun je terugkoppelen aan de burger en de overheidsinstantie in een brief, maar uiteraard ook in een rapport. Doordat het rapport openbaar is, heeft dit een groter bereik dan alleen de betrokken burger en de betrokken overheidsinstantie.</p> <p>- Het doel dat we met klachtbehandeling nastreven (doel bepaalt eindproduct) Een specifiek kenmerk van een rapport is dat het openbaar is. Een rapport leent zich dan ook bij uitstek voor zaken waarin het doel dat we met klachtbehandeling nastreven gebaat is bij openbaarmaking. Voor de doorsnee interventie, waarbij het doel van de klachtbehandeling het oplossen van het probleem van de betrokken burger is, geldt dit niet. Is het doel van de klachtbehandeling een weigerachtig bestuursorgaan te 'dwingen' alsnog iets te doen, dan kan openbaarmaking zeer doelmatig blijken te zijn. Doel van de klachtbehandeling kan ook zijn het voor eens en altijd 'sluiten' van een bepaalde kwestie (rouwverwerking) of het verkrijgen van een oordeel van de Nationale ombudsman ten behoeve van de onderbouwing van een schadeclaim. Een rapport is dan een goede keuze. Zo zijn er meer doelen die gebaat zijn bij openbaarmaking en dus bij het uitbrengen van een rapport.</p> <p>- Het vormen en onderhouden van de behoorlijkheidnormen Er zijn voldoende rapporten nodig om behoorlijkheidnormen te vormen en te onderhouden. De behoorlijkheidnorm die in een zaak aan de orde is, kan zelfstandig aanleiding zijn om een rapport te schrijven. Denk bijvoorbeeld aan een nieuwe toepassing van een behoorlijkheidnorm of (uiteraard) een nieuwe behoorlijkheidnorm. Speelt in een zaak een behoorlijkheidnorm die niet vaak wordt toegepast, dan kan ook dit aanleiding zijn om een rapport te schrijven.</p> <p>- Incidenteel versus structureel probleem In zaken waarin een enkele burger is betrokken en waarin niet één van de andere genoemde factoren een rol speelt, zal een rapport niet snel aangewezen zijn.</p>		
<b>Toelichting voor behandelaars</b>		
Afspraken en tips voor begrijpelijke, effectieve rapporten	KI 1202	
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	Hieronder vind je de afspraken, adviezen, tips e.d. bij het schrijven van een rapport. Het document is ook opgenomen onder 'Documenten'. Versie 31 mei 2022	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>		
Gebruik geluidsopnamen in klachtbehandeling	KI 1641	
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	Als geluidsopnamen zonder toestemming zijn gemaakt is onze gedragslijn dat wij de geluidsopnamen bij de klachtbehandeling betrekken als dit voor een goede beoordeling van wat zich heeft afgespeeld nodig is. Bij bejegeningklachten zal dit vaak het geval zijn. We luisteren naar de opname, sturen deze ook aan de betrokken instantie en stellen deze in de gelegenheid hierop te reageren. Verder laten wij niet onvermeld dat het fatsoenlijk was geweest van te voren te melden dat de opname gemaakt werd (in lijn met onze spelregels geluidsopnamen).  We hebben in 2011 in een rapport vastgelegd dat geluidsopnamen in een klachtprocedure gebruikt kunnen/moeten worden als hier aanleiding voor is, ook als de opname niet van te voren gemeld is (rapport 2011/352). In dit rapport staat: '...De Nationale ombudsman hecht eraan in dit verband voorop te stellen dat het niet strafbaar is om gesprekken waaraan wordt deelgenomen op te nemen, ook niet als de ander daarover niet is geïnformeerd. Uiteraard is het wel een kwestie van fatsoen om de ander, voorafgaand aan een dergelijke opname, daarover in kennis te stellen. Een dergelijke handelwijze geniet ook zeker de voorkeur van de Nationale ombudsman maar, het zij nogmaals gezegd, nodig is het niet. De vraag is echter of, indien de ander niet wist dat het gesprek werd opgenomen, deze opnamen mogen worden gebruikt en dus openbaar mogen worden gemaakt. Het enkele feit dat toestemming van de ander ontbreekt, maakt het gebruik van de	



# 20 KB onderzoeksfase formeel onderzoek

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<p>openbaar mogen worden gemaakt. Het enkele feit dat toestemming van de ander ontbreekt, maakt het gebruik van de opnamen niet zonder meer ontoelaatbaar. Steeds zal de afweging moeten worden gemaakt of er een goede reden is om van een dergelijke opname gebruik te maken. Daarbij zullen onder meer de argumenten én de positie van beide partijen moeten worden betrokken...'</p> <p>Omdat het in deze zaak ging om gebruik van een geluidsoptname in de klachtprocedure, had de klachtencommissie moeten beoordelen of kennisname van de opnamen van belang was om tot een zorgvuldige klachtbehandeling te kunnen komen. Daarna had zij bij de gezinsvoogd moeten navragen of zij tegen het beluisteren van de opnamen bezwaar hadden zo ja, waarom. Daarbij had de klachtencommissie in overweging moeten nemen dat de betrokken gezinsvoogd het gesprek in het kader van de beroepsuitoefening had gevoerd en de voornaamste grief van verzoeker de bejegening betrof waarbij de bewijslast vaak een probleem is omdat er geen onafhankelijke getuigen zijn, waardoor kennisname in het kader van de waarheidsvinding essentieel is. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman had de klachtencommissie verzoeker dan ook de gelegenheid moeten geven om de opnamen te overleggen. Slechts op die wijze zou recht zijn gedaan aan verzoekers klacht en had de klachtencommissie de uitspraken, eventueel tezamen met de gezinsvoogd, kunnen beluisteren en hier expliciet over kunnen oordelen. Door dit na te laten, heeft de klachtencommissie gehandeld in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverwerking. Hierdoor heeft het bestuur van de stichting niet gezorgd voor zorgvuldige klachtbehandeling. De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Beroep op vertrouwelijke behandeling stukken	KI 1902
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>In bijzondere gevallen kan een overheidsinstantie, indien daarvoor gewichtige redenen zijn, het geven van inlichtingen of het verstrekken van stukken weigeren of de ombudsman meedelen dat uitsluitend hij kennis mag nemen van de inlichtingen, c.q. de stukken. Denk b.v. aan gegevens die ingevolge een bijzondere wettelijke bepaling of in verband met het staatsbelang geheim dienen te blijven.</p> <p>De ombudsman beslist of de weigering c.q. beperking gerechtvaardigd is. Als de ombudsman beslist dat de weigering gerechtvaardigd is, vervalt de verplichting.</p> <p>Het verzoek moet schriftelijk en gemotiveerd worden gedaan. De dossierbehandelaar bereidt, eventueel na het vragen van aanvullende informatie, een beslissing voor. De ombudsman ondertekent deze beslissing zelf.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Registratie aanbevelingen	KI 2103
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Waarom registreren we aanbevelingen?</p> <p>We registreren aanbevelingen omdat deze belangrijk zijn voor de effectiviteit van de ombudsman. Soms is een aanbeveling zelfs de enige manier om een gewenst effect tot stand te brengen. Door de aanbevelingen te registreren weten we welke aanbevelingen we hebben gedaan aan welke instanties, en of die aanbevelingen zijn opgevolgd en hoe. Deze informatie wordt onder meer gebruikt in rapportages voor het MT.</p> <p>Hoe koppel je een aanbeveling aan een dossier?</p> <p>Wanneer je in een zaak een aanbeveling doet, dan moet je deze aan het dossier koppelen. Dat doe je in het blok 'Aanbevelingen' op het tabblad 'Afdoening'. Doe je in één zaak meer dan één aanbeveling, dan moet je iedere aanbeveling apart koppelen aan het dossier.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>· Klik onder het blok 'Aanbevelingen' op de knop 'Nieuwe aanbeveling koppelen'[1].</li><li>· Er verschijnt nu een nieuw scherm.</li><li>· Hier vul je de volgende informatie in:<ul style="list-style-type: none"><li>o Omschrijving: omschrijving/titel van de aanbeveling</li><li>o Aanbeveling: de tekst van de aanbeveling zoals die in het rapport of de brief is opgenomen. Neem hier de integrale tekst over, zodat deze ook verschijnt in rapportages.</li><li>o Soort: incidenteel of structureel.</li><li>o Stand van zaken: hier kun je tussentijds de status noteren. Dit is niet verplicht, maar het is wel erg fijn als je dit wel doet. Zo kan immers iedereen zien wat de status is. Dit kan handig zijn als iemand je vervangt bij afwezigheid of bij het maken</li></ul></li></ul>	

# 20 KB onderzoeksfase formeel onderzoek

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<p>immers iedereen zien wat de status is. Dit kan handig zijn als iemand je vervangt bij afwezigheid of bij het maken van rapportages voor het MT.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>o Follow up: hierin leg je vast hoe de instantie de aanbeveling opvolgt (dus wat gaat de instantie doen?)</li><li>o Opvolging: Ja, Nee of Deels</li><li>o Datum beëindigd: hier noteer je de datum van de laatste reactie waarmee de correspondentie over de aanbeveling is beëindigd. Het is belangrijk dat je deze datum noteert. Anders blijft de aanbeveling open staan.</li><li>o Orgaan: hier kies je het orgaan waarop de aanbeveling van toepassing is. Daarvoor klik je in het zoekveld voor organen op 'Zoeken'. Dan worden alleen de organen getoond die gekoppeld zijn aan het dossier.</li></ul> <p>Let op! Het is dus wel belangrijk dat je de organen al gekoppeld hebt aan het dossier[2]. Heb je dit nog niet gedaan, dan vindt je bij het veld Orgaan geen orgaan om te koppelen.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>o Zaak: dit blok toont de koppeling met het dossier waar de aanbeveling betrekking op heeft.</li></ul> <p>Op het tabblad afdoening moet je ook nog een vinkje zetten voor het veld 'Aanbeveling'. Dit vinkje is nodig om rapportages in DOS te kunnen maken. Dus vergeet dat vinkje niet!</p> <p>[1] Er is ook een knop 'Aanbeveling koppelen'. Dit is een standaardfunctie binnen Verseon en is alleen bedoeld als je een bestaande aanbeveling zou willen koppelen. Dus deze knop gebruik je niet.</p> <p>[2] Bedoeling is dat je het orgaan direct bij of zo snel mogelijk (binnen twee werkdagen) na ontvangst registreert.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Afspraken	KI 2257
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<p>Sommige afspraken die we met elkaar hebben gemaakt, zijn echt nieuw. Niet omdat we het nooit eerder zo deden, wel omdat we vanaf nu allemaal op dezelfde manier gaan werken. Dat komt de overzichtelijkheid en herkenbaarheid van onze rapporten ten goede.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Het modelrapport is leidend. Daarbinnen is er ruimte voor 'maatwerk'. Overleg eventueel met je senior.</li><li>2. We schrijven voortaan een zelfstandig leesbaar oordeel. Het (uitgebreidere) vvb is – waar nodig – een bijlage bij het rapport. In het modelrapport vind je links naar enkele voorbeelden die op onze website staan.</li><li>3. Gebruik fictieve namen voor meer burgerperspectief. Voornaam of achternaam is afhankelijk van type zaak. Geef in een voetnoot aan dat de namen fictief zijn. Gebruik de fictieve naam in je rapport ook meteen in de klachtformulering.</li><li>4. We gebruiken geen citaatlijn meer bij de klachtformulering in rapporten. In brieven is het naar keuze.</li><li>5. Als je in de tekst citaten opneemt, gebruik je het schuine lettertype en zet je ze tussen dubbele aanhalingstekens. Enkele aanhalingstekens gebruik je bijvoorbeeld voor het aanduiden van een begrip ('de beslagene').</li><li>6. Soms blijkt tijdens het onderzoek dat de klachtformulering niet helemaal passend meer is. We hebben besloten dat we de aanpassing van die formulering dan meteen aan het begin van het rapport opnemen en dat we hierbij een toelichting geven. Dat kan ook als voetnoot. Eventueel kan het in het oordeel nog iets verder toegelicht worden.</li><li>7. Probeer het aantal behoorlijkheidsvereisten waaraan je toetst te beperken. Liever één of twee die echt aangeven waar het in je oordeel om gaat. En het zal mogelijk ook wel eens voorkomen dat je niet aan een vereiste toetst, bijvoorbeeld in een meer beschrijvend rapport zonder expliciet oordeel.</li></ol>
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Adviezen en tips	KI 2258
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gebruik een tijdlijn, infographic of foto waar dat kan helpen voor extra duidelijkheid.</li><li>• Verwijs waar mogelijk naar eerdere relevante ombudsprudentie, in de tekst of in een voetnoot.</li></ul>

# 20 KB onderzoeksfase formeel onderzoek

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<ul style="list-style-type: none"><li>• Verwijs waar mogelijk naar eerdere relevante ombudsprudentie, in de tekst of in een voetnoot.</li><li>• Neem een algemeen kader over het onderwerp op bij bijvoorbeeld wat minder gebruikelijke/bekende onderwerpen. Een voorbeeld uit een LBIO-rapport: 'wat zijn opslagkosten?'. Zulke kaders kun je ook hergebruiken natuurlijk.</li><li>• Gebruik een correcte en consequente verwijzing naar Awb en andere relevante wet- en regelgeving. Ga na of dit het beste in voetnoot of hoofdtekst kan. Liever niet in een bijlage. In de schrijfwijzer hieronder vind je voorbeelden.</li><li>• Stel eerst vast wat de kernboodschap is. Is alle opgenomen informatie noodzakelijk als je naar de kern van de zaak kijkt? Schrap wat je achteraf niet nodig hebt.</li><li>• Bij een onderzoeksvraag (i.p.v. klachtformulering) ook expliciet antwoord geven op de vraag, náást het geven van een oordeel.</li><li>• Doe concrete aanbevelingen zodat voor de overheid duidelijk is wat we willen en waarom. Aanbevelingen moeten to the point zijn. Wat geven we bestuursorgaan mee? Liever 1 of 2 dan 5. En denk ook aan de naleefbaarheid van wat je aanbeveelt. Overleg bij twijfel bijvoorbeeld ook met het bestuursorgaan.</li><li>• De conclusie wordt 'verhalend' geformuleerd. Zie het modelrapport voor een voorbeeld.</li><li>• Een slotbeschouwing is optioneel.</li><li>• Bij het rapport komt een voorblad. Dat hoeft geen uitgebreide notitie te zijn. Je kunt erop aangeven of er nog specifieke bespreekpunten zijn, met wie het is afgestemd ed.</li></ul>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Taal en stijl	KI 2259
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Schrijf helder en prettig leesbaar. Duidelijk, concreet, begrijpelijk en eenvoudig taalgebruik. Eenduidigheid in terminologie.</li><li>• Vermijd jargon waar mogelijk en leg het anders uit.</li><li>• Schrijf actief, niet in de lijdende vorm.</li><li>• Vermijd tussenzinnen en maak de zinnen niet onnodig lang.</li><li>• Houd het aantal pagina's van je rapport beperkt.</li></ul>
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Eenduidige afspraken over de schrijfwijze	KI 2260
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verwijzingen naar wet- en regelgeving worden op de officiële manier opgenomen. Even googelen bij twijfel, bijvoorbeeld naar wetgeving op 'Overheid.nl'.</li><li>• Hetzelfde geldt voor de verwijzing naar Kamerstukken.</li><li>• Namen van instanties die je wilt afkorten, schrijf je in je rapport 1x voluit, met de (officiële) afkorting tussen haakjes erachter. Daarna gebruik je de afkorting. Ook hier kan googelen uitkomst bieden, of kijk eens op de site van de instantie en hoe die het zelf doet.</li><li>• Bedragen zijn met euroteken. Je mag zowel € 5,- als € 5 gebruiken. Wees wel consequent.</li><li>• Getallen onder de twintig staan uitgeschreven; tien-, honderd- en duizendtallen ook. De overige getallen zijn in cijfers.</li><li>• Voetnoten plaats je na het leesteken, niet ervoor.</li><li>• Met hoofdletters: Koninkrijk, Koning, Rijk, Kroon, Staten-Generaal, Tweede Kamer, Eerste Kamer, Kamer (indien wordt</li></ul>

# 20 KB onderzoeksfase formeel onderzoek

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<ul style="list-style-type: none"><li>Met hoofdletters: Koninkrijk, Koning, Rijk, Kroon, Staten-Generaal, Tweede Kamer, Eerste Kamer, Kamer (indien wordt gerefereerd aan de Tweede of Eerste Kamer), Raad van State, Afdeling advisering van de Raad van State, Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State, Algemene Rekenkamer, Nationale ombudsman, Hoge Raad, Centrale Raad van Beroep, College van Beroep voor het bedrijfsleven, Raad voor de rechtspraak.</li><li>Maar zónder hoofdletter: staat, provincie, gemeente, regering, kabinet, ministerraad, koninklijk besluit, artikel, voorstel van wet, memorie van toelichting, officier van justitie, advocaat-generaal, openbaar ministerie, rechter, president, voorzitter.</li><li>Ministerie met een hoofdletter: de directie Wetgeving en Juridische Zaken van het Ministerie van Justitie en Veiligheid (...). Ministers, staatssecretarissen ed met een kleine letter, tenzij de naam van het ministerie is toegevoegd:  "de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft gistermiddag verklaard dat de uitgifte van het Staatsblad een taak van de Minister van Justitie en Veiligheid dient te blijven."  "Een minister in wie het vertrouwen is opgezegd, dient op te stappen. De andere ministers mogen blijven zitten."</li></ul> <p>De rechtbank sprak zich uit over... maar: de Rechtbank Amsterdam...</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Verwijzingen	KI 2261
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Hieronder wat voorbeelden van verwijzingen die regelmatig voorkomen. In de Leidraad voor juridische auteurs vind je een lijst met officiële afkortingen van veel wetten/regelingen. Zie hiervoor Legal Intelligence (Leidraad versie 2019). Daarin vind je bijvoorbeeld ook de hiervoor aangehaalde schrijfwijze 'met/zonder hoofdletters'.</p> <p>Wet- en regelgeving</p> <p>Vooraf: je kunt er ook voor kiezen om wettelijke bepalingen niet in de tekst maar in voetnoten op te nemen. En wil je een stukje uit de wettekst citeren, doe dat dan in ieder geval bij voorkeur in de voetnoot.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>In artikel 3:4, lid 2 van de Awb staat... Of: In het tweede lid van artikel 3:4 Awb staat...</li><li>In de artikelen 162 tot en met 164 van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek...</li><li>De gevallen, bedoeld in artikel 3.126, eerste lid, onderdeel d, onder 2°, van de Wet inkomstenbelasting 2001...</li></ul> <p>Parlementaire stukken</p> <p>Neem altijd bij voorkeur de schrijfwijze over zoals je die in de officiële stukken vindt. Als het goed is, heb je het stuk er toch al bij.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Kamerstukken II 2015/16, 34442, nr. 3, p. 7.</li><li>In de memorie van toelichting op... (en in de voetnoot: Kamerstukken II 2015/16, 34442, nr. 3, p. 7.)</li><li>Handelingen II 2012/13, nr. 23, item 14, p. 104.</li><li>Besluit van de Staatssecretaris van Financiën van 14 maart 2016 (Stcrt. 2016, 14756).</li></ul> <p>Jurisprudentie</p> <p>Gebruik waar mogelijk het ECLI. En zit het ECLI-nummer liever niet in de tekst, maar in een voetnoot.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>De burgemeester verwijst hiervoor naar de uitspraak van de Afdeling bestuursrechtspraak van 16 maart 2016. (voetnoot: ABRvS 16 maart 2016, ECLI:NL:RVS:2016:683).</li><li>CRvB 10 december 2018, ECLI:NL:CRVB:2018:3835.</li></ul>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	

# 21 KB onderzoeksfase divers

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Dit rapport bevat 4 kennisitems.

Naam	Aantal
Aandachtspunten bij politiek-bestuurlijk of media gevoelige casussen	KI 0982
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>De dossiereigenaar informeert de ambtsdragers en de afdeling communicatie in een zo vroeg mogelijk stadium over politiek of mediagevoelige zaken (waaronder zaken van leven en dood). Twijfel of of hiervan sprake is, overleg dan met je senior of teamleider. Meldt liever een keer te vaak, dan een keer te weinig.</p> <p>Behandelend klachtbehandelaar is en blijft ten allen tijde dossiereigenaar / procesbewaker Dit betekent onder meer dat de klachtbehandelaar in de gaten houdt of standaardbrieven passen bij de specifieke situatie. Maatwerk is leidend. Verder ziet de dossiereigenaar toe op tijdige en juiste communicatie naar verzoeker(s), de overheidsinstantie, derden en de media. Eventueel na overleg met Communicatie. Ook als een ambtsdrager zelf actie onderneemt, is het aan de dossiereigenaar te bewaken dat de bij de start van het onderzoek afgesproken lijn wordt gevolgd.</p> <p>Overleg met ambtsdragers Een regelmatig contact tussen klachtbehandelaar(s) en ambtsdragers is onontbeerlijk. Daarmee wordt voorkomen dat er misverstanden kunnen ontstaan. Regievoering is essentieel. Dit is zeker het geval als er zich omstandigheden voordoen die tijdens het onderzoek een ander licht werpen op de aan het begin van het onderzoek beantwoorde vragen. Is afgesproken dat een ambtsdrager zelf actie onderneemt, dan koppelt de betrokken ambtsdrager terug aan de dossiereigenaar. Bij uitblijven daarvan, zorgt de dossiereigenaar ervoor dat alsnog die terugkoppeling plaatsvindt.</p> <p>Tijdig een time-out nemen Zodra andere personen bij het (voor-)onderzoek betrokken raken, of als er zich omstandigheden voordoen die een ander licht werpen op de aan het begin van het onderzoek beantwoorde vragen, is het gewenst een 'time out' te nemen en te beoordelen of de oorspronkelijke uitgangspunten nog onverkort van toepassing zijn. Als die niet meer gelden, neemt de dossiereigenaar het initiatief tot overleg met de ambtsdragers. Als dit leidt tot een koerswijziging ten opzichte van het begin, dan wordt dit aan alle betrokken partijen bekend gemaakt met uitleg van de reden van wijziging via een brief ondertekend door een ambtsdrager.</p> <p>Het managen van de verwachtingen Zowel bij verzoekers, als bij overheidsinstanties, bij derden en bij de pers leven verschillende verwachtingen over een door de Nationale ombudsman in te stellen onderzoek. Het is van belang dat dit tijdig wordt onderkend en daarop wordt ingespeeld. Voorkomen moet worden dat misverstand kan ontstaan over de aard en opzet van het onderzoek, het vooronderzoek of over de afsluiting daarvan via bemiddeling, brief of rapport.</p> <p>Omgang met de pers/derden Als uitgangspunt geldt dat lopende het onderzoek geen inhoudelijke mededelingen worden gedaan aan de pers. Indien de opening van het onderzoek met een persbericht is bekend gemaakt, moet bij een tussentijdse wijziging van de aanpak overwogen worden of hieraan ook bekendheid gegeven moet worden. Ook dienen afspraken gemaakt te worden met verzoekers en de overheidsinstantie over de omgang met de pers tijdens een lopende procedure. Als een verzoeker zelf bepaalde acties naar de media of anderen gebruikt, vraagt dat bezinning op de vraag of de Nationale ombudsman zijn taak als klachtbehandelaar nog goed kan vervullen.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Toetsing aan behoorlijkheid	KI 1003
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>In artikel 9:27, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht is bepaald dat de ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid al dan niet behoorlijk heeft gedragen. De ombudsman doet dit aan de hand van de behoorlijkheidswijzer. Deze normen zijn opgenomen in de behoorlijkheidswijzer (zie onder documenten).</p> <p>Overlap Sommige behoorlijkheidswijzers kunnen elkaar overlappen. Bij de keuze van de norm waaraan wordt getoetst is leidend waar de kern van de klacht van de burger ligt. Wat is de oorzaak van de verstoorde relatie tussen de burger en de overheid? Wat mag de burger in redelijkheid van de overheid verwachten? Waar ligt de gewenste verandering? Wat is nodig om het vertrouwen te herstellen?</p>	

# 21 KB onderzoeksfase divers

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
Behorlijkheidsnormen toegespitst Regelmatig wordt een onderzoek uit eigen beweging ingesteld naar een onderwerp waar veel klachten over worden ontvangen. Zo'n onderwerp kan resulteren in het formuleren van specifieke behorlijkheidsnormen, toegespitst op het desbetreffende onderwerp. Zo zijn er behorlijkheidsnormen geformuleerd voor handhaving, inspraak, telefonische dienstverlening, digitale dienstverlening, etc. De diverse wijzers vind je op de website van de Nationale ombudsman onder 'Folders en brochures'.	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Toelichting op vereiste bijzondere zorg	KI 1007
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Personen die onder de hoede van een overheidsinstantie zijn gesteld (bijv. arrestanten, gevangenen) zijn voor hun basisbehoeften als voeding, medische verzorging, veilige behuizing, voor bescherming tegen personen in hun omgeving maar ook voor andere voorzieningen afhankelijk van wat de overheid hun biedt . Dit schept voor de overheid een bijzondere verplichting om toereikende zorg, bescherming of verzorging te verstrekken. De burger heeft in zo'n geval geen mogelijkheid om te kiezen voor veiliger transport, betere voeding, een deskundige medische verzorging, een hygiënischer woonomgeving; hij is 'overgeleverd' aan het aanbod van de overheidsinstantie.</p> <p>Het vereiste betreft niet personen die in financieel opzicht van de overheid afhankelijk zijn; het gaat om personen aan wie de fysieke vrijheid of de feitelijke keuzevrijheid/zelfstandigheid op essentiële gebieden is ontnomen, met name degenen die zijn ingesloten in politiebureaus, justitiële jeugdinrichtingen, penitentiaire inrichtingen, tbs-klinieken, detentie- en uitzetcentra. Verder kan worden gedacht aan onder toezicht gestelde pupillen en voorgedijpupillen, uitgezonden militairen .....enz.</p> <p>Op welke soorten verzorging of voorzieningen ziet het vereiste?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Fysieke welbevinden zoals medische hulp, voeding, e.d.</li><li>- Onderwijs (in geval van minderjarigen), voorzieningen om in strafzaak de verdediging te voeren</li><li>- Mogelijk ook: omgang met bezittingen van betrokkene</li></ul> <p>Suggesties voor contextnormen</p> <p>Voor de contextnorm kan vaak aansluiting worden gezocht bij voorschriften uit de ambtsinstructie voor de politie, Europese gevangenisregels, de drie Beginselenwetten van justitie (TBS, jeugd, P.'s) enz.</p> <p>Voorbeelden</p> <p># Het vereiste van bijzondere zorg is onder meer uitgewerkt in art. 33 van de Ambtsinstructie waarin is bepaald dat de politie de aanwijzingen van een arts over de zorg voor de gezondheid van een ingeslotene moet opvolgen.</p> <p># Het vereiste van bijzondere zorg brengt onder meer mee dat de Dienst vervoer en ondersteuning gedetineerden op een veilige wijze vervoert.</p> <p># Het vereiste brengt mee dat een gezinsvoogd adequaat reageert op signalen omtrent ontoereikende medische zorg * aan een onder zijn toezicht gestelde jeugdige die uit huis is geplaatst (* door de inrichting waar deze pupil wordt opgevangen).</p> <p># Tot deze zorg behoort de zorgvuldige omgang met bezittingen van de asielzoeker/arrestant.....in situaties waarin die deze niet zelf onder zijn berusting mag houden.</p> <p># Het vereiste houdt onder andere in dat [instantie] de omstandigheden moet creëren waarin de gezondheid en het welbevinden van [categorie personen] op het vlak van medische zorg, hygiëne en voeding zo veel mogelijk zijn gewaarborgd.</p> <p>Afpaling met verwante vereisten</p> <p>Bij de laatste twee voorbeelden komen ook andere behorlijkheidsvereisten in aanmerking.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Voor de registratie van de fouillering is dat administratieve nauwkeurigheid (b.v. rapport 2006/014) en in zulke situaties is ook wel correcte bejegening toegepast (b.v. rapport 2005/114).</li><li>- Gaat het om het "creëren van omstandigheden...", het laatste voorbeeld, dan doet dat denken aan de algemene organisatie, aan adequate organisatorische voorzieningen.</li></ul> <p>Per casus moet worden bekeken welk vereiste het best bij de situatie past.</p> <p>In zaken van letsel en dood ligt toetsing aan een grondrecht (art.2 (en 3) EVRM) meer in de rede. Vergelijk EHRM-beslissingen over ernstige mishandeling door medege-detineerde of bewaker, suicide in een cel (zo ook No rapport 2006/192</p>	

## 21 KB onderzoeksfase divers

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
) enz.  Ook in de grondrechtensfeer: situaties waarin vernedering, onmenselijke behandeling aan de orde kan zijn, vergelijk art. 10 lid 1 IVBPR (geldt voor personen die van hun vrijheid zijn beroofd) en art. 3 EVRM.	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Vergroten effectiviteit onderzoek	KI 1746
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	Om je onderzoek zo effectief mogelijk te maken, lees het rapport Over effectiviteit gesproken (zie hieronder). Een onderzoek naar onze effectiviteit, uitgevoerd door Van de Bunt Adviseurs uit Amsterdam. In dit onderzoek zijn 10 onderzoeken uit eigen beweging geanalyseerd en zijn interne en externe factoren benoemd die de effectiviteit van ons werk kunnen vergroten.
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	

# 22 KB onderzoeksfase koppen bij elkaar methode

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Dit rapport bevat 7 kennisitems.

Naam	Aantal
Randvoorwaarden	KI 1014
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Houd de mogelijkheid van een (deels) oordelend rapport open. Deze methode kent namelijk een groot afbreukrisico.</li><li>- Zet deze methode alleen in als er voldoende tijd en aandacht aan kan worden besteed. Deze methode is namelijk erg arbeidsintensief.</li><li>- De klachtbehandelaar moet instanties kunnen enthousiasmeren voor de ronde tafelbijeenkomst.</li><li>- De klachtbehandelaar moet kunnen denken in (soms organisatorische) oplossingen.</li><li>- Omdat klachtbehandelaars niet dagelijks met deze methode te maken hebben en er nog weinig ervaring met deze methode bestaat, worden de klachtbehandelaars tijdens een dergelijk onderzoek gecoacht vanuit structurele aanpak.</li><li>- Zet de methode niet in als er te veel weerstand tegen de methode bestaat bij de belangrijkste ketenpartners, of wanneer onenigheid bestaat over het onderwerp bij de ambtelijke en/of politieke top.</li><li>- De verzoeker moet bereid en in staat zijn om deel te nemen aan de bijeenkomst met alle betrokken partijen. De kracht van deze methode zit immers in de confrontatie van de instanties met verzoeker en zijn verhaal.</li></ul>
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Start onderzoek	KI 1015
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Benader verzoeker en geef uitleg over deze onderzoeksmethode.</li><li>- Schrijf de openingsbrieven aan de betrokken instanties. Hierbij kunnen ook private organisaties zijn. In de brief informeer je de instanties over de methode en het voornemen van een ronde tafelbijeenkomst. Daarnaast stel je per organisatie vragen over de casus van verzoeker en b.v. over procedures, organisatiestructuren, werkprocessen, afstemming met ketenpartners etc.</li><li>- Interview verzoeker voor het narratief. Het narratief is het - bewust subjectieve -verhaal van verzoeker in zijn eigen woorden opgetekend. Het geeft de situatie weer zoals deze door verzoeker is ervaren. Het narratief wordt geschreven vanuit de ik-persoon en bevat veel citaten, maar geen analyses en conclusies. Gelet op het persoonlijk karakter van het narratief en gedacht vanuit de burger is het passender om dan wel de volledige naam te schrijven van verzoeker, dan wel een gefingeerde naam. Let wel, die naam komt dan ook in het openbaar rapport.</li><li>- Stel eventueel een stappenschema op. Dit is vooral handig als er sprake is van veelvuldige contactmomenten tussen verzoeker en de vele instanties en verzoeker vaak van het kastje naar de muur is gestuurd. Het stappenschema is een objectief, schematisch overzicht van contactmomenten tussen verzoeker en diverse instanties, gebaseerd op feitelijke correspondentie. Hier wordt duidelijk wie wanneer in het proces betrokken is en wat er vervolgens (niet) gebeurt. Dit alles wordt weergegeven in een schema (gemaakt in Excel of Word), zodat in één oogopslag het interactieproces tussen verzoeker en instanties zichtbaar is.</li><li>- Doe eventueel een voorstel aan de betrokken ambtsdrager om een hoge ambtenaar (zoals een wethouder of secretaris-generaal) als sponsor op te laten treden. De betrokken ambtsdrager benadert de sponsor. Een sponsor kan handig zijn om ambtelijke bureaucratie van binnenuit te doorbreken. Voorwaarde is dat één instantie een bijzondere verantwoordelijkheid heeft bij het vinden van oplossingen en binnen die instantie een hoge ambtenaar kan worden benaderd met het verzoek als sponsor op te treden. De sponsor adopteert als het ware de ontstane problemen en stelt zich persoonlijk verantwoordelijk voor het vinden van oplossingen. Vooral wanneer er ambtelijke weerstand bestaat op de werkvloer, of een stammenstrijd tussen twee organisaties mede oorzaak is van de gerezen problemen, kan een sponsor een nuttige rol vervullen door zijn ambtenaren aan te spreken op oplossingsgericht werken of zijn collega aan te spreken op een goede samenwerking. Vooraf moet wel de inschatting zijn dat de betreffende ambtenaar bereid zal zijn als sponsor te fungeren.</li></ul> <p>Tip: Voor het schrijven van een narratief kun je contact opnemen met de afdeling Communicatie. Zie <a href="http://nohow.ombudsman.nl/media/4302/checklist-storytelling-wat-moet-ik-aanleveren.pdf">http://nohow.ombudsman.nl/media/4302/checklist-storytelling-wat-moet-ik-aanleveren.pdf</a></p>
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Vorbereiding ronde tafel	KI 1016
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Plan de bijeenkomst tijdig zodat alle betrokken partijen aanwezig kunnen zijn. Voor het slagen van de bijeenkomst is het bovendien noodzakelijk dat de juiste mensen, dat wil zeggen diegenen die beslissingsbevoegdheid hebben of op een andere manier daadwerkelijk het verschil kunnen maken, aan tafel zitten. Ook verzoeker is bij de ronde tafel bijeenkomst.</li><li>- Stuur de deelnemers voor de bijeenkomst het narratief toe.</li><li>- Stel werkhypothesen op over knelpunten en mogelijke oplossingsrichtingen. Deze werkhypothesen zijn bedoeld om richting</li></ul>



# 22 KB onderzoeksfase koppen bij elkaar methode

Gemaakt door ██████████ op 1 september 2022

Naam	Aantal
te geven aan de discussie. Ze zijn behulpzaam bij de daadwerkelijke opbouw en voorbereiding van de bijeenkomst. Gedurende de bijeenkomst komen de instanties zelf met oplossingen.	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
De ronde tafel	KI 1017
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Een ambtsdrager leidt de bijeenkomst.</li><li>- De bijeenkomst duurt zo'n twee tot tweeënehalf uur.</li><li>- De bijeenkomst begint met verzoeker die zijn verhaal nog eens in zijn eigen woorden vertelt.</li><li>- Vervolgens geven de deelnemers aan wat de knelpunten zijn.</li><li>- Daarna gaat de groep op zoek naar oplossingen voor de knelpunten. Een ieder wordt geacht een kleine of grote stap te zetten.</li><li>- Let wel: tijdens het onderzoek dient naast oog voor structurele oplossingen, steeds aandacht te blijven voor de mogelijkheden voor een individuele oplossing voor verzoeker. Het uitgangspunt is immers de klacht van verzoeker. De oplossingsrichtingen hebben dus betrekking op twee verschillende niveaus: individueel en structureel.</li><li>- De setting is informeel en de bedoeling is dat iedereen vrij spreekt.</li><li>- Er wordt geen letterlijk verslag gemaakt van de bijeenkomst. Wel worden de gezamenlijk geïnventariseerde knelpunten en oplossingsrichtingen opgeschreven en gebruikt voor het rapport.</li></ul>
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Het rapport	KI 1018
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Het rapport heeft geen oordeel, maar is wel openbaar. Het rapport bevat het narratief, de onderzoeksbevindingen en de geconstateerde knelpunten en actiepunten die uit de ronde tafelbijeenkomst naar voren zijn gekomen. Eerst wordt het concept rapport verzonden. In een periode van twee weken daarna kunnen de instanties en verzoeker nog reageren op onjuistheden.</li><li>- Aan de actiepunten in het rapport zijn net als bij aanbevelingen passende termijnen gekoppeld. Als de toegezegde acties niet worden opgevolgd bestaat de mogelijkheid om een brief te sturen aan de Tweede Kamer.</li></ul>
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Voorbeeld	KI 1019
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<p>In een zaak van de Kinderombudsman hebben we een ronde tafel overleg met zes instanties georganiseerd, geïnspireerd op de koppen bij elkaar methode. Het betrof een zaak waarin een Bureau Jeugdzorg (WSG) en een particuliere hulpinstelling bij de KOM hadden gemeld dat er problemen waren over de financiering van de hulp aan een verstandelijk beperkt echtpaar en hun baby.</p> <p>Na een korte inleiding en een kennismakingsronde waarbij we de vraag hebben voorgelegd wat ieder hoopte te bereiken met het gesprek, gaven we het woord aan de WSG. De vraag was tegen welke problemen de WSG bij de zorg voor het betrokken kind en zijn ouders aanliep. Vervolgens hebben we een rondje gemaakt en de knelpunten bij de andere instanties in kaart gebracht. Het tweede gedeelte van het gesprek hebben we gewijd aan het zoeken naar oplossingen voor deze kwestie.</p> <p>Achteraf gezien vind ik het niet goed dat we begonnen zijn met de vraag over de problemen en de knelpunten. Dit gaf de bijeenkomst een wat negatieve lading. In mijn ogen was het beter geweest om te beginnen met de vraag: Wat wilt u graag onder de aandacht brengen en wat ziet u voor mogelijkheden/ kansen die u hier wilt bespreken? Volgens mij hoeft u niet bang te zijn dat de knelpunten niet meer aan de orde komen, die kom je vanzelf in de loop van de bespreking tegen. Deze vraag geeft veel meer inspiratie en ruimte zodat er ook meer kans is op het ontstaan van een positieve constructieve sfeer.</p> <p>Een ander leerpunt was dat wij ons afvroegen of we niet teveel instanties aan tafel hadden uitgenodigd. Eén instantie droeg niet bij aan de oplossing (ministerie) en leverde überhaupt geen positieve bijdrage aan de discussie. Wij vonden het wel van belang dat zij kennis namen van de problematiek, maar daarvoor hadden zij niet het gesprek hoeven bijwonen. Wij hadden ze ook op een andere wijze achteraf inlichten.</p>
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Wanneer is deze methode geschikt?	KI 1110

# 22 KB onderzoeksfase koppen bij elkaar methode

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>De koppen-bij-elkaar-methode is bij uitstek geschikt voor het behandelen van klachten waarin ketenproblematiek een rol speelt. De methode is gericht op een oplossing voor het probleem van het individu. Daarnaast vindt er een verbreding plaats van de casus waarbij ook gezocht wordt naar oplossingen voor toekomstige gelijksoortige gevallen. Door alle (deel)verantwoordelijken bij elkaar te brengen en te confronteren met het verhaal van de ervaring van één persoon, wordt het een probleem van de gehele groep en wordt er ook gezamenlijk naar oplossingen gezocht. Met de koppen-bij-elkaar-methode wordt dus niet toegewerkt naar een behoorlijkheidsoordeel van de Nationale ombudsman achteraf, maar naar commitment van partijen voor gemaakte afspraken voor de toekomst.</p> <p>Hieronder is een aantal randvoorwaarden beschreven voor toepassing van (elementen van) deze methode in de praktijk. Vervolgens volgt een beschrijving van de methode stapsgewijs waarbij per stap de belangrijkste aandachtspunten worden gegeven. Hierbij dient te worden opgemerkt dat maatwerk voorop blijft staan. Het is goed voorstelbaar dat in sommige situaties maar enkele elementen uit de methode worden gebruikt of dat bepaalde stappen in het onderzoeksproces anders verlopen of worden overgeslagen. De onderstaande handreiking is niet meer dan een richtlijn voor de aanpak van onderzoeken waarin ketenproblematiek een belangrijke rol speelt.</p> <p>Selectiecriteria</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Er is sprake van ketenproblematiek. Er is meer dan één organisatie of afdeling bij betrokken.</li><li>- Niet één organisatie of afdeling is verantwoordelijk voor het gehele probleem.</li><li>- De casus staat niet op zichzelf maar is exemplarisch voor anderen.</li><li>- Verzoeker is een betrouwbare gesprekspartner.</li><li>- Verwachtingen van verzoeker sluiten aan bij methode.</li></ul> <p>Voorleggen aan ambtsdragers</p> <p>De klachtbehandelaar schrijft een korte notitie voor de betrokken ambtsdrager(s) waarin aan de hand van de selectiecriteria wordt aangegeven waarom de koppen-bij-elkaar-methode in dat geval het meest passend is. Na goedkeuring van de ambtsdragers wordt begeleiding vanuit de projectleiders of onderzoekers structurele aanpak gevraagd.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	

# 23 Publicatie rapporten en brieven

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Dit rapport bevat 8 kennisitems.

Naam	Aantal
Publicatie rapporten en brieven op website	KI 2036
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	LET OP: Er is tijdelijk een andere werkwijze voor het publiceren van samenvattingen van brieven Tot implementatie van Impact! zijn de sectorhoofden eindverantwoordelijk voor de kwaliteit van de samenvattingen. De samenvatting wordt door de onderzoeker met senior afgestemd en daarna door het sectorhoofd geaccordeerd. Hiervoor werken we conform het proces zoals omschreven in de werkinstructie. De senior communicatieadviseurs spelen hierin op dit moment geen rol meer. De contentspecialisten (verantwoordelijk voor het plaatsen van samenvattingen op de website) zijn verantwoordelijk voor de eindredactie (interpunctie, typo's e.d.).
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Publicatie oordelen in brieven op website	KI 2038
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<p>Waarom publiceren we oordelen in brieven op de website?</p> <p>Dit doen we om de buitenwereld een volledig en evenwichtig beeld te geven van het werk en de oordelen van de ombudsman. Ook de oordelen in brieven kunnen interessant zijn voor anderen om met het oog op ombudsprudentie of de eigen werkpraktijk kennis van te nemen. Het publiceren van oordelen in brieven draagt daarmee bij aan onze doelstellingen om de burger (op weg) te helpen en het leren door de overheid te stimuleren. We vergroten hiermee het effect van ons werk.</p> <p>Uitgangspunt is dat we alle brieven met een oordeel publiceren, tenzij een document zich niet leent voor publicatie gelet op bv privacygevoelige aspecten. Ook complex klaaggedrag kan een reden zijn een brief niet te publiceren. Overweeg je een brief niet te publiceren, overleg dan altijd even met een senior onderzoeker.</p> <p>LET OP! Besluit je na overleg met een senior onderzoeker om een brief niet te publiceren, vermeld dan op het voorblad van je dossier waarom de brief niet wordt gepubliceerd.</p> <p>In de bijgevoegde werkinstructie (zie onder Documenten) staat wat de werkzaamheden zijn van de onderzoeker, het Verseonteam en Communicatie bij het publiceren van brieven met een oordeel op de website. In deze instructie kun je ook lezen wanneer we alleen een samenvatting publiceren en wanneer een samenvatting plus de brief. Versie juni 2021</p> <p>Wijze van aanleveren voor publicatie Brieven waarmee een onderzoek (beperkt, formeel of uit eigen beweging) wordt afgerond Hiervoor geldt de instructie die hieronder onder documenten is opgenomen. Gaat het daarbij om een brief in een individuele zaak dan publiceren we niet de brief zelf, maar alleen een samenvatting van de brief.</p> <p>Voor alle andere brieven geldt Neem contact op met de communicatieadviseur van je sector/thema via het volgende mailadres: [REDACTED]@nationaleombudsman.nl en stem af wat de beste manier is om de reactie te publiceren. Vergeet niet de brief bij je mail te voegen.</p>
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Publicatie rapporten op website	KI 2039
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	Zie de instructie die hieronder onder documenten is opgenomen.
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Samenvatting, titel, teaser en gerelateerde content	KI 2040
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<p>Hoe maak ik een titel, teaser en goede samenvatting?</p> <p>Je rapport of brief is af en dan? Naast afstemmen en verzenden vul je in Word het sjabloon samenvatting in met aanvullende data zodat de brief of het rapport op de website van de Nationale ombudsman gepubliceerd kan worden. Gaat het om een brief in een individuele zaak dan publiceren we niet de brief zelf, maar alleen een samenvatting van de brief. Dit formulier stem je vervolgens af met de betrokken communicatieadviseur van je sector/thema. Hieronder geven we je tips over hoe je</p>

# 23 Publicatie rapporten en brieven

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<p>een goede titel, teaser en samenvatting maakt.</p> <p>Versie januari 2022</p> <p>Titel</p> <p>Het is belangrijk dat de titel op je rapport dezelfde moet zijn als de titel die we op de website zetten. Alleen zo kan je deze terugvinden op de website. Deze moet dus al afgestemd zijn met de communicatieadviseur voordat je deze op de definitieve versie van je rapport zet.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Gebruik taalniveau B1</li><li>• Benoem in de titel in ieder geval: de naam van de betrokken instantie(s) (bijvoorbeeld 'de politie' en het 'OM')</li><li>• Degene die hetgeen dat speelde, 'overkomen' is (bijvoorbeeld 'een minderjarige jongen')</li><li>• Hetgeen dat speelde, waarbij je ons oordeel laat doorklinken (bijvoorbeeld 'een te zware aanhouding')</li></ul> <p>Verder mag de titel niet langer zijn dan tien woorden.</p> <p>Goede voorbeelden:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• "Aanhouding minderjarige jongen door politie te zwaar en te laat overgedragen aan het OM"</li><li>• "Gemeente Hellendoorn informeert inwoner niet goed over planologische wijziging"</li><li>• "Dringend duurzame oplossing nodig voor aanhoudende problemen in PI-winkels"</li></ul> <p>Slechte voorbeelden (want te lang of niet voldoende informatie over de inhoud):</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• "Onderzoek naar de gang van zaken rond een aanhouding door de politie Noord-Nederland"</li><li>• "Een onderzoek naar een klacht over een sepotcode"</li><li>• "CBR-mededeling en de inname van een rijbewijs door de Koninklijke Marechaussee"</li></ul> <p>Teaser</p> <p>Een teaser is een kort stukje tekst dat de kern van de webpagina beschrijft. Je ziet ze terug in de resultaten van bijvoorbeeld een zoekopdracht op de website. Zo kom je sneller tot de informatie die je zoekt of interessant vindt om te lezen.</p> <p>Voorbeelden</p> <p><a href="https://www.nationaleombudsman.nl/zoeken?keys=&amp;f%5B0%5D=type%3Arapport%3Bonderzoek">https://www.nationaleombudsman.nl/zoeken?keys=&amp;f%5B0%5D=type%3Arapport%3Bonderzoek</a></p> <p>Het maximale aantal tekens voor een teaser (inclusief spaties) is 135. Houd het dus kort, en duidelijk!</p> <p>Hoe kan je nou snel zien hoeveel tekens je al gebruikt hebt? Ga in Word naar het tabblad controleren en klik daarna linksboven op aantal woorden. In het venster dat verschijnt zie je onder meer het aantal gebruikte tekens.</p> <p>Samenvatting</p> <p>Beschrijf in je samenvatting heel kort in deze volgorde:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Waarom iemand bij ons een klacht heeft ingediend</li><li>• De situatie/context</li><li>• Wat wij vooral van belang vinden aan deze zaak</li><li>• Ons oordeel en eventuele aanbevelingen</li></ul> <p>Daarbij let je op het gebruik van taalniveau B1. Dat doe je door woorden te gebruiken die iedereen begrijpt (geen juridisch, ambtelijk taalgebruik), korte zinnen van 12 tot 15 woorden (liever een punt teveel dan een lange, onbegrijpelijke zin), schrijf actief in plaats van passief en gebruik niet meer dan een half a4-tje voor je samenvatting.</p> <p>Verder gebruiken we niet de woorden 'verzoeker' of 'burger' in de titel, teaser en samenvatting. Kies voor neutralere termen zoals 'een man' of 'een vrouw' of 'een echtpaar'.</p> <p>Verder is het bij de samenvatting belangrijk dat deze zodanig geschreven is dat deze niet herleidbaar is tot de persoon die de klacht heeft ingediend.</p> <p>Voorbeeld toegankelijke samenvatting:</p> <p>Een man heeft al jaren een conflict met een gemeente. Hij stuurt een brief aan de minister van Binnenlandse Zaken (BZK). Daarin schrijft hij wat er aan de hand is. Ook vraagt hij de minister in te grijpen.</p> <p>Het ministerie stuurt de brief door naar de gemeente, maar zegt dit pas later tegen de man. Dat heeft vervelende gevolgen voor de man. Een rechter heeft namelijk eerder bepaald dat hij geen brieven meer naar de gemeente mag sturen. Doet de man dat toch? Dan moet hij een dwangsom betalen die hem eerder is opgelegd. Het ministerie probeert de brief nog tegen te</p>	

## 23 Publicatie rapporten en brieven

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<p>houden, maar dat is al te laat. De brief is al doorgestuurd.</p> <p>De man klaagt bij de ombudsman dat de minister zijn vertrouwelijke brieven heeft doorgestuurd, zonder dat dat (wettelijk) verplicht was. Ook had de minister moeten weten dat het doorsturen van de brief nadelige gevolgen voor de man had.</p> <p>De ombudsman vindt dat de minister niet behoorlijk heeft gehandeld. Het was niet nodig de brief door te sturen. Ook heeft de minister eerder tegen de man gezegd dat ze de brieven alleen ter informatie zou lezen. Verder heeft het ministerie de man niet van tevoren laten weten dat de brief zou worden doorgestuurd. Tot slot heeft het ministerie weinig moeite gedaan om de gevolgen van de gemaakte fouten te herstellen.</p> <p>De minister heeft zich dus niet gehouden aan de behoorlijkheidseisen. Dat zijn de eisen die de Nationale ombudsman heeft opgesteld voor organisaties. De ombudsman vindt bijvoorbeeld dat de minister meer moeite had moeten doen om de schade voor de man te beperken. De ombudsman vindt de klacht van de man daarom terecht.</p> <p>Voorbeeld minder toegankelijke samenvatting: Verzoeker heeft een al jaren durend conflict met een gemeente. Hij stuurt een brief aan de minister van Binnenlandse Zaken (BZK) waarin hij schrijft wat er aan de hand is en waarin hij de minister verzoekt om een interventie. Het ministerie stuurt deze brief door aan de gemeente en stelt verzoeker daar pas later van op de hoogte. Dat heeft vervelende gevolgen voor verzoeker omdat een rechter eerder heeft bepaald dat hij geen brieven meer naar de gemeente mag sturen. Wanneer verzoeker dat toch doet, verbeurt hij een dwangsom. Vanuit het ministerie wordt nog geprobeerd verzending van de brief tegen te houden maar dat was te laat: de brief bleek al te zijn doorgestuurd.</p> <p>Verzoeker klaagt bij de ombudsman dat de minister zijn brieven, die vertrouwelijk waren bedoeld, heeft doorgestuurd terwijl daartoe geen (wettelijke) verplichting bestond en zij wist of had moeten weten dat het doorsturen voor verzoeker nadelige gevolgen had.</p> <p>De ombudsman oordeelt dat het handelen van de minister niet behoorlijk was omdat het niet nodig was de brief door te sturen en omdat tegen verzoeker eerder was gezegd dat brieven van hem voor kennisgeving aangenomen zouden worden. Verder heeft het ministerie nagelaten verzoeker tevoren te informeren over het voornemen tot doorzenden en heeft het ministerie maar zeer beperkt moeite gedaan om de gevolgen van de gemaakte fouten te herstellen.</p> <p>Daarmee heeft de minister gehandeld in strijd met het vereiste van goede organisatie. Naar het oordeel van de ombudsman had de minister meer moeite moeten doen om de schade voor verzoeker te beperken. De ombudsman acht de klacht van verzoeker gegrond.</p> <p>Vragen? Kom je er nou echt niet uit, neem dan even contact op met je senior of je sectorhoofd. Zij helpen je dan op weg.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Geen informatie instantie gevraagd, toch publiceren	KI 2147
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	Het oordeel in een afrondende brief na een beperkt onderzoek publiceren we ook als we de betrokken instantie tijdens het onderzoek niet om informatie hebben gevraagd. Soms is het namelijk mogelijk een oordeel te geven over een klacht zonder dat je informatie bij de betrokken instantie opvraagt. Je vraagt bijvoorbeeld wel informatie op bij verzoeker en toetst bijvoorbeeld aan het beleid dat van toepassing is. Ook in die gevallen publiceren we een samenvatting van de brief.
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Overzicht van brieven die we publiceren	KI 2148
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	Brieven die we op de website publiceren De volgende brieven publiceren we op onze website: 1. brieven waarmee een onderzoek (beperkt, formeel of uit eigen beweging) wordt afgerond* 2. reacties van de overheid op een rapport of een brief** 3. reacties op aanbevelingen van de overheid en onze reacties daarop** 4. nieuwswaardige interventies (zie checklist contentkansen) 5. brieven waarmee we reageren op bv een wetsvoorstel 6. zorgenbrieven

## 23 Publicatie rapporten en brieven

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<p>* Uitgangspunt is dat we alle brieven met een oordeel publiceren, tenzij een document zich niet leent voor publicatie gelet op bv privacygevoelige aspecten. Ook complex klaaggedrag kan een reden zijn een brief niet te publiceren. Overweeg je een brief niet te publiceren, overleg dan altijd even met een senior onderzoeker. Besluit je na overleg met een senior onderzoeker om een brief niet te publiceren, vermeld dan op het voorblad van je dossier waarom de brief niet wordt gepubliceerd.</p>	
<p>** We publiceren niet al deze reacties. Criterium voor publicatie van deze reacties is: Het gaat om een structurele kwestie die meer mensen treft. Bijvoorbeeld een verandering in de uitvoering, klachtbehandeling of omgaan met een systeem. Of een reactie wel of niet met een nieuwsbericht wordt gepubliceerd, stem je af met de communicatieadviseur.</p>	
<p>Wat</p>	<p>Publiceren</p> <p>Publicatie nummer</p> <p>Oordeel opnemen en registreren</p> <p>Behoorlijkheidsvereiste opnemen en registreren</p>
<p>Formeel onderzoek (al dan niet uit eigen beweging) met rapport</p>	<p>Rapport</p> <p>Ja</p> <p>Ja</p> <p>Ja</p>
<p>Formeel onderzoek (al dan niet uit eigen beweging) met brief</p>	<p>Brief (structureel) samenvatting (individueel)</p> <p>Ja</p> <p>Ja</p> <p>Ja</p>
<p>Beperkt onderzoek</p>	<p>Samenvatting</p> <p>Ja</p> <p>Ja</p> <p>Registreren: ja. Opnemen in brief: alleen bij gegrond/niet behoorlijk</p>
<p>Reactie op rapport en onze reactie daarop**</p>	<p>Brief</p> <p>Ja, zelfde publ.nr. als rapport</p> <p>Nee</p> <p>Nee</p>
<p>Reactie op aanbeveling en onze reactie daarop**</p>	<p>Brief</p> <p>Ja, zelfde publ.nr. als rapport</p> <p>Nee</p> <p>Nee</p>
<p>Zorgenbrief</p>	<p>Brief</p> <p>Nee</p> <p>Nee</p> <p>Nee</p>
<p>Brief met standpunt No over wetsvoorstel</p>	<p>Brief</p> <p>Nee</p> <p>Nee</p> <p>Nee</p>
<p><b>Toelichting voor behandelaars</b></p>	
<p>Informereren verzoekers over publicatie op website</p>	<p>KI 2149</p>
<p><b>Omschrijving</b></p>	
<p><b>Inhoud</b></p>	<p>Er zijn verschillende momenten en manieren waarop we verzoekers informeren over de (mogelijke) publicatie. Uitgangspunt is dat we verzoekers zo snel mogelijk willen informeren, zodat de mededeling hierover in de afrondende brief voor de verzoeker niet als een verrassing komt.</p> <p>Ontvangstbevestiging</p> <p>Bij de ontvangstbevestigingen die we versturen, zit als bijlage de brochure 'U hebt een klacht ingediend bij de Nationale ombudsman. En dan?' Via deze brochure informeren we verzoekers onder meer over de mogelijkheid dat een samenvatting van de brief die zij als afronding van een onderzoek ontvangen, wordt gepubliceerd op onze website.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Bij schriftelijk ingediende verzoeken (brief, e-mail of (online) klachtformulier) wordt de ontvangstbevestiging automatisch verstuurd.</li> <li>· Bij mondeling ingediende verzoeken maakt de klachtbehandelaar de afweging of een ontvangstbevestiging wordt verstuurd.</li> </ul> <p>Behandelingsbericht</p> <p>Draagt het Ombudsplein een zaak over aan een sector dan maakt de onderzoeker die de zaak in behandeling krijgt, de afweging of alsnog een ontvangstbevestiging wordt verstuurd of een behandelingsbericht. Handel bij deze keuze naar bevind van zaken. Het behandelingsbericht vind je in Word onder invoegtoepassingen: modelbrieven &gt; burger &gt; overig.</p>

## 23 Publicatie rapporten en brieven

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<p>Bijlage: Wat houdt een onderzoek door de Nationale ombudsman in? Bij de opening van een onderzoek voegen we de bijlage 'Wat houdt een onderzoek door de Nationale ombudsman in?' Ook hierin informeren we verzoekers over de publicatie op de website.</p> <p>Afrondende brief In de afrondende brief luidt de alinea waarmee we verzoekers informeren over de publicatie van de samenvatting als volgt:</p> <p>Samenvatting op website Van deze brief maken we een samenvatting die op onze website <a href="http://www.nationaleombudsman.nl">www.nationaleombudsman.nl</a> komt. De samenvatting wordt zo geschreven dat u niet herkenbaar bent voor andere mensen.</p> <p>Let op! Wees je ervan bewust dat modelbrieven zijn bedoeld als ondersteuning. Het blijft eigen verantwoordelijkheid om er gebruik van te maken en om deze aan de casus aan te passen. Dus kijk goed en lever maatwerk door de brief af te stemmen op de situatie van verzoeker.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Bezwaar verzoeker tegen publicatie	KI 2150
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	Als een verzoeker meedeelt dat hij niet wil dat een samenvatting wordt gepubliceerd, neem dan contact op met de verzoeker om te achterhalen wat achter het bezwaar zit en wat je mogelijk kunt doen om het bezwaar weg te nemen. Het aanbod aan verzoeker dat hij de samenvatting voorafgaand aan publicatie mag zien, kan daarin een rol spelen. Lukt het niet om de bezwaren van verzoeker weg te nemen? Dan publiceren we niet.
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	

# 24 KB theoretische kaders

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Dit rapport bevat 9 kennisitems.

Naam	Aantal
Conflicttheorie	KI 1026
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	Een conflict kan eenvoudigweg gezien worden als een situatie waarbij ten minste één van de betrokken partijen zich ergert of zich gehinderd voelt door de ander. Vanuit het perspectief van de burger gaat het bij klachten en bezwaren om een conflict met bijbehorende conflictbeleving en conflictgedrag. De overheid zal veelal geen conflict ervaren maar eerder spreken van een lastige of klagende burger. Het constructief, op een positieve wijze hanteren van een conflictsituatie kan leiden tot verbetering, vernieuwing en groei. Deze gedachte ligt ten grondslag aan de ombudsmethode.
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
De ombudsmethode	KI 1027
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<p>De ombudsmethode staat voor het werken vanuit een conflicttheoretisch denkkader en het gebruik maken van de instrumenten die daarachter schuilgaan. Deze werkwijze is prospectief van aard, dat wil zeggen gericht op de toekomst. Er wordt maatwerk geleverd. Daarbij wordt recht gedaan aan de belangen van de burger en de betrokken overheidsinstantie vanuit een verbinding tussen rechtmatigheid en behoorlijkheid.</p> <p>De ombudsmethode omvat diverse instrumenten:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- de telefonische intake (eerst bellen)</li><li>- de face to face intake</li><li>- de interventie</li><li>- het bemiddelingsgesprek</li></ul> <p>Gemeenschappelijk aan deze instrumenten is hun verbindende functie tussen de verzoeker en de overheidsinstantie waar de verzoeker over klaagt met als doel komen tot een oplossing voor het probleem in kwestie. Ruimte voor persoonlijk contact en het serieus nemen van de burger vervullen een sleutelfunctie.</p> <p>In dit verband zijn drie elementen relevant die de ombudsman beschouwt als de bouwstenen voor een zinvolle verbinding (interface) tussen overheid en burger:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Persoonlijk contact, met de burger en ook met de (contactpersoon van de betrokken) overheidsinstantie.</li><li>- Een behoorlijke omgang van de overheid met de burger.</li><li>- De mogelijkheid van een participerende, actieve rol voor de burger.</li></ul> <p>Verzoeker centraal</p> <p>Bij de behandeling van verzoekschriften volgens de ombudsmethode is het centraal stellen van de relatie met de verzoeker van groot belang. Het komt immers vaak voor dat verzoekers een probleem hebben met een overheidsinstelling dat ze niet kunnen oplossen omdat ze in conflict zijn geraakt met die overheidsinstelling.</p> <p>Het persoonlijk contact tijdens een telefonische of 'face to face' intake is erop gericht om te achterhalen waar het de verzoeker werkelijk om te doen is. Doorvragen naar belangen bij verzoekers is van essentiële waarde voor effectieve conflictoplossing op maat. Afhankelijk van de aard van het conflict en het probleem, kan de klachtbehandelaar beslissen om met een interventie het probleem trachten op te lossen door 'tussenbeide te komen'. Ook een bemiddelingsgesprek behoort tot de mogelijkheden; de inschatting is dan dat een gesprek tussen verzoeker en overheidsinstelling onder leiding van een gespreksbegeleider kan bijdragen aan het verhelpen van de verstoring in de onderlinge relatie. Daarna kan het weer mogelijk worden om het daadwerkelijke probleem op te lossen.</p>
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
De relatie overheid-burger	KI 1029
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<p>Afhankelijkheid</p> <p>De verhouding tussen burger en overheid is bijzonder. Burgers zijn afhankelijk van de overheid in veel situaties en zij moeten het beslissingsrecht overlaten aan de overheid zonder de keuze te hebben of zij dit wel willen. Soms twijfelen zij of de overheid wel op een juiste wijze omgaat met hun rechten. Als mensen zich daarover onzeker voelen kunnen zij dit gevoel compenseren door het vertrouwen in de overheid te bevragen. Zij oordelen of de overheid wel rechtvaardig is. Als het ware testen zij met hun gedrag of de overheid wel betrouwbaar is en het waard is om vertrouwen in te stellen.</p> <p>Verschillende percepties</p>



# 24 KB theoretische kaders

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
In de verhouding tussen burger en overheid zijn er twee partijen en twee percepties. Vanuit een juridisch perspectief staat de rechtmatigheid centraal, een perceptie die vaak gekozen wordt door overheidsinstanties. Burgers redeneren echter veel meer vanuit hun rechtvaardigheidsgevoel. Dit verschil speelt een belangrijke rol in de relatie tussen de overheidsorganisatie en de burger. Een overheidsorganisatie kan in het contact met een klager op verschillende manieren aandacht besteden aan de relatie en aan het gevoel mensen eerlijk te behandelen.	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Procedurale rechtvaardigheid	KI 1030
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> De overheid moet niet alleen rechtmatig handelen, maar ook behoorlijk, vindt de Nationale ombudsman. Dat is niet alleen zoals het hoort, maar het is ook effectief. Als klagers zich gehoord en serieus genomen voelen en het gevoel hebben dat een goede, eerlijke procedure plaatsvindt, dan zullen zij ook eerder in staat zijn te luisteren naar een beslissing of opvatting die tegenstrijdig is met hun verwachtingen. Uit onderzoek blijkt dat mensen eerder beslissingen accepteren en aanwijzingen opvolgen als ze vinden dat ze rechtvaardig en eerlijk zijn behandeld door een overheidsorganisatie. Een negatief besluit is vervelend, maar een oneerlijke behandeling is veel vaker aanleiding tot ontevredenheid en tot klagen dan een negatief besluit. Een negatief besluit kan men over het algemeen goed accepteren als de besluitvormingsprocedure rechtvaardig is verlopen. Daarbij gaat het de burger zowel om het verloop van de procedure zelf als om de communicatie daarover met de overheid.	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Het ombudskwadrant	KI 1031
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> De Nationale ombudsman oordeelt of het optreden en gedrag van overheden rechtmatig en behoorlijk is geweest. Dat doet hij aan de hand van het ombudskwadrant (zie het document hieronder). In de dagelijkse praktijk blijkt dit een goed bruikbare indeling. Het brengt de twee dimensies van het bestuurlijk handelen met elkaar in verbinding: de rechtmatigheid en de behoorlijkheid.  Het is voor burgers niet alleen van belang dat een besluit of gedraging in zakelijk opzicht rechtmatig is. Het is net zo belangrijk dat zij respectvol, eerlijk en dus behoorlijk behandeld worden. Zowel onrechtmatig als onbehoorlijk handelen kunnen leiden tot een klachtenstroom.  In de meeste gevallen lukt het organisaties om een goede relatie met de burger te onderhouden door naast de rechtmatigheid ook consequent aandacht te schenken aan behoorlijkheid: zij behandelen mensen met respect, gaan zorgvuldig om met informatie, reageren tijdig en eventueel persoonlijk, geven een begrijpelijke motivering op besluiten, handelen proportioneel, enzovoorts. Maar soms is dat niet het geval en legt een overheidsorganisatie een eenzijdige nadruk op het zakelijke aspect van het handelen: de rechtmatigheid volgens 'regel is regel'. Als de balans zoekraakt en de behoorlijkheid wordt verwaarloosd, komt dat soms als forcerend en zelfs als conflictopwekkend over. Want daarin zitten juist de relationele aspecten besloten: burgers willen serieus worden genomen en met respect worden behandeld. Als dit in de verdrukking komt, leidt dat vaak tot negatieve en soms zelfs tot heftige reacties van burgers. Klachten zijn dan vaak het gevolg.	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Waarom klagen mensen eigenlijk?	KI 1034
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> Mensen klagen doorgaans omdat zij zich niet rechtvaardig of eerlijk behandeld voelen. Hun vertrouwen in de overheid is daardoor geschaad. Zij klagen hierover omdat ze vinden dat er iets hersteld of gecompenseerd moet worden. Door middel van hun klacht geven ze uiting aan hun ontevredenheid. Ontevredenheid is een belangrijke, maar niet de enige reden waarom mensen klagen. Iemand kan ook klagen om aandacht en sympathie van anderen te krijgen. Verder spelen persoonlijkheidskenmerken mee in het klaagedrag. Sommige mensen klagen nu eenmaal meer dan andere mensen.  Definitie van klagen De definitie van klagen luidt vanuit psychologisch perspectief als volgt: Klagen is een uiting van ontevredenheid, wel of niet subjectief ervaren, met als doel emoties te ventileren, intrapsychische of interpersoonlijke doelen te bereiken of beide.  Hoge of lage klaagdrempel Nu zijn er ontevreden mensen die nooit een klacht over de lippen krijgen. En er zijn tevreden mensen die te pas en te onpas klagen. Er is een onderscheid te maken tussen de grens van mensen om ontevredenheid te ervaren	

# 24 KB theoretische kaders

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<p>(ontevredenheidsdrempel) en de grens van mensen om ontevredenheid te uiten (de klaagdrempel). Als iemand bijvoorbeeld tevreden is over zijn relatie, maar het gevoel heeft dat het uiten van ontevredenheid kan helpen om een gewenst resultaat te bereiken (de grens om te gaan klagen is laag), dan zal hij gaan klagen over zijn relatie.</p> <p>Er zijn drie factoren die de subjectieve ervaring van ontevredenheid van een persoon kunnen beïnvloeden:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Negatieve gevoelens Mensen die veel negatieve gevoelens ervaren, zijn gevoeliger voor de kleinste frustraties in het dagelijks leven. Een focus op negatieve gebeurtenissen kan ervoor zorgen dat zij meer ontevredenheid ervaren.</li><li>- Flexibele instelling Mensen verschillen in de mate waarin zij vertrouwen hebben en zich kunnen aanpassen aan verschillende situaties. Mensen met een flexibele instelling staan anderen graag ter zijde en kunnen zich ook makkelijk aanpassen. Zij worden verwacht minder te klagen dan mensen die minder flexibel zijn. Mensen die niet flexibel zijn, zullen eerder ervaren dat gebeurtenissen niet aan hun gewenste idealen voldoen en zullen dus eerder ontevredenheid ervaren.</li><li>- Controle Klagen kan dienen als een soort controlemechanisme. 'Locus of control' is de perceptie van mensen om greep te hebben op gebeurtenissen in hun leven. Er zijn mensen die het gevoel hebben dat ze zelf controle hebben over hun eigen handelen en ook controle hebben over gebeurtenissen in hun omgeving. Deze mensen hebben een zogenaemde 'interne locus of control'. Zij klagen minder snel, doordat zij het gevoel hebben dat zij controle hebben over hun omgeving en dat zij zelf verantwoordelijk zijn voor hun daden. Zij accepteren de verantwoordelijkheid voor hun fouten en voor hun successen. Er zijn ook mensen die een 'externe locus of control' hebben. Zij denken dat gebeurtenissen in hun leven ontstaan door anderen, het lot, of geluk. Zij hebben het idee dat zij geen of weinig controle hebben over gebeurtenissen en zullen situaties of fouten vaker afschuiven op anderen, waarover zij dus ook eerder zullen klagen dan mensen die de fouten bij zichzelf zoeken.</li></ul> <p>Sommige ontevreden mensen klagen dus meer dan anderen. Zij hebben een lagere klaagdrempel. Er zijn nog drie andere factoren die invloed hebben op het klaaggedrag. Die hangen samen met de persoonlijkheid en leeftijd van mensen.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Extraversie Extraverte mensen zijn assertiever en expressiever in sociale interacties dan introverte mensen. Extraverte mensen zullen sneller hun ontevredenheid uiten of klagen dan introverte mensen. Hierbij is wel een kanttekening te maken. Expressieve mensen kunnen veel waarde hechten aan sociale acceptatie en zullen juist minder snel gaan klagen wanneer zij voelen dat hun sociale banden in gevaar lijken te raken.</li><li>- Zelfpresentatie Mensen die veel klagen, worden over het algemeen negatiever bestempeld dan mensen die bijna nooit klagen. Mensen die gevoeliger zijn voor het beeld dat anderen van hen hebben, klagen minder snel dan mensen die minder bezig zijn met het beeld dat anderen van hen hebben.</li><li>- Leeftijd Mensen van middelbare leeftijd klagen eerder dan jongeren.</li></ul> <p>Weinig vertrouwen in de overheid Een opvallend kenmerk van mensen die klachten indienen bij de overheid is dat zij over het algemeen weinig vertrouwen hebben in die overheid. Uit onderzoek blijkt dat zij dit vertrouwen waarderen met een 3.8 op de schaal van 1 tot 10, waarbij 1 helemaal geen vertrouwen aangeeft en 10 volledig vertrouwen (Euwema et. al. 2007). Sommige mensen klagen bij diverse instanties. In veel zaken is het niet alleen een uiting van ontevredenheid naar andere bestuursorganen toe. Ook kan het een frustratie uit het verleden zijn. Zij hebben het vertrouwen verloren en uiten dit door te gaan klagen bij diverse instanties. Het gaat niet alleen om het vertrouwen in bestuursorganen, maar ook in de mensen om hen heen. Een vervelende ervaring in het leven kan aanleiding geven tot het uiten van frustratie tegenover derden en het zich vastbijten in een zaak.</p> <p>Lees meer hierover in 'Het verhaal achter de klacht'.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
De rol van de klachtbehandelaar	KI 1038
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	Klagers hebben zo hun motieven en drijfveren. Maar ook de klachtbehandelaar zelf speelt een rol in de wisselwerking met de klager. Vaak heeft hij vanaf het eerste moment een gevoel over de persoon die tegenover hem zit. Dat heeft het gevaar in zich dat hij vanuit een voorgevoel reageert. De klachtbehandelaars is zelf ook een mens met zijn karakteristieken die van

## 24 KB theoretische kaders

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
invloed kunnen zijn op de relatie met de klager, zoals zijn persoonlijkheid, emoties, belangen en behoeften, zelfbeeld en verwachtingen. Het is belangrijk dat hij zich bewust is van zijn eigen kwaliteiten, valkuilen of zwakheden in de omgang met mensen die lastig klaaggedrag vertonen.  In 'Het verhaal achter de klacht' wordt een aantal theorieën uit de psychologie besproken die meer inzicht bieden in de processen die plaatsvinden tussen een klager en een klachtbehandelaar. Ze helpen de klachtbehandelaar te begrijpen waarom het contact soms mislukt en geven aan wat hij zelf kan doen om dit te veranderen.	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
De reddersdriehoek	KI 1039
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<p>Het algemene advies is: blij uit de reddersdriehoek! De reddersdriehoek kent de rol van aanklager, slachtoffer en redder. Identificeer je nooit met één van deze drie rollen, maar onderken dat iemand een bepaalde rol speelt en jou daarmee in een bepaalde rol wil hebben. Identificeer je dus niet met die rol maar toon je empathie. Heb je de indruk dat je misschien in een rol bent beland die je niet wenst, neem dan even wat rust en pauze om daaruit te komen, diep ademen (niet hoorbaar....) en je voeten op de grond zetten, recht gaan zitten, hoorn van je oor, dat alles om opzij te stappen en te bedenken wat je kunt gaan doen.</p> <p>Wat George Smits wel de reddersdriehoek noemt, wordt vanuit de leer van de transactionele analyse ook wel de dramadriehoek genoemd. Daarin nemen de deelnemers aan een discussie de volgende rollen in:</p> <p>aanklager: "jij doet het niet goed"</p> <p>redder: "ik zal je helpen"</p> <p>slachtoffer: "ik doe het ook nooit goed"</p>
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Informeel afdoening door de overheid	KI 1040
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<p>De overheid is er om het algemeen belang te dienen. Het algemeen belang is niet gediend met uitsluitend het 'correct toepassen van de regels'. De overheid behartigt het algemeen belang het beste als problemen worden opgelost op een wijze die in overeenstemming is met de regels en die door de betrokkenen wordt aanvaard. Voor dat laatste element is een goede communicatie met de burger van belang. Bij die communicatie gaat het niet alleen om de inhoud maar ook om de vorm. De kwaliteit van het overheidshandelen wordt voor een belangrijk deel bepaald door de manier waarop met de burger wordt gecommuniceerd. Burgers waarderen het als de overheid zich niet afwachtend en formeel opstelt, maar actief en informeel. Een telefoontje van een ambtenaar naar aanleiding van een bezwaar blijkt een meer kansrijke stap ter oplossing van een conflict tussen bestuur en burger dan een schriftelijke uitnodiging voor een hoorzitting.</p> <p>Vanuit het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties wordt om deze redenen uitgedragen dat aanvragen, bezwaren of klachten van burgers zoveel mogelijk informeel moeten worden afgedaan. Die informele afdoening houdt in dat het bestuur in reactie op aanvragen, bezwaren en klachten die bij hem binnenkomen niet als automatisme de formele in de Algemene wet bestuursrecht voorgeschreven procedure in gang zet, maar zich in plaats daarvan allereerst de volgende twee vragen stelt:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Welke vraag of welk probleem ligt aan de aanvraag, het bezwaar of de klacht ten grondslag?</li><li>- Op welke manier kan die vraag het beste worden beantwoord of het probleem het beste worden aangepakt?</li></ul> <p>Om een antwoord te krijgen op deze vragen wordt van de ambtenaar verwacht dat deze zo snel mogelijk contact zoekt met de betrokken burger(s) om te kijken of tot een voor alle partijen bevredigde uitkomst van de problemen kan worden gekomen.</p>
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	

# 25 KB theoretische kaders (2)

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Dit rapport bevat 7 kennisitems.

Naam	Aantal
Tips bij telefonisch contact	KI 1069
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<p>De tips werken het best als je ze naar eigen stijl en woordkeus aanpast.</p> <p>Hoor ik een verwijt? Herformuleren Het vertalen van verwijten in neutrale feiten, zorgen, wensen of belangen. Voorbeelden - Ik word gek van al die beschikkingen! Zegt u daarmee dat u graag wilt weten waar u aan toe bent? - Ik schiet geen moer op met dat callcenter. Bedoelt u dat u graag iemand wilt spreken die inhoudelijk op de hoogte is van uw zaak?</p> <p>Bemerk ik emoties? Emotie benoemen Probeer emoties van verzoeker in een zo vroeg mogelijk stadium op te merken en te benoemen. Wanneer verzoeker zich erkend voelt in zijn emotie ontstaat er meer ruimte voor een inhoudelijk gesprek. Een geuite emotie is een zakkende emotie! Voorbeelden - U voelt zich machteloos, klopt dat? - Zo te horen heeft deze zaak u erg geraakt - Ik merk dat u boos bent, hoor ik dat goed? - Ik krijg de indruk dat u teleurgesteld bent, is dat ook zo?</p> <p>Wat wil verzoeker? Schillen Stapsgewijs de belangen van verzoeker achterhalen door het stellen van bepaalde vragen Voorbeelden - Wat is er precies gebeurd? - Wat vond u daarvan? - Wat doet dat met u? - Stel, u krijgt niet wat u wilt, waar maakt u zich dan het meeste zorgen om? - Wat maakt dit zo belangrijk voor u?</p> <p>Wat is nu precies de klacht? Klacht structureren Soms is het niet duidelijk wat de klacht is van verzoeker, het is dan zaak om tot een heldere klachtformulering te komen. Technieken - Opsplitsen - U zegt dat uw klacht gaat over de kinderopvangtoeslag en over de inkomstenbelasting - Ik wil het graag eerst met u hebben over... - Samenvatten - U zegt dus dat... - Als ik u goed begrijp dan gaat uw klacht over... - U vraagt de Nationale ombudsman om... en...</p> <p>Ben ik de regie kwijt? Regie behouden Als verzoeker bepaalt hoe het gesprek verloopt, is het belangrijk om de regie terug te pakken. Technieken - Onderbreken - Excuus dat ik u onderbreek... - Voordat u verder gaat met uw verhaal wil ik u vragen... - Stilte laten vallen. Daarna benoemen dat je op een andere manier verder wilt gaan met dit gesprek (zie metacommunicatie) - Samenvatten - U zegt dus dat... - Als ik u goed begrijp dan gaat uw klacht over... - U vraagt de Nationale ombudsman om... en...</p> <p>Loopt de communicatie niet goed? Metacommunicatie Benoem het communicatieprobleem dat je ervaart als blijkt dat andere technieken niet werken. Zoek vervolgens samen met verzoeker naar een oplossing. Voorbeelden</p>

# 25 KB theoretische kaders (2)

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<p>- Ik heb de indruk dat we elkaar niet goed begrijpen. Hoe kan dat anders? - We spreken beiden in herhalingen. Laten we kijken hoe dat anders kan. - Ik wil graag verder met u spreken, maar zo werkt het niet. Wat kunnen we veranderen?</p> <p>Hoer ik voor mij lastig klaaggedrag? Lastig klaaggedrag Er zijn verschillende manieren waarop je om kunt gaan met lastig klaaggedrag. - Stop met de ander te overtuigen - Vraag aan verzoeker wat hij verwacht als hij blijft herhalen - Geef je grenzen op tijd aan en beëindig indien nodig zelf het gesprek - Gebruik positieve en neutrale woorden - Benadruk onze neutraliteit - Toon begrip voor een vraag om jouw mening, maar ga er niet op in</p> <p>Wordt mijn rode knop ingedrukt? Omgaan met eigen emotie Wees je bewust van emoties die verzoeker bij jezelf oproept. Kies er vervolgens voor om je niet mee te laten slepen door deze emoties. - Ervaar de emotie zoals deze zich voordoet in je lichaam - Accepteer je emotie in gedachten: 'het is ok dat de irritatie er is' of 'het mag er zijn' - Haal een paar keer diep adem - Neem even de tijd voor jezelf door verzoeker in de wacht te zetten - Tel in gedachten tot tien - Neem afstand door de hoorn verder van je oor af te houden - Blaas na het gesprek stoom af bij een collega</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Houding bij telefonisch contact	KI 1070
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Als klachtbehandelaar en medewerker van de Nationale ombudsman ben je in staat goed om te gaan met je (voor)oordelen over andere personen en met een open en nieuwsgierige houding te sturen op effectieve probleemoplossing. Je houding bij het voeren van een telefoongesprek past bij de onafhankelijke en neutrale rol van de Nationale ombudsman.</p> <p>Bij het voeren van een telefoongesprek is het daarom belangrijk dat je een Open, Eerlijke en Nieuwsgierige houding hebt (OEN). Als je een OEN bent dan hoort daarbij dat je Altijd Nagaat en Nooit Anneemt (ANNA). Je bent je bewust van je eigen aannames en (voor)oordelen. En waar nodig ga je na of deze wel kloppen door ze voor te leggen aan verzoeker, 'klopt dat?'. Een OENige houding helpt ook om zinvolle vragen te stellen. Onze gespreksvaardigheden helpen alleen als ze met respect worden gebruikt. Als het een trucje is, voelt de verzoeker dat gelijk aan. ANNA: Het hebben van een nieuwsgierige houding, helpt bij het stellen van nieuwsgierige vragen. Een zaak is zelden zoals het op het eerste gezicht lijkt te zijn. Het stellen van nieuwsgierige vragen, zelfs als we denken dat we het al weten, brengt verzoeker ook tot nadenken.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Opbouw van een gesprek	KI 1071
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Vorbereiding - Zorg ervoor dat je goed op de hoogte bent van de inhoud van het dossier. - Bepaal het doel van het gesprek. - Bedenk hoe je dat doel kunt bereiken. - Wees je bewust van reacties die het dossier bij je oproept. - Heb helder voor ogen wat je eigen verwachtingen zijn van het gesprek.</p> <p>Kop van het gesprek - Begin het gesprek met je voor te stellen aan verzoeker. - Vraag of het gesprek gelegen komt. Geef daarbij eventueel aan hoe lang het gesprek ongeveer gaat duren. - Misschien wil verzoeker zich eerst inhoudelijk voorbereiden op het gesprek. Het ligt dan voor de hand om een belafpraak te maken. - Geef aan het begin van het gesprek aan wat het doel is van het gesprek. Zo schep je duidelijkheid over wat verzoeker van</p>	

# 25 KB theoretische kaders (2)

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<p>- Geef aan het begin van het gesprek aan wat het doel is van het gesprek. Zo schep je duidelijkheid over wat verzoeker van het gesprek kan verwachten.</p> <p>- Heb je een negatieve boodschap voor verzoeker, dan is dit het moment om het slechte nieuws te brengen.</p> <p>Romp van het gesprek</p> <p>- In dit gedeelte van het gesprek verzamel je de informatie die je nodig hebt voor de behandeling van het verzoek. Geef verzoeker de ruimte om zijn verhaal te doen.</p> <p>- Tijdens het informatie verzamelen ben je telkens aan het Luisteren, Samenvatten en Doorvragen (LSD).</p> <p>- Ook is het belangrijk dat je op hetzelfde niveau als verzoeker communiceert: op inhoud, emotie of intentie. Uitleggen werkt bijvoorbeeld niet wanneer verzoeker geëmotioneerd is. Het is dan zaak om het gevoel te benoemen.</p> <p>- In dit gedeelte van het gesprek achterhaal je ook de belangen van verzoeker. De belangen worden niet altijd rechtstreeks door verzoeker gecommuniceerd, maar zitten vaak verstopt achter standpunten, verwijten en emoties. Door schilvragen te stellen en de antwoorden te herformuleren kun je stapsgewijs bij de belangen komen. Als we de belangen boven water krijgen, voelt verzoeker zich doorgaans gehoord.</p> <p>- Heb je alle informatie die je nodig hebt, bespreek dan samen met verzoeker de mogelijkheden van de No en die van verzoeker zelf. Heeft verzoeker te hoge verwachtingen, geef dit dan zo vroeg mogelijk aan.</p> <p>In dit gedeelte van het gesprek doorloop je vijf gespreksfasen.</p> <p>Staart van het gesprek</p> <p>- Vat de inhoud van het gesprek nog eens kort samen.</p> <p>- Maak duidelijke afspraken met verzoeker over een eventueel vervolg. Duidelijke afspraken zijn Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden (SMART).</p> <p>- Geef, indien nodig, je telefoonnummer aan verzoeker.</p> <p>- Rond het gesprek af.</p> <p>Evaluatie</p> <p>Vaak is het leerzaam om achteraf even bewust stil te staan bij het gesprek. De volgende voorbeeldvragen kunnen je helpen bij het evalueren van een telefoongesprek.</p> <p>- Hoe verliep het contact?</p> <p>- Wat ging goed, wat kan beter?</p> <p>- Zie ik een patroon in reacties?</p> <p>- Wat deed het gesprek met mij?</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Luisteren	KI 1074
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<p>- Cosmetisch luisteren: je doet alsof je luistert, maar bent er met je gedachten niet bij.</p> <p>- Luisteren op gespreksniveau: je reageert telkens op het verhaal met iets waar het verhaal van de ander je aan doet denken of met een advies.</p> <p>- Actief luisteren: je volgt het verhaal van de ander, waarbij je er werkelijk achter probeert te komen waar het de ander om gaat.</p> <p>Aan de telefoon met verzoeker is actief luisteren (luisteren, samenvatten en doorvragen) het meest effectief en efficiënt. De verzoeker voelt zich gehoord en je komt er snel achter waar het de verzoeker werkelijk om gaat.</p>
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Samenvatten	KI 1075
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<p>Samenvatten kan op de inhoudelijke boodschap, de emotie of de onderliggende bedoeling (intentie) van de boodschap.</p> <p>Voorbeelden</p> <p>- Inhoud: Ik hoor u zeggen dat degene die uw dossier aanvankelijk behandelde uw verhaal niet goed heeft begrepen, klopt dat?</p> <p>- Emotie: Ik merk dat u nog heel erg boos bent, zie ik dat goed?</p> <p>- Intentie: Ik krijg de indruk dat u het heel belangrijk vindt dat u opnieuw de kans krijgt uw verhaal te vertellen. Klopt dat?</p> <p>Tips</p>

# 25 KB theoretische kaders (2)

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<p>Tips</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Zorg ervoor dat je op hetzelfde niveau als verzoeker communiceert. Uitleggen werkt alleen op inhoudelijk niveau. Op de andere niveaus is het zaak om de emotie of intentie van verzoeker te benoemen.</li><li>- Zorg er bij het samenvatten voor dat je verwijten vertaalt in neutrale feiten, zorgen, wensen of belangen (herformuleren).</li></ul> <p>Voorbeelden</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Ze hebben niets beters te doen dan de hele dag nieuwe regels te verzinnen! Zegt u daarmee dat u het belangrijk vindt om duidelijkheid en zekerheid te krijgen over de regels die van toepassing zijn?</li><li>- Ze denken alleen maar aan geld! Hebt u enig idee wat dit besluit met mij heeft gedaan? Zegt u daarmee dat u zich onbegrepen voelt en dat u graag zou willen dat er bij de behandeling van uw bezwaar meer aandacht zou zijn voor de gevolgen voor u?</li><li>- Zijn verschillende onderwerpen aan de orde gesteld: benoem die. Vraag welk onderwerp prioriteit heeft of in welke volgorde de onderwerpen besproken kunnen worden.</li></ul> <p>Voorbeeld</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- U zei net dat u dit besluit van tafel wilt en dat u ook heel boos bent over de manier waarop u bent behandeld. Waar wilt u het eerst over hebben?</li></ul>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Doelvragen	KI 1076
<b>Omschrijving</b>	
<p><b>Inhoud</b></p> <p><b>Gesloten vragen</b> Vragen die met 'ja' of 'nee' te beantwoorden zijn. Deze beginnen altijd met een werkwoord. Gesloten vragen leveren beperkte informatie op. Voorbeelden</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Heeft u al een klacht ingediend bij de politie?</li><li>- Vindt u het goed dat ik de gegevens opvraag?</li></ul> <p><b>Open vragen</b> Open vragen zijn vragen waar geen 'ja' of 'nee' op geantwoord kan worden. Deze vragen nodigen de ander meer uit om met zijn of haar verhaal te komen. Je krijgt daardoor een completer beeld. Voorbeelden</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Hoe gaat het met u?</li><li>- Wat is er precies gebeurd?</li><li>- Wat zit u het meeste dwars?</li><li>- Hoe verliep dat gesprek?</li></ul> <p><b>Confronterende vragen</b> Dit zijn vragen die je kunt stellen als je een verschil ervaart tussen wat er wordt gezegd en wat er wordt gedaan of tussen verbaal en non-verbaal geuite gevoelens. Deze bieden een nieuwe opening om het gesprek verder te brengen. Voorbeeld</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- U zegt dat het u niets meer kan schelen en toch meen ik heel veel boosheid in uw stem te horen. Hoe zit dat?</li></ul> <p><b>Toekomstgerichte vragen</b> Vragen gericht op de toekomst. Deze geven zicht op wat iemand werkelijk wil of zoekt. Voorbeelden</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Hoe zou u in de toekomst verder willen?</li><li>- Waar zou u over een jaar willen zijn?</li></ul> <p><b>Schilvragen</b> Schillen is op zoek gaan naar waar het echt over gaat. Door het stellen van schilvragen probeer je zo snel mogelijk van standpunten en verwijten, naar achterliggende wensen en belangen te komen. We onderscheiden drie soorten belangen.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Inhoudelijke belangen: weten hoe iets zit, winst, duidelijkheid</li><li>- Psychologische belangen: erkenning, respect, waardering, zekerheid</li><li>- Procedurele belangen: gehoord worden, invloed, vertrouwen</li></ul> <p>Eerste schil: standpunten, feiten Met deze vragen probeer je duidelijk te krijgen wat er precies is gebeurd. Voorbeeldvragen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Wat is er precies gebeurd?</li></ul>	

# 25 KB theoretische kaders (2)

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<p>- Wat is er aan de hand? - Wat gebeurde er daarna?</p> <p>Tweede schil: gedachten, interpretaties en overtuigingen Met deze vragen probeer je erachter te komen wat de achterliggende gedachten, interpretaties en overtuigingen van de ander zijn. Voorbeeldvragen - Wat waren uw gedachten hierover? - Wat maakte dat u zo reageerde? - Wat maakt dat u zo stellig bent?</p> <p>Derde schil: emoties Met deze vragen geef je de ander de ruimte om zijn emoties te uiten. Voorbeeldvragen - Wat waren uw gevoelens op dat moment? - Wat doet dat met u? - Hoe heeft u dat ervaren? - Hoe voelt u zich hieronder?</p> <p>Vierde schil: zorgen, behoeften Door deze vragen krijg je meer zicht op de onderliggende zorgen en behoeften. Voorbeeldvragen - Waar maakt u zich zorgen over? - Stel, er verandert niets, waar maakt u zich dan zorgen over? - Stel, u krijgt niet wat u wilt, waar maakt u zich dan zorgen over? - Stel, u krijgt wat u eist/wilt, wat betekent dit dan voor u?</p> <p>Vijfde schil: wensen, belangen Door deze vragen probeer je helder te krijgen waar het de ander werkelijk om gaat. Voorbeeldvragen - Wat is echt het belangrijkste voor u? - Waar gaat het u om? - Wat maakt dit zo belangrijk voor u?</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Vijf gespreksfasen	KI 1078
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<p>Standpunt Omarm het standpunt (welk het ook is). Hier zit het verwijt (achter het verwijt zit een zorg). Vragen - Kunt u uw standpunt toelichten? - Wat is precies de kern van uw klacht? - Wat is uw standpunt/ mening daarover? - Hoe ziet u dit?</p> <p>Verhalen-emoties-gevoelens-zorg Is onderdeel van de dienstverlening (de kracht van ons werk). Gehoord worden, serieus genomen worden, begrepen worden. Het gaat hier om erkenning. Vragen - Wat is op dit moment uw grootste zorg? - Hoe is dit voor u? - Wat betekent dit voor u? - Wat zit u het meest dwars? - Wat is de achtergrond van deze vraag? - Wat raakt u hierin het meest?</p> <p>Belangen-wensen (draaifase) In deze fase verandert de aard van de klacht van standpunt in belang.</p>



## 25 KB theoretische kaders (2)

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<p>Achter de zorg zit altijd een belang. Hier ontstaat de vooruit-modus; de constructieve fase.</p> <p>Vragen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Wat vindt u belangrijk?</li><li>- Wat wilt u precies bereiken?</li><li>- Wat is ervoor nodig om deze klacht achter u te kunnen laten?</li><li>- Het gaat u er kennelijk om dat...</li><li>- U vindt het kennelijk belangrijk dat...</li><li>- Wat is daarin voor u het meest van belang?</li><li>- Wat zou er voor u moeten veranderen/gebeuren om....</li><li>- Stel dat.....; is daarmee voor u dan alles opgelost?</li><li>- Hoe stelt u zich de oplossing voor?</li></ul> <p>Normen-waarden-drijfveren</p> <p>Vrijwel altijd gaat het om zeer gerechtvaardigde motieven/normen.</p> <p>Vragen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Wat is uw visie op.....</li><li>- Als ik het goed begrijp vindt u het belangrijk dat u met respect behandeld wordt</li><li>- U vindt het belangrijk dat....</li><li>- Het gaat u er kennelijk om dat....</li></ul> <p>Oplossingen-vastleggen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Kunt u zich hierin vinden?</li><li>- Bent u hiermee voldoende geholpen?</li><li>- Is dit voldoende duidelijk voor u?</li><li>- Ben ik voldoende duidelijk geweest?</li><li>- Heeft u hiermee voldoende antwoord op uw vragen?</li></ul>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	

# 26 Telefonische dienstverlening

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Dit rapport bevat 6 kennisitems.

Naam	Aantal
Kader voor telefonische dienstverlening	KI 1081
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	
<p>Visie ombudsman</p> <p>De Nationale ombudsman vindt dat burgers recht hebben op menselijk contact met de overheid, op een manier dat het daadwerkelijk betekenis heeft. Telefonische toegankelijkheid van de overheid is daarvoor een belangrijke voorwaarde. De ombudsman heeft overheidsinstanties in 2019 opgeroepen te zorgen voor een goede telefonische toegankelijkheid door aan drie voorwaarden te voldoen. Voor het omgaan met voicemail zijn de volgende voorwaarden relevant:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Vermeld het telefoonnummer in alle uitingen.</li><li>• Houd de wachttijd kort; snel menselijk contact.</li></ul> <p>Hieronder wordt ingegaan op wat dit voor ons betekent. Daarbij is ook gekeken naar onze Telefoonwijzer.</p> <p>Telefoonwijzer</p> <p>In 2010 verrichtte de Nationale ombudsman een groot onderzoek naar de telefonische dienstverlening door de overheid. In het rapport zijn vijf beginselen geformuleerd voor behoorlijke telefonische dienstverlening. Deze zijn voor de ombudsman zelf als volgt vertaald.</p> <p>Bereikbaar</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1 Tegen maximaal lokaal tarief</li><li>2 Minimaal van 9-17. De medewerker draagt zorg dat zijn telefoon opgenomen wordt.</li><li>3 Binnen 4 keer overgaan opnemen</li><li>4 Bereikbaarheid technisch gegarandeerd</li><li>5 Geen overloop van Ombudsplein en teams naar receptie</li></ol> <p>Betrouwbaar</p> <ol style="list-style-type: none"><li>6 Direct aanpakken is het uitgangspunt<ul style="list-style-type: none"><li>- direct of na maximaal 1 keer doorschakelen wordt de beller te woord gestaan</li><li>- het kanaal waarvoor de burger kiest (telefoon, post, e-mail of internet) mag voor de burger geen verschil maken, ook een beller wordt zoveel mogelijk direct geholpen, bijvoorbeeld door waar mogelijk direct een interventie te plegen</li></ul></li><li>7 Wanneer direct aanpakken niet mogelijk is, wordt een terugbelafpraak aangeboden (zodanig dat degene met wie een terugbelafpraak is gemaakt niet nogmaals naar de No hoeft te bellen)<ul style="list-style-type: none"><li>- overleg met beller over manier van nakomen: telefoon, e-mail of brief</li><li>- overleg met beller over termijn/tijdstip van terugbelafpraak</li><li>- mogelijkheid aanbieden dat beller zelf terugbelt (op een afgesproken tijdstip)</li><li>- terugbelafspraken worden strikt nageleefd</li></ul></li><li>8 Medewerkers communiceren eenduidig richting verzoeker<ul style="list-style-type: none"><li>- medewerkers zijn op de hoogte van eerdere gesprekken en afspraken met verzoeker en gebruiken deze kennis in de communicatie naar verzoeker en voorkomen hiermee irritatie in het vervolcontact</li><li>- de strekking van de antwoorden verschilt niet per medewerker</li></ul></li></ol> <p>Behulpzaam</p> <ol style="list-style-type: none"><li>9 Mogelijkheid tot telefonisch indienen van klachten</li><li>10 Intern altijd warm doorverwijzen</li><li>11 Extern zoveel mogelijk warm doorverwijzen à Juridisch Loket, Stichting de ombudsman.</li></ol> <p>Beleefd</p> <ol style="list-style-type: none"><li>12 We hebben respect voor alle verzoekers<ul style="list-style-type: none"><li>- diegenen die de telefoon beantwoorden zijn opgeleid en worden begeleid in een empathische en klantvriendelijke bejegening en benaderen de verzoeker zonder enige vorm van vooringenomenheid (neutraal)</li><li>- we hanteren een persoonlijke benadering (naam noemen) en gebruiken begrijpelijke termen</li></ul></li><li>13 Medewerkers zijn professioneel genoeg om te kunnen schakelen tussen verzoekers<ul style="list-style-type: none"><li>- de medewerker weet van zichzelf wanneer de grens is bereikt en hoe hij/zij zich kan 'ontladen'.</li><li>- verzoekers worden niet geconfronteerd met emoties uit eerdere contacten met andere verzoekers</li></ul></li></ol> <p>Bekend met de burger</p> <p>De telefonische dienstverlening moet aansluiten op de behoeften van de verzoeker. Op basis van onderstaande kennis kan</p>	

# 26 Telefonische dienstverlening

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
de mate van dienstverlening bepaald worden (gestandaardiseerde afdoening of maatwerk). 14 Kennis van de doelgroepen - we weten welke type verzoekers belt en wat hun achtergrond is - we kennen het belang en de verwachting van de verzoeker 15 Kennis van wat leeft in de maatschappij	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Terugbelafpraak	KI 1263
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Heb je iemand aan de telefoon die door een collega wil worden teruggebeld, maak dan een terugbelafpraak. Doe dit zodanig dat degene met wie een terugbelafpraak is gemaakt niet nogmaals naar de No hoeft te bellen.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- overleg met beller over termijn/tijdstip van terugbellen</li><li>- vergewis je ervan dat je collega die moet terugbellen op dat tijdstip aanwezig is (raadpleeg daarvoor de agenda van de betrokken collega)</li><li>- stuur de terugbelafpraak aan de betrokken collega via e-mail</li></ul> <p>Zie ook: Doorverbinden telefoontjes op Ombudsplein</p> <p>Kom terugbelafspraken strikt na. Bel terug op het afgesproken tijdstip.</p> <p>Wordt niet opgenomen en kun je geen voice mail inspreken, stuur na ten minste twee pogingen - op verschillende tijdstippen - een bericht hierover aan betrokkene met het verzoek om zelf contact op te nemen.</p> <p>TIP Zorg ervoor dat je agenda altijd bijgewerkt is. Schakel de afwezigheidsassistent van Outlook in wanneer je afwezig bent.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Meeluisteren met telefoongesprekken voor coachingdoeleinden	KI 1673
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Reikwijdte Het beleid hieronder gaat alleen over het meeluisteren met een telefoongesprek voor coaching doeleinden. Het gaat niet over het meeluisteren voor andere doeleinden of het opnemen van telefoongesprekken. Het meeluisteren beperkt zich tot het 0800 nummer.</p> <p>Rechtvaardigheidsgrond Het meeluisteren is gerechtvaardigd omdat coaching nodig is voor de medewerker om zijn functie goed uit te kunnen voeren.</p> <p>Wie mogen meeluisteren? Iedereen binnen de telefonische verzoekbehandeling die andere medewerkers coacht (hoofd Ombudsplein, senior klachtbehandelaars, mentoren en specialisten lastig klaaggedrag) en iedereen die gecoacht wordt, mag meeluisteren met telefoongesprekken voor coaching doeleinden.</p> <p>Meeluisteren gebeurt op incidentele basis (dus niet structureel). Daarvoor kan zowel de coach als degene die gecoacht wordt het initiatief nemen.</p> <p>Voorwaarden Meeluisteren is toegestaan mits aan de volgende voorwaarden is voldaan.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Kenbaarheidsprincipe: aan de medewerker met wie wordt meegeluisterd, moet kenbaar gemaakt worden dat meegeluisterd wordt en dat dit gebeurt voor coaching doeleinden. Dit gebeurt doordat de coach en coachee direct naast elkaar gaan zitten tijdens het meeluisteren.</li><li>- Na het gesprek wordt direct feedback gegeven.</li><li>- Er mag alleen meegeluisterd worden bij zakelijke gesprekken.</li><li>- Burgers moeten bij aanvang van het gesprek op de hoogte worden gebracht van het feit dat wordt meegeluisterd en dat dit is voor coaching doeleinden. Burgers mogen dit weigeren en hebben het recht het meeluisteren op ieder moment stop te zetten. Burgers worden geïnformeerd door de medewerker.</li><li>- Het meeluisteren gebeurt op zo'n manier dat alleen de medewerker, de coach en de verzoeker het telefoongesprek kunnen volgen. Dit betekent dat het gesprek niet op de speaker mag worden gezet. Het meeluisteren gebeurt via Snapper. Hierdoor is het mogelijk om mee te luisteren zonder dat anderen kunnen meeluisteren.</li></ul>	

## 26 Telefonische dienstverlening

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
is het mogelijk om mee te luisteren zonder dat anderen kunnen meeluisteren. Dit beleid is vastgesteld op 20 april 2017.	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Bandje wanneer bureau gesloten is	KI 2042
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> Op dagen en uren dat het Bureau Nationale ombudsman gesloten is, krijgen mensen die bellen met het gratis nummer een bandje te horen. Mensen worden op het bandje verwezen naar onze website. Verder wordt meegedeeld, dat als mensen teruggebeld willen worden, zij hun naam een telefoonnummer kunnen inspreken op de voicemail.  Wil je het bandje beluisteren, open dan het bestand dat onder documenten is opgenomen.	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Doorverbinden telefoontjes op Ombudsplein	KI 2043
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> Werk je op het Ombudsplein dan kan het voorkomen dat je een telefoontje krijgt over een onderwerp waar je niets of heel weinig van weet.  Verbind het telefoontje door naar een collega op het Ombudsplein van wie je weet dat die verstand van het betrokken onderwerp heeft. Is deze niet aanwezig op het Ombudsplein: maak een terugbelverzoek en zet dit samen met het telefoonnummer en de naam van verzoeker door naar de terugbelbox van team ombudsplein. Is het onderwerp te complex of te tijdrovend om door team Ombudsplein behandeld te kunnen worden, dan kun je doorverbinden naar de sector. Uitgangspunt is dat het telefoontje opgepakt wordt door degene die de telefoon binnen de sector aanneemt. Binnen de sector kan diegene een terugbelverzoek aanmaken voor een collega die er meer van weet. De desbetreffende sector zorgt ervoor dat degene met de (meest) inhoudelijke kennis deze burger op tijd terugbelt (verantwoordelijkheid sector).  Doorkiesnummers sectoren: VMM: [REDACTED] WIO: [REDACTED] WoZo: [REDACTED]  Bij het doorverbinden gelden de volgende (algemene en praktische) uitgangspunten, die overigens geen harde regels zijn. - In onze dienstverlening staat de burger steeds centraal. Kies voor een werkwijze waar de burger het minste last van heeft. - De burger spreekt zo min mogelijk medewerkers. - Kwaliteit gaat boven snelheid. - Je hoeft een telefoongesprek niet in één keer af te handelen. Terugbellen of doorverbinden is geen probleem. - Onze verantwoordelijkheid en professionaliteit brengt mee dat: - Wij in het eerste gesprek in ieder geval de basisvragen aan de burger stellen: Waar gaat de klacht over? Heeft u reeds geklaagd? - Zo ja, wat is het antwoord geweest van de overheidsinstantie? Wat wilt u? - Op het moment dat een vraag zodanig complex is dat de behandelaar de burger inhoudelijk onvoldoende te woord kan staan, het telefoontje wordt doorgezet naar een behandelaar van het desbetreffende werkveld. - Wanneer je er geen vertrouwen in hebt dat een telefoontje naar behoren wordt afgehandeld, je diegene hierop aanspreekt. - Er geldt geen verplichting om een telefoontje over te nemen, als je de vraag zelf inhoudelijk niet of onvoldoende kunt beantwoorden. In dat geval wordt een terugbelverzoek voor de verantwoordelijke sector gemaakt en belt degene die de kennis wel heeft, terug. - Alle behandelaars op het Ombudsplein voelen zich verantwoordelijk voor de terugbelbox. Deze wordt gedurende de werkdag in de gaten gehouden. In beginsel worden burgers binnen één dag teruggebeld. Wanneer er geen behandelaar met de desbetreffende specialistische kennis beschikbaar is, wordt ernaar gestreefd om de burger binnen drie werkdagen terug te bellen.	
<b>Toelichting voor</b>	

# 26 Telefonische dienstverlening

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
behandelaars	
Beleid voor omgaan met voicemail	KI 2102
<b>Omschrijving</b>	
<p><b>Inhoud</b></p> <p>Iedereen binnen de ombudsman beschikt over twee telefoonnummers. Het 070-nummer werkt via het telefonie platform Skype (voor Bedrijven). Het Skype platform ondersteunt het locatieonafhankelijk werken door medewerkers in staat te stellen altijd en overal telefonisch bereikbaar te zijn op de 070- nummers, zowel op de werkplek als op de mobiele telefoon. Naast het 070-nummer heeft iedere medewerker ook een 06-nummer.</p> <p>Vermeld het telefoonnummer in alle uitingen In al je correspondentie (schriftelijk en digitaal) vermeld je je telefoonnummer. Zodoende hoeven burgers die telefonisch contact willen opnemen, je nummer niet op te zoeken. Uitgangspunt is dat je in correspondentie je eigen telefoonnummer vermeldt en bij voorkeur je 070-nummer.</p> <p>LET OP In correspondentie met burgers en instanties in verzoekdossiers vermeld je uitsluitend je 070-nummer. Reden hiervoor is dat:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Bij langdurige afwezigheid 070-nummers doorgeschakeld kunnen worden naar een achtervang groepsnummer, bij 06-nummers kan dat niet.</li><li>• Het 070-nummer te gebruiken is via Skype op de laptop en op de mobiele telefoon. Als de laptop wordt afgesloten ben je alsnog bereikbaar op de mobiele telefoon. Buiten werktijd heb je de optie om Skype op de mobiele telefoon af te melden (automatisch naar voicemail) en de mobiele telefoon te blijven gebruiken voor andere doeleinden. Bereikbaarheid op 06-nummers is '24/7' dus ook buiten werktijd, voor zakelijke oproepen. Dat is niet wenselijk.</li></ul> <p>Houd de wachttijd kort; snel menselijk contact Zorg ervoor dat de burger een zo kort mogelijke wachttijd kent als hij gebruik maakt van het telefoonkanaal. Dit betekent dat je een oproep binnen 4 keer overgaan (binnen 20 seconden) beantwoordt. Daarna wordt overgeschakeld naar voicemail.</p> <p>Voicemail op 070 en 06 nummer Doordat medewerkers altijd en overal direct op 070-nummers bereikbaar zijn, bevordert dit het rechtstreekse contact met de burger. Er zijn echter situaties waarin een medewerker niet in staat is om een gesprek aan te nemen. Om burgers niet het gevoel te geven dat ze in de wacht worden gezet, maken we gebruik van de voicemail functionaliteit van het Skype platform. Meerwaarde voor de burger is de mogelijkheid om een telefonische boodschap in te kunnen spreken zowel binnen als buiten kantooruren. Dit om het directe contact tussen burger en behandelaar op een efficiënte manier te laten verlopen. De voicemail functionaliteit staat altijd aan. Ook voor de 06-nummers is er een voicemail functionaliteit.</p> <p>De voicemail functionaliteit is actief wanneer een directe oproep naar een individuele medewerker niet wordt beantwoord op het:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• vaste 070-nummer (Skype)</li><li>• mobiele 06-nummer (Vodafone)</li></ul> <p>Raadpleeg voor het instellen van de Skype voicemail, de handleiding die hieronder als document is opgenomen.</p> <p>Voicemail groet Om de burger het gevoel te geven dat ze rechtstreeks contact hebben, maken we gebruik van een persoonlijke groet op de voicemail. Vanwege het professionele karakter is deze tegelijk zakelijk met de vraag om relevante informatie. Het 070-nummer wordt door nagenoeg de hele organisatie naar buiten toe uitgewisseld (bijv. brieven, e-mail, handtekening etc.). Om die reden spreken we de zakelijke voicemail groet standaard in op de 070-nummers. Wanneer een medewerker het 06-nummer naar buiten toe uitwisselt dan wordt de zakelijke groet ook hier ingesproken.</p> <p>Met &lt;voor en achternaam&gt; van de &lt;Nationale ombudsman, Kinderombudsman, Veteranenombudsman&gt;. Ik ben op dit moment niet bereikbaar. Laat uw naam en telefoonnummer &lt;en eventueel dossiernummer&gt; achter, ik bel u zo spoedig mogelijk terug.</p> <p>Voicemail beantwoording Bij het niet beantwoorden van een oproep kan de beller een voicemail inspreken. Je ontvangt hiervan een bericht.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Bij gebruik van het 070-nummer ontvang je een e-mail met daarin het voicemail bericht als audio bestand in de bijlage.</li><li>• Bij gebruik van het 06-nummer via het telefonische voicemail postvak bij Vodafone.</li></ul> <p>Je belt zo spoedig mogelijk terug.</p> <p>Uitgangspunt is dat je daarbij gebruik maakt van hetzelfde medium als de beller, dus de telefoon. Dit geldt niet voor:</p>	

# 26 Telefonische dienstverlening

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal																											
<ul style="list-style-type: none"><li>• Mensen die telefonisch niet bereikbaar zijn en ook niet terugbellen.</li><li>• Mensen die geen telefoonnummer hebben ingesproken en waarvan geen telefoonnummer bekend is (afgeschermd nummers).</li><li>• Mensen die expliciet aangeven (of eerder aangegeven hebben) niet gebeld te willen worden, tenzij zij in de voicemail expliciet vragen om teruggebeld te worden.</li><li>• Mensen die aanhoudend bellen en inspreken (zie de Handreiking complex klaaggedrag).</li><li>• Mensen met wie wij voor korte duur (tijdelijk) alle dienstverlening hebben beëindigd middels een contactafspraken.</li></ul> <p>Er kunnen ook andere situaties zijn waarin bellen niet aan te raden is. Handel naar bevind van zaken en pleeg zo nodig overleg met een collega.</p> <p>Een beller die geen voicemail bericht inspreekt bel je niet terug, tenzij iemand vaker belt. Ook hier geldt: handel hierin naar bevind van zaken en pleeg zo nodig overleg met een collega.</p> <p>Doorschakelen (070-nummers)</p> <p>Voicemail is de standaard voorziening voor persoonlijke achtervang. Bij ziekte of verlof kun je je telefoonnummer doorschakelen naar een groepsnummer. In onderstaande tabel staat naar welk groepsnummer je kunt doorschakelen. Je kunt ook naar je vervanger doorschakelen.</p> <table border="1" data-bbox="411 869 1358 1122"><thead><tr><th>Medewerker</th><th>Doorschakelen naar groepsnummer van</th><th>Telefoonnummer</th></tr></thead><tbody><tr><td>Klachtbehandelaar/onderzoeker No/Vo</td><td>Secretariaat Primair Proces</td><td>[REDACTED]</td></tr><tr><td>FD</td><td>FD groep</td><td>+ [REDACTED]</td></tr><tr><td>ICT</td><td>ICT groep</td><td>+3 [REDACTED]</td></tr><tr><td>Secretariaat Primair Proces</td><td>Secretariaat Primair Proces</td><td>+ [REDACTED]</td></tr><tr><td>Secretariaat Ambtsdragers</td><td>Secretariaat Ambtsdragers</td><td>+ [REDACTED]</td></tr><tr><td>Bestuursbureau</td><td>Bestuursbureau</td><td>+ [REDACTED]</td></tr><tr><td>Communicatie &amp; Omgevingsmanagement</td><td>C&amp;O</td><td>+ [REDACTED]</td></tr><tr><td>Kinderombudsman</td><td>Kom</td><td>+3 [REDACTED]</td></tr></tbody></table> <p>Schakel je door naar een groepsnummer dan komt het telefoontje terecht bij een collega van de desbetreffende groep die op dat moment beschikbaar is.</p> <p>Ben je ziek en heb je je telefoon en laptop niet bij je, meld dit dan bij je ziekmelding. ICT kan dan de doorschakeling voor je regelen.</p> <p>Maak je deel uit van een groep waarnaar kan worden doorgeschakeld, zorg er dan voor dat er in je agenda geen blokken staan als 'bezet', terwijl je 'beschikbaar' bent. Dit geldt vooral als je de gewoonte hebt tijden in je agenda te blokken voor bepaalde werkzaamheden. In Outlook staat iedere nieuwe activiteit of afspraak standaard op bezet. Dit moet je handmatig aanpassen in beschikbaar als dat van toepassing is.</p> <p>Versie: februari 2020</p>		Medewerker	Doorschakelen naar groepsnummer van	Telefoonnummer	Klachtbehandelaar/onderzoeker No/Vo	Secretariaat Primair Proces	[REDACTED]	FD	FD groep	+ [REDACTED]	ICT	ICT groep	+3 [REDACTED]	Secretariaat Primair Proces	Secretariaat Primair Proces	+ [REDACTED]	Secretariaat Ambtsdragers	Secretariaat Ambtsdragers	+ [REDACTED]	Bestuursbureau	Bestuursbureau	+ [REDACTED]	Communicatie & Omgevingsmanagement	C&O	+ [REDACTED]	Kinderombudsman	Kom	+3 [REDACTED]
Medewerker	Doorschakelen naar groepsnummer van	Telefoonnummer																										
Klachtbehandelaar/onderzoeker No/Vo	Secretariaat Primair Proces	[REDACTED]																										
FD	FD groep	+ [REDACTED]																										
ICT	ICT groep	+3 [REDACTED]																										
Secretariaat Primair Proces	Secretariaat Primair Proces	+ [REDACTED]																										
Secretariaat Ambtsdragers	Secretariaat Ambtsdragers	+ [REDACTED]																										
Bestuursbureau	Bestuursbureau	+ [REDACTED]																										
Communicatie & Omgevingsmanagement	C&O	+ [REDACTED]																										
Kinderombudsman	Kom	+3 [REDACTED]																										
<b>Toelichting voor behandelaars</b>																												

# 27 KB registratie

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Dit rapport bevat 10 kennisitems.

Naam		Aantal
Beheer instantie gegevens		KI 1133
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	<p>Voor het beheer van gegevens van instanties wordt een onderscheid gemaakt tussen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- beheer van NAW gegevens (excl. naamgeving van de instantie)</li><li>- beheer van instantiegegevens (zoals b.v. bevoegdheid)</li></ul> <p>NAW gegevens Het gaat hier om de wijziging van b.v. een adres of de gegevens van een contactpersoon. Mutaties die schriftelijk binnenkomen worden verwerkt door het Verseon team van het secretariaat. Aan dit team kunnen ook mutaties worden doorgegeven die via een andere weg zijn verkregen. Let op! Een ieder is verantwoordelijk om mutaties waarvan hij/zij kennis neemt door te geven aan het Verseon team.</p> <p>Instantiegegevens Het gaat hier b.v. om de wijziging van de naam van een instantie of het overdragen van taken (niet alle) van een bestaande aan een nieuwe of andere al bestaande instantie.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- De naam van een instantie wijzigt. Volstaan wordt met het aanpassen van de naam van de instantie die al in Verseon voorkomt. Het team waar het relatiebeheer ligt, is verantwoordelijk voor het zo spoedig mogelijk doorgeven van de naamswijziging aan de functioneel beheerder van Verseon (Floris Thomassen).</li><li>- Taken (niet alle) van een bestaande instantie worden overgeheveld naar een nieuwe of andere reeds bestaande instantie. Als de No bevoegd is over de nieuwe instantie, wordt deze toegevoegd aan Verseon. Voor de toerekening van klachten over taken die worden overgeheveld is het overgangsrecht relevant.</li></ul> <p>Als een verzoek binnenkomt over een orgaan waarvan aan de hand van het verzoek het vermoeden bestaat dat deze onder de bevoegdheid van de No valt, maar die niet in de verzoekregistratie voorkomt, dan wordt de zaak aan de senior juridisch adviseur [REDACTED] voorgelegd.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>		
Beheer trefwoorden		KI 1221
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	<p>Het beheer van de trefwoorden is de verantwoordelijkheid van de functioneel beheerder van Verseon (Floris Thomassen).</p> <p>Toevoegen nieuwe trefwoorden Verzoeken voor het toevoegen van nieuwe trefwoorden kun je mailen aan de functioneel beheerder. Geef daarbij aan waarom het belangrijk is dat dit trefwoord wordt toegevoegd, per wanneer en voor hoe lang. Verzoeken worden aan de hand van de hieronder genoemde (door het MT vastgestelde) criteria beoordeeld door de functioneel beheerder tezamen met Strategie en Beleid, communicatie en de teams.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- De trefwoordenlijst hoeft niet volledig dekkend te zijn.</li><li>- Een trefwoord wordt gebruikt voor monitoring van een doelgroep, aandachtsveld of regeling. Denk aan schadevergoeding, mensenrechten, klokkenluiders, ondernemers, decentralisatie, arbeidsconflict of gaswinning Groningen.</li><li>- Een trefwoord is in principe tijdelijk. De indicatie van de termijn wordt altijd gevraagd.</li><li>- We kunnen niet ieder verzoek van overheidsinstanties honoreren, maar we onderkennen het belang van trefwoorden voor zowel overheidsinstanties als de No.</li><li>- Een algemeen trefwoord is in veel gevallen gelieerd aan de behoorlijkheidscriteria.</li><li>- Een trefwoord in de top 25 van gebruikte trefwoorden blijft in gebruik (jaarlijks beoordelen).</li><li>- Bestuursorganen waarover we slechts zelden een klacht ontvangen, krijgen geen specifiek trefwoord.</li></ul> <p>De functioneel beheerder houdt bij waarom, wanneer en op verzoek van wie een trefwoord is aangemaakt en hoelang een trefwoord geldig is. Deze gegevens worden meegenomen in de jaarlijkse evaluatie.</p> <p>Jaarlijkse evaluatie gebruik trefwoorden De functioneel beheerder van Verseon voert jaarlijks een evaluatie uit van het gebruik van de trefwoorden. Zijn bevindingen bespreekt hij met Strategie en Beleid, Communicatie en de teams, waarbij tevens wordt ingegaan op eventuele toekomstige ontwikkelingen en bureau brede wensen rondom informatie. Daarna rapporteert hij aan het MT. Indien daarvoor aanleiding is gaat de rapportage vergezeld van een voorstel tot aanpassing van de trefwoorden. De rapportage wordt op zodanig moment in het jaar aan het MT voorgelegd dat de lijst per 1 januari van ieder jaar kan worden ververs.</p>	
<b>Toelichting voor</b>		

# 27 KB registratie

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<b>behandelaars</b>	
Registreren op thema	KI 1760
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Bij dossiers wordt een thema geregistreerd. Het blijkt lastig om te bepalen of je een thema in moet vullen en zo ja, welk thema. Daarom hieronder een toelichting.</p> <p>Wanneer registreer je op een thema? Een goede registratie op thema is waardevol als bron van informatie. Dan moet het wel duidelijk zijn wanneer je op een thema registreert. De uitgangspunten voor de registratie staan hieronder.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Registreer op een thema als de kern van de klacht daar zit. Dat geldt ook als er sprake is van meerdere thema's; dan kies je het thema waar de kern zit. Eventuele andere thema's die een rol spelen kunnen dan in de trefwoorden tot uiting komen.</li><li>- Beseef dat niet iedere klacht onder een thema valt. Registreren op "geen thema" is ook goed.</li><li>- Bij twijfel; bespreek het met je senior of met de projectleider die het thema trekt.</li><li>- Zorg ervoor dat uit het dossier voldoende blijkt waarom het thema er aan is gekoppeld (vaak via de omschrijving).</li></ul> <p>Let op: klachten die schriftelijk binnenkomen worden door de senioren al op thema geregistreerd. Controleer bij de afhandeling of dit thema klopt en verander het eventueel in het juiste thema.</p> <p>Welk thema? Het is lastig om te bepalen of iets onder een thema valt. Daarom wordt hieronder per thema wat nader uitgewerkt welke onderwerpen een rol spelen.</p> <p>Vragen en signalen Voor ieder thema is een projectleider verantwoordelijk. Samen met een omgevingsmanager en een communicatieadviseur houdt de projectleider de ontwikkelingen en grote lijnen op het thema in de gaten. Je kunt met vragen en signalen terecht bij de projectleider;</p> <p>Participatie en invloed [REDACTED], projectleider [REDACTED], omgevingsmanager [REDACTED], communicatieadviseur</p> <p>Armoede [REDACTED], projectleider [REDACTED], omgevingsmanager [REDACTED], communicatieadviseur</p> <p>Fundamentele rechten [REDACTED], projectleider [REDACTED], omgevingsmanager communicatieadviseur NNB</p> <p>Toegang tot voorzieningen [REDACTED], projectleider [REDACTED], omgevingsmanager [REDACTED], communicatieadviseur</p> <p>Leefbaarheid [REDACTED] waarnemend projectleider [REDACTED] (Groningen en omgevingswet) en [REDACTED] omgevingsmanagers [REDACTED], communicatieadviseur</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Registreren NAW gegevens	KI 2041
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Ga voordat je NAW gegevens registreert altijd eerst na of de verzoeker en/of intermediair al bij de No bekend is. - Is iemand al bekend, gebruik dan het bestaande NAW nummer.</p>	



# 27 KB registratie

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<p>- Is iemand nog niet bekend, maak dan een nieuwe NAW aan.</p> <p>Registreren van een nieuwe verzoeker Veld Naam: Voorletter(s). Achternaam (voorbeeld: P.Th. Janssen)</p> <p>Geen aanhef We registreren geen Heer, Mevrouw, Dhr., Mevr. of andere vormen van aanhef. Dit omdat de aanhef in de ontvangstbevestiging en modelbrieven al staat.</p> <p>- Bij een ontvangstbevestiging is de aanhef 'De heer/mevrouw'. - Bij een modelbrief kies je zelf welke aanhef bij de brief wordt gebruikt.</p> <p>Let op! Ook als je geen voorletter(s) weet, registreer je geen aanhef. Het registreren van een verzoeker gaat in dat geval zo: Veld Naam: Achternaam (voorbeeld: Janssen)</p> <p>TIP Meer over het opzoeken en registreren van NAW gegevens vind je in de handleiding en toelichting Verzoekregistratie.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Fundamentele rechten	KI 2047
<b>Omschrijving</b>	
<p><b>Inhoud</b></p> <p>Fundamentele Rechten</p> <p>Dit thema ziet op de bescherming van rechten van burgers die de overheid, in haar handelen en optreden jegens burgers, moet respecteren. Het gaat om de fundamentele rechten van mensen; een ieder mag erop rekenen dat zijn (haar) rechten ertoe doen. Een essentieel kenmerk van onze rechtsstaat is dat ook de overheid zich aan de wet moet houden en de vrijheden en rechten van burgers niet zomaar mag beperken of afpakken. De overheid moet zich inspannen om aantasting van fundamentele rechten te voorkomen. Dat is vooral van belang wanneer de overheid inbreuk maakt op fundamentele rechten van burgers, zoals het recht op vrijheid en veiligheid, recht op bescherming van de privésfeer of wanneer de overheid haar geweldsmonopolie toepast.</p> <p>Fundamentele rechten betreft alle burgers, zowel volwassenen als kinderen en jongeren. Je kunt denken aan privacy, volksgezondheid, demonstratie en bewegingsvrijheid. Maar ook de situaties rond vluchtelingen en de steeds verder oplopende woningnood raken aan de fundamentele rechten van burgers. In Caribisch Nederland zijn basisvoorzieningen zoals voedsel en water niet voor iedereen vanzelfsprekend en staan fundamentele rechten van burgers onder druk.</p> <p>Voorbeelden van problemen/klachten die binnen dit thema kunnen spelen zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Het gebruik van politiegeweld</li><li>- Het delen, inzien en opslaan van gegevens zoals medische gegevens of het BSN nr (privacy)</li><li>- Het gebruik van algoritmen en data door de overheid</li><li>- Discriminatie of inbreuk op het woongenot (denk ook aan burenruzies en overlast). Maar ook het gebrek aan huisvesting</li><li>- Het recht op eigendom, persoonlijke integriteit en rechtsbescherming (of het ontbreken daarvan)</li><li>- Het volwaardig deel kunnen nemen aan de maatschappij (denk daarbij aan inburgeringsproblematiek en asielzoekers)</li><li>- Demonstraties</li></ul> <p>Specifiek voor 2020/2021 allerlei Coronamaatregelen die grondrechten beperken (denk daarbij ook aan gedetineerden)</p> <p>De Raad van Europa heeft in 2019 de Venice Principles uitgebracht. Daarin wordt een prominente rol bij de ombudsman neergelegd voor wat betreft het beschermen en promoten van mensenrechten en fundamentele vrijheden. De inhoud van de Principles is relevant voor ons als instituut en biedt handreikingen voor de verdere invulling van het thema Fundamentele rechten en wat wij als ombudsman op dit thema willen en kunnen bereiken. Er is een themagroep die dit verder uitwerkt.</p> <p>Themagroep Fundamentele Rechten C&amp;O: [REDACTED] VMM: [REDACTED] OP: [REDACTED] WZ: [REDACTED] WIO: [REDACTED], [REDACTED] CN: [REDACTED] KOM: [REDACTED]</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	

# 27 KB registratie

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam		Aantal
Armoede		KI 2048
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	<p>Armoede</p> <p>Dit thema ziet vooral op problematische (schulden)situaties waarin mensen door verschillende redenen terechtkomen en waardoor zij de kosten van het normale levensonderhoud niet meer kunnen betalen. Veel mensen die zich tot de Nationale ombudsman wenden hebben te maken met (meerdere) financiële problemen en in een groot aantal gevallen zijn zij het overzicht kwijt van het totale aantal (ingewikkelde) financiële verplichtingen. Ook kunnen andere problemen (bijvoorbeeld psychische) een belangrijke rol spelen. In toenemende mate komen zij die het voldoen aan hun betalingsverplichtingen wel voorop hebben staan om wat voor reden dan ook, toch in een problematische schuldsituatie terecht. Uit de klachten die bij de ombudsman binnenkomen blijkt onder meer dat het grootste probleem wordt veroorzaakt door een complex stelsel van toeslagen en inkomensvoorzieningen, het incassogedrag van (preferentie) schuldeisers en problemen op de arbeidsmarkt (steeds meer tijdelijke / flexibele arbeidscontracten). Dit maakt een aanzienlijk deel van de Nederlandse huishoudens (financieel) kwetsbaar.</p> <p>Maar liefst 1 op de 5 huishoudens heeft problematische schulden. Deze groep mensen heeft vaak een laag inkomen dat op allerlei manieren wordt aangevuld met voorzieningen vanuit gemeenten of rijksoverheid. De vele regelingen waar deze mensen mee te maken hebben zijn ingewikkeld en als er iets wegvalt ontstaan er- door gebrek aan reserves - onmiddellijk problemen. Daarbij heeft de overheid te hoge verwachtingen van de financiële zelfredzaamheid van burgers. Regelgeving en voorzieningen zijn voor veel mensen vaak te ingewikkeld en er is vanuit de wetgever te weinig oog voor de psychologische effecten van schulden.</p> <p>Afhankelijkheid van verschillende financiële regelingen maakt dat het voor deze groep belangrijk is dat hun contact met de overheid over de noodzakelijke voorzieningen goed verloopt. Want als mensen niet snel en adequaat worden geholpen dan worden problemen alleen maar groter. En dat is niet alleen vervelend voor die personen zelf. Ook de samenleving ondervindt daarvan negatieve gevolgen (o.a. omdat maatschappelijke kosten behoorlijk kunnen toenemen). Veel mensen komen zonder hulp van de overheid niet uit hun uitzichtloze (financiële) situatie waarin zij zijn beland. Daarom hebben onderwerpen als gemeentelijke schuldhulpverlening, de beslagvrije voet, coulance voor mensen die wel willen maar niet kunnen betalen en problemen rond toeslagen onze bijzondere aandacht.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>		
Participatie en invloed		KI 2049
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	<p>Participatie en invloed</p> <p>Dit thema kan je denken aan participatie in de fysieke leefomgeving maar ook aan participatie in de zin van actief mee willen doen in de samenleving.</p> <p>Participatie bij ontwikkelingen in de fysieke leefomgeving</p> <p>Burgers worden geregeld geconfronteerd met veranderingen in hun leefomgeving. Die veranderingen kunnen uiteenlopende onderwerpen raken, zoals bouwwerken, infrastructuur, water, bodem, lucht, landschappen, natuur en cultureel erfgoed. De activiteiten die voor veranderingen zorgen, worden verricht door burgers, bedrijven en overheden. Daarbij spelen vaak tegengestelde belangen. Zo verandert de activiteit van de één vaak de bruikbaarheid, gezondheid of veiligheid van de leefomgeving voor een ander. Burgers willen rekening kunnen houden met veranderingen en zich niet overvallen voelen. Ook willen zij de mogelijkheid hebben om daarop invloed te kunnen uitoefenen. Die invloed kan op verschillende manieren worden uitgeoefend, waaronder door middel van participatie en invloed. Ook kunnen burgers zelf initiatieven ontplooiën om op die manier invloed uit te oefenen (burgerinitiatieven, denk aan een mantelzorgwoning in de achtertuin, zelf het zwembad beheren, een zorgcoöperatie oprichten). Participatie en invloed in de fysieke leefomgeving is nauw verbonden met grote onderwerpen die vallen onder het thema Leefbaarheid. Denk daarbij bijvoorbeeld aan de Omgevingswet en energietransitie.</p> <p>Relevante onderzoeken (uit eigen beweging):</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Een goed begin is het halve werk (participatie bij infrastructurele rijksprojecten) (2019/041)</li><li>- De kunst van handhaven (handhaving) (2017/045)</li><li>- Informeren = Publiceren? (informatieverstrekking rondom vergunningverlening) (2019/004)</li><li>- Burgerinitiatief: Waar een wil is... (burgerinitiatieven) (2018/020)</li><li>- De hand-out Omgevingswet (geen rapportnummer)</li><li>- Van een koude kermis thuiskomen (2017/105) (overlast van evenementen)</li><li>- Schoolpleinvrees (niet handhaafbare overlast) (2019/020)</li></ul> <p>Participatiewet/decentralisaties/overig</p> <p>Daarnaast spelen situaties waarin individuele burgers actief deel willen nemen aan de samenleving en daarbij de hulp van de</p>	

# 27 KB registratie

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<p>overheid nodig hebben. Dan mag van de overheid verwacht worden dat zij deze burgers daarvoor ruimte biedt. Het past binnen de participatiegedachte dat van burgers verwacht wordt dat zij deelnemen aan de samenleving en dat de gemeente passende voorzieningen biedt en bij het maken van een keuze daarbij voor één of meerdere individuen deze individuen betreft (bv. gemeente kiest een invulling van een wmo-voorziening zonder de visie van betrokkene over de invulling mee te nemen en gaat niet met betrokkene in gesprek). Ook geldt dat het recht om mee te praten voor kinderen expliciet is opgenomen in het Internationale Verdrag inzake de Rechten van het Kind. Zo kunnen zij hun mening uiten, met (de gevolgen van) de beslissingen rekening houden en voelen zij zich niet overvallen.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Toegang tot voorzieningen	KI 2050
<b>Omschrijving</b>	
<p><b>Inhoud</b></p> <p>Toegang tot voorzieningen</p> <p>Als het gaat om dit thema dan gaat het over vragen als welke gevolgen heeft de invoering van een maatregel? Kan iedereen meedoen? Weet iedereen de weg te vinden, Is er ruimte voor persoonlijke aandacht en hulp? Is er ruimte voor maatwerk, zodat burgers die niet kunnen voldoen aan de 'standaardnorm' toch kunnen meedoen? En wat als dit niet gebeurt? De ombudsman vindt dat de overheid ervoor hoort te zorgen dat de burgers geen onredelijke drempels ervaren bij het indienen van een aanvraag en het verzilveren van een recht. Ook mogen zij niet onredelijk lang van een voorziening worden uitgesloten. Het thema 'toegang tot voorzieningen' is een breed thema. De gedachte is om aan de hand van concrete onderwerpen meer focus aan te brengen. Voor de focus wordt inspiratie gehaald uit de signalen en klachten die de ombudsman ontvangt en wordt gekeken naar ontwikkelingen die spelen in de maatschappij en naar groepen burgers die het treft (burgerperspectief).</p> <p>Bij de registratie op dit thema kan worden gedacht aan de volgende onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Complexiteit en bureaucratie (administratieve rompslomp) of andere redenen die ervoor zorgen dat burgers drempels ervaren als zij een beroep doen of zouden kunnen doen op de overheid, zoals bij toegang tot wmo/wlz/jeugdhulp of onderwijs (maar denk hierbij ook aan leerplicht/leerlingenvervoer/studiefinanciering);</li><li>- Het ontbreken van maatwerk waardoor burgers uitgesloten worden van voorzieningen;</li><li>- De toegang tot financiële voorzieningen (wees alert op een mogelijk overlap met het thema schulden en armoede);</li><li>- Toegang tot bijvoorbeeld beschut werken ogv de Participatiewet;</li><li>- Toegang tot de Basisregistratie Personen (want zonder BRP inschrijving geen voorzieningen);</li><li>- De problematiek bij het doen van aangifte of paspoort aanvragen. Let op: hierbij kan ook het thema fundamentele rechten een rol spelen.</li></ul>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Leefbaarheid	KI 2051
<b>Omschrijving</b>	
<p><b>Inhoud</b></p> <p>Leefbaarheid</p> <p>Het handelen van de overheid heeft grote gevolgen voor de leefbaarheid. Het gaat om de omgeving waar burgers wonen, werken en leven. Veranderingen in deze omgeving hebben dan ook grote impact op burgers. Een aantal grote onderwerpen op de Ombudsagenda valt onder dit thema. Twee van deze onderwerpen zijn de Omgevingswet en energietransitie.</p> <p><b>Omgevingswet</b></p> <p>De Omgevingswet zal naar verwachting op 1 januari 2022 in werking treden. De Nationale ombudsman heeft ook al in 2020 aandacht gevraagd voor het burgerperspectief in deze wet. In 2021 zullen wederom verschillende activiteiten worden verricht om bij de overheid het burgerperspectief op het netvlies te houden. Zie ook: de hand-out Omgevingswet op onze website.</p> <p><b>Energietransitie</b></p> <p>Daarnaast is energietransitie een belangrijk onderwerp. Het realiseren van de klimaatdoelen van Parijs (2015) is nodig om verdere opwarming van de aarde en de gevolgen daarvan zo veel mogelijk te voorkomen. Om aan de afspraken van Parijs te voldoen moet Nederland overstappen van fossiele brandstoffen op duurzame energiebronnen zoals zon en wind. De energietransitie is complex en veelomvattend en zal grote veranderingen teweegbrengen voor de overheid, burgers en bedrijven. Ook hier zal de overheid het burgerperspectief in haar voorbereidingen en dienstverlening moeten borgen. Vragen die door ons in de komende jaren zullen worden uitgediept zijn bijvoorbeeld: Wat mogen burgers met betrekking tot de energietransitie van de overheid verwachten? Bedrijven spelen een belangrijke rol in de energietransitie. Gedacht kan worden aan energimaatschappijen en windmolenparken. Wat is de rol van de overheid, wanneer burgers te maken hebben met private partijen en er met hen niet uitkomen? Waar moeten zij dan zijn voor zeggenschap of een klacht? Hoe zorgt de overheid ervoor dat er geen kloof ontstaat tussen burgers die wel en niet mee kunnen doen? Verder is energietransitie voor veel burgers nog een abstract begrip en een 'ver van hun bed-show'. Hoe zorgt de overheid ervoor dat burgers behoorlijk worden geïnformeerd, zodat zij zich kunnen voorbereiden en bijvoorbeeld weten waar ze welke subsidies</p>	

# 27 KB registratie

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
burgers behoorlijk worden geïnformeerd, zodat zij zich kunnen voorbereiden en bijvoorbeeld weten waar ze welke subsidies kunnen aanvragen?	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Afdoeningswijze	KI 2238
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<p>Onderstaande codes moeten worden gebruikt bij alle afdoeningen.</p> <p>01 Geluisterd Mensen die alleen hun verhaal kwijt willen.</p> <p>03 Vraag beantwoord Iemand belt niet met een klacht, maar met een vraag.</p> <p>10 Verwijzen of informeren (geen overheid) Hieronder vallen alle verzoeken die niet over de overheid gaan dan wel verzoeken over een decentrale overheid met een eigen ombudsvoorziening. Verzoeken die tevens gaan over gedragingen van de overheid worden geregistreerd onder één van de codes 20 t/m 83.</p> <p>20 Verwijzen of informeren (overheid) overig Hieronder vallen alle verzoeken over gedragingen van de overheid, waarover de No niet bevoegd is of het verzoek niet ontvankelijk is en die niet vallen onder de codes 21 t/m 26. Hieronder vallen ook alle verzoeken die door de verzoeker worden ingetrokken voordat een onderzoek is gestart.</p> <p>21 Verwijzen of informeren; kennelijk ongegrond Hieronder vallen alle verzoeken die kennelijk ongegrond zijn.</p> <p>23 Verzoek te laat ingediend No neemt verzoek niet in behandeling i.v.m. jaartermijn.</p> <p>24 Terugverwijzen voor interne klachtbehandeling Er is nog niet voldaan aan het kenbaarheidsvereiste.</p> <p>25 Bezwaar, beroep, lopende procedure bij rechter, rechterlijke uitspraak Alle gevallen waarin de No geen onderzoek instelt omdat iemand bij de rechter terecht kan of kon of al een uitspraak heeft.</p> <p>26 Niet eens met wettelijke regeling of beleid Verzoeken over een specifieke wettelijke regeling. Deze registreer je onder de betrokken instantie. Verzoeken in het algemeen over wetgeving van de overheid, registreer je als buitenwettelijk (code 10).</p> <p>30 Oplossing door interventie Hieronder vallen alle verzoeken waarin aan de overheid wordt gevraagd het probleem van verzoeker op te lossen en de overheid al dan niet aan dit verzoek tegemoetkomt. Zowel gelukte als 'mislukte' interventies worden onder deze categorie geregistreerd. Als in de brief een oordeel over het verzoek wordt gegeven of als er door de No een duidelijk standpunt wordt ingenomen, wordt de brief niet als interventie geregistreerd. Dan wordt de brief beschouwd als een rapportbrief.</p> <p>40 Bulk interventie Bij bulkinterventies gaat het om grote aantallen interventies waar op grond van afspraken met de betrokken instantie(s) met een vereenvoudigde procedure wordt gewerkt.</p> <p>50 Bemiddeling Hieronder vallen verzoeken waarin het instrument ombudsbemiddeling wordt toegepast. Als na bemiddeling het onderzoek wordt voortgezet en dit onderzoek resulteert in een rapport of rapportbrief, dan moet gekozen worden voor de code 83 respectievelijk 72.</p> <p>51 Goed gesprek Deze afdoeningswijze is bestemd voor gesprekken die geen bemiddeling mogen heten omdat zij niet hebben plaatsgevonden onder leiding van een bemiddelaar en niet met de waarborgen zijn omkleed waarmee een bemiddelingsgesprek wel is omkleed.</p>

## 27 KB registratie

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<p>Het komt voor dat iemand die geen bemiddelaar is in gesprek gaat met de overheid en de burger. Dit kan zijn n.a.v. een klacht of een hoorzitting. Dit noemen we geen bemiddeling, maar een goed gesprek. Deze klachten registreren we onder de afdoeningswijze 'goed gesprek'.</p> <p>60 Tussentijds beëindigd Het gaat hier om binnenwettelijke verzoeken die al in onderzoek zijn genomen en waarin: verzoeker uitdrukkelijk heeft laten weten dat hij geen prijs meer stelt op verder onderzoek (b.v. omdat hij daarvan geen gunstig resultaat meer verwacht, of omdat hij zijn verzoek elders in behandeling heeft gegeven); tijdens de interventie of het onderzoek blijkt dat de No niet bevoegd is dan wel het verzoek niet-ontvankelijk is; verzoeker, ook na rappel, niets meer van zich heeft laten horen; het dossier om administratieve redenen wordt gesloten.</p> <p>71 Brief na onderzoek 72 Rapportbrief na bemiddeling 73 Brief na onderzoek uit eigen beweging</p> <p>81 Rapport na onderzoek Hieronder vallen alle klachten waarover door de No een rapport wordt geschreven en waaraan een onderzoek is voorafgegaan.</p> <p>82 Rapport na interventie Hieronder vallen alle klachten waarover door de No een rapport wordt geschreven en waaraan een interventie is voorafgegaan.</p> <p>83 Rapport na bemiddeling Hieronder vallen alle klachten waarover door de No een rapport wordt geschreven en in welk dossier ook een bemiddelingsgesprek heeft plaatsgevonden.</p> <p>84 Rapport na onderzoek uit eigen beweging Hieronder vallen alle klachten waarover door de No een rapport wordt geschreven en waaraan een onderzoek uit eigen beweging is voorafgegaan.</p> <p>De klachtbehandelaar vult de code bij het afdoen van het dossier in Verseon. Als er – b.v. bij meervoudige klachtonderdelen - gekozen kan worden uit verschillende categorieën, wordt de volgende rangorde aangehouden:</p> <p>84 83 81 of 82 71, 72 of 73 50 of 51 30 40 60 21 20, 23, 24, 25 of 26 10 03, 02 of 01</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	

# 28 Verzoek om informatie

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Dit rapport bevat 12 kennisitems.

Naam		Aantal
Verzoek om informatie		KI 2118
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	Hieronder kun je lezen wie welk verzoek om informatie behandelt.  Twijfel je waar een verzoek om informatie thuishoort? Bijvoorbeeld omdat het verzoek op diverse categorieën betrekking heeft. Handel dan naar bevind van zaken of ga zo snel mogelijk in overleg en escaleer eventueel naar de betrokken leidinggevendenden. Zodat de knoop kan worden doorgehakt en het niet ten koste gaat van onze dienstverlening.	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>		
Reacties op de column		KI 2119
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	Inhoud column Vragen/opmerkingen over de casus in de column of over een vergelijkbare klacht. - Het OP is op de hoogte van de column en kan hierover in hoofdlijnen informeren. Zo nodig maakt het OP een terugbelverzoek voor een sector.  Proces/vorm column Vragen/opmerkingen over bijvoorbeeld waarom de column in de Telegraaf staat of over de gekozen formulering. - Vragen/opmerkingen worden afgehandeld door Communicatie.	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>		
Reacties op overige uitingen van de ambtsdragers in de media		KI 2120
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	Er zijn verschillende uitingen denkbaar, waaronder interviews op tv, de radio, internet en in kranten/tijdschriften:  Inhoud uiting Vragen/opmerkingen over bijvoorbeeld de gedane uitspraken en/of de verzoeker is het met de inhoud niet eens. - Algemene inhoudelijke vragen worden afgehandeld door het OP. Vergelijkbaar met klachten is hiervoor geen specifieke inhoudelijke sector kennis nodig. - Complexe inhoudelijke vragen worden afgehandeld door de betrokken projectleider, sa-er of een onderzoeker van de betrokken sector.  Proces/vorm uiting Vragen/opmerkingen over bijvoorbeeld de reden van het interview, de keuze van het platform of over de gekozen formulering. - Vragen/opmerkingen worden afgehandeld door de collega van C&O die het advies omtrent de uiting heeft geschreven of die er anderszins bij betrokken is.  Interne klacht over het gedrag van de ambtsdrager Bijvoorbeeld over dat een ambtsdrager tijdens een uitzending vaak het woord 'dus' zegt of met de auto naar Groningen reist. - Interne klachten worden afgehandeld door het Bestuursbureau (afdeling interne klachten).	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>		
Reacties op publicaties (bijvoorbeeld over een rapport of zorgenbrief)		KI 2121
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	Algemene inhoudelijke vraag/opmerking Deze worden afgehandeld door het OP. In principe geldt dat hiervoor een Q&A moet worden opgesteld aan de hand waarvan de algemene inhoudelijke vragen kunnen worden beantwoord.  Complexe inhoudelijke vraag/opmerking Bijvoorbeeld over de beweegredenen van het onderzoek en vragen die niet aan de hand van een Q&A kunnen worden beantwoord.  Wanneer er sprake is van vragen die inhoudelijk gezien complexer zijn dan algemene vragen en/of wanneer er geen Q&A is gemaakt, zoals in het geval van een beperkt onderzoek, worden deze behandeld door de betrokken sector.	

# 28 Verzoek om informatie

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<p>Vergelijkbare klacht Aan de hand van de verdelingscriteria bepaalt de verdelende senior in welk team de klacht thuishoort.</p> <p>Signaal n.a.v. publicatie Deze worden doorgegeven aan de betrokken projectleider, sa-er of onderzoeker om verder afgehandeld te worden.</p> <p>Mening over de publicatie (geen vraag, klacht of signaal) die ter kennisgeving kan worden aangenomen Deze moeten vergelijkbaar met meningen via webcare worden opgepakt. Dit betekent dat de mening dus in principe door het OP ter kennisgeving wordt aangenomen. Soms schuilt er een klacht of een vraag achter. Dit moet dan door het OP worden uitgevraagd, zodat deze vervolgens aan de hand van de verdelingscriteria kan worden verdeeld.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Reacties n.a.v. een opening van een onderzoek of meldpunt	KI 2122
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Algemene inhoudelijke vraag/opmerking Deze worden afgehandeld door het OP. Vergelijkbaar met klachten is hiervoor geen specifieke inhoudelijke sector kennis nodig. In principe geldt dat hiervoor een Q&amp;A moet worden opgesteld aan de hand waarvan de algemene inhoudelijke vragen kunnen worden beantwoord.</p> <p>Complexe inhoudelijke vraag/opmerking Bijvoorbeeld over de beweegredenen van het onderzoek en vragen die niet aan de hand van een Q&amp;A kunnen worden beantwoord. Deze worden afgehandeld door de betrokken projectleider, sa-er of onderzoeker.</p> <p>Melding of signaal Deze worden afgehandeld door de betrokken projectleider, sa-er of onderzoeker.</p> <p>Klacht Aan de hand van de verdelingscriteria bepaalt de verdelende senior in welk team de klacht thuishoort.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
(Complexe) vragen van een instantie	KI 2123
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Bijvoorbeeld een vraag van de Raad van State, de Algemene Rekenkamer of een wetenschapper (van een universiteit) over een bevoegdheidskwestie of ons standpunt over een inhoudelijk onderwerp</p> <p>Deze worden afgehandeld of verder doorgezet door de betrokken omgevingsmanager. Wanneer de instantie niet in een portefeuille van de omgevingsmanagers zit, dan wordt de vraag gestuurd aan de hele groep omgevingsmanagers. Wanneer het relatiebeheer ergens is belegd, zoals het Juridisch Loket dat is gekoppeld aan het OP, dan wordt de vraag gestuurd aan de relatiebeheerder.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
(Complexe) vragen van bestuursorganen	KI 2124
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Bijvoorbeeld een vraag van een gemeente over een bevoegdheidskwestie of ons standpunt over een inhoudelijk onderwerp.</p> <p>Deze worden afgehandeld door de Raadgeverstelefoon. De Raadgeverstelefoon maakt de afweging of de vraag zo complex is, dat een terugbelverzoek moet worden gemaakt (gericht aan de relatiebeheerder). Wanneer de vraag al direct bij de relatiebeheerder belandt, kan deze meteen worden afgehandeld en hoeft deze niet weer te worden doorgezet naar de Raadgeverstelefoon.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
(Complexe) vragen van burgers of een belangengroep	KI 2125
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Bijvoorbeeld een vraag over een bevoegdheidskwestie, ons standpunt over een inhoudelijk onderwerp of het verzoek om</p>	

## 28 Verzoek om informatie

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
naar een bepaald onderwerp onderzoek in te stellen (niet zijnde een klacht).  Hierop zijn de verdelingscriteria van toepassing. Afhankelijk van of er specifieke inhoudelijke sector kennis nodig is om de vraag te kunnen beantwoorden, wordt de vraag op het OP of in de betrokken sector afgehandeld.	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Vraag van journalist	KI 2126
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	Bijvoorbeeld een (inhoudelijke) vraag over een geopend of gepubliceerd onderzoek of over een mediaoptreden.  Vragen van journalisten worden afgehandeld door Communicatie. Wel zal het OP controlevragen moeten stellen, zodat wordt beperkt dat verzoekers die zich voordoen als journalist met Communicatie spreken.
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Mediagevoelige vraag/klacht	KI 2127
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	Bijvoorbeeld over het MH17-proces of de Q-koorts.  Mediagevoeligheid is geen verdelingscriterium. Aan de hand van de verdelingscriteria bepaalt de verdelende senior in welk team de mediagevoelige vraag of klacht thuishoort. Een vraag/klacht over het MH17-proces die in feite een B&O-kwestie betreft, hoort thuis op het OP (en daarna eventueel in de expertisegroep), tenzij hiervoor specifieke inhoudelijke sector kennis nodig is. Bij een vraag/klacht over Q-koorts ligt het weer eerder in de rede dat deze wordt afgehandeld door de betrokken sector.
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Vragen over complex klaaggedrag	KI 2128
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	Bijvoorbeeld het verzoek van een contactpersoon of burgemeester om te sparren over een casus.  Afhankelijk van het verzoek kan deze worden afgehandeld door de experts CKG ([REDACTED] de relatiebeheerder of de klachtbehandelaar/onderzoeker. - Experts CKG: wanneer een (overheids)instantie contact opneemt uitsluitend/explicit met als doel om te spreken over omgaan met complex klaaggedrag. - Relatiebeheerder of klachtbehandelaar/onderzoeker: wanneer een vraag over complex klaaggedrag tijdens een gesprek terloops aan de orde komt.
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Verzoekschrift gericht aan Reinier	KI 2129
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	Een verzoekschrift met Reinier in de aanhef Het komt regelmatig voor dat verzoekschriften worden gericht aan Reinier. Deze moeten niet anders worden behandeld dan de verzoekschriften die vallen in de categorieën 1 t/m 10 van het kader.  Een expliciet aan Reinier gericht verzoekschrift (met daarbij de opmerking 'persoonlijk' of 'vertrouwelijk') Volgens de notitie 'Voorstel nieuwe werkwijze registratie ingekomen brieven aan Reinier' van 27 februari 2020 beslist het Bestuursbureau (afdeling interne klachten) waar het verzoekschrift thuishoort. In de praktijk ziet het Bestuursbureau (afdeling interne klachten) de volgende gevallen: - Interne klacht: het Bestuursbureau (afdeling interne klachten) - Herzieningsverzoek: het Bestuursbureau (afdeling interne klachten) stuurt het door naar de senioren van het betrokken team (OP of sector). - Nieuwe klacht of volgstuk: het Bestuursbureau (afdeling interne klachten) stuurt het door naar de FD, waarna het wordt geregistreerd en toebedeeld aan het betrokken team. - Reacties op overige uitingen van de ambtsdragers in de media: deze worden conform categorie 2 van het kader afgehandeld.



## 28 Verzoek om informatie

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<p>- Overige verzoekschriften van burgers en (overheids)instanties: het Bestuursbureau (afdeling interne klachten) maakt de afweging waar deze worden behandeld en of Reinier moet worden geïnformeerd. Wanneer er sprake is van een bijzonder geval – bijvoorbeeld een brief van een klokkenluider en/of een mediagevoelige kwestie – dan stuurt het Bestuursbureau (afdeling interne klachten) het verzoekschrift ter kennisgeving door naar Reinier.</p> <p>Wanneer er sprake is van een mondeling (telefonisch) expliciet verzoek om met Reinier te spreken, dan beslist het Bestuursbureau (afdeling interne klachten) eveneens in welk team dit verzoek thuishoort.</p>	
<p><b>Toelichting voor behandelaars</b></p>	

# 29 Correspondentie

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Dit rapport bevat 11 kennisitems.

Naam	Aantal
Gebruik van vreemde talen of Nederlandse dialecten	KI 1265
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Gebruik van de Nederlandse taal is uitgangspunt.</p> <p>Schriftelijk contact Verzoekers zijn niet verplicht hun klacht in het Nederlands in te dienen. Brieven van verzoekers in het Engels, Frans of Duits worden door ons gewoon in behandeling genomen, maar beantwoord in het Nederlands. Er is een begeleidende brief bij de modelbrieven, waarin we verzoeker in het Engels, Frans of Duits meedelen dat hij in het Engels, Frans of Duits mag blijven corresponderen met de Nationale ombudsman, maar dat hij in het Nederlands antwoord krijgt. Het is aan verzoeker om de ontvangen brieven te laten vertalen. Dit is de hoofdregel.</p> <p>Is er aanleiding van de hoofdregel af te wijken, dan kunnen wij - mits zij tijd hebben - gebruik maken van de Directie Vertalingen van het Ministerie van Buitenlandse Zaken.</p> <p>Verder is een aantal modelbrieven in het Engels beschikbaar. Deze Engelse vertalingen zijn opgesteld met het oog op de correspondentie met Caribisch Nederland. Mocht je van deze brieven gebruik willen maken, vraag deze dan op bij het team Caribisch Nederland.</p> <p>Mondeling contact Is een verzoeker de Nederlandse taal niet machtig dan kan hij zich in gesprekken laten bijstaan door iemand die de Nederlandse taal beheerst.</p> <p>Is een verzoeker de Nederlandse taal niet machtig en kan hij zich evenmin laten bijstaan door iemand die de Nederlands taal beheerst, dan kan – mits dit voor de behandeling van de klacht echt nodig is - een tolk worden ingeschakeld. NB: ook een collega die een vreemde taal beheerst, kan een verzoeker bijstaan. Het is niet nodig een beëdigde tolk te gebruiken.</p> <p>Wil je een tolk inschakelen, kijk dan bv op de website van Bureau Wbtv van de Raad voor Rechtsbijstand of op die van van het Tolk- en Vertaalcentrum Nederland. Vraag altijd eerst een offerte aan en sla die op in een inkoopdossier. Informatie over goed inkopen kun je vinden op NoHow.</p> <p>Schakelt de verzoeker of wijzelf een beëdigde tolk in, dan is die verplicht tot geheimhouding. Gaat het om een niet beëdigde tolk, sta dan altijd even stil bij de vraag of het nodig is degene die fungeert als tolk een geheimhoudingsverklaring te laten tekenen.</p> <p>TIP Zoek je een collega die een vreemde taal of Nederlands dialect beheerst, kijk dan op NoHow onder collega's en maak gebruik van de zoekfunctie.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Adressering en aanhef brieven aan instanties	KI 1798
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Adressering Naam instantie Titel functionaris Postadres</p> <p>In de adressering wordt voor een uniforme werkwijze voor alle instanties gekozen. Dit zorgt er voor dat er eenduidigheid ontstaat over de wijze van adressering en dat er minder fouten worden gemaakt.</p> <p>De titel van de functionaris is opgenomen in de adressering. Dit kan namelijk relevant zijn om het juiste bestuursorgaan aan te schrijven. Een gemeente/burgemeester kan bijvoorbeeld worden aangeschreven in de rol van verschillende bestuursorganen: voorzitter van het college van B&amp;W, voorzitter van de gemeenteraad en als zelfstandig bestuursorgaan. Het is van belang dat wij het juiste bestuursorgaan aanschrijven.</p> <p>De naam van de functionaris wordt niet aan de adressering toegevoegd. In de NAW-gegevens in Verseen staan geen namen van de bestuurders van aan te schrijven instanties, omdat dit door de vele bestuurlijke wisselingen niet nauwkeurig genoeg te beheren is.</p>	

# 29 Correspondentie

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<p>NB De namen van onze ambtelijke contactpersonen staan wel in Verseon.</p> <p>Bij het vermelden van de postcode komt er 1 spatie tussen de cijfers en letters en 2 spaties tussen de postcode en plaatsnaam. Schrijf de plaatsnaam, woonplaats of vestigingsadres volledig in hoofdletters. Voorbeeld: 1234 AB PLAATSNAAM.</p> <p>Aanhef Geachte heer/mevrouw [naam]</p> <p>In de aanhef wordt in alle gevallen de naam van de functionaris gebruikt. Dit maakt de brief persoonlijker. De naam van de functionaris moet door de medewerker handmatig in de aanhef van de brief worden toegevoegd. Voor een ambtelijk contactpersoon kan de medewerker hiervoor gebruik maken van de gegevens in Verseon. Voor een bestuurder dient de medewerker de juiste naam te achterhalen via collega's, zijn netwerk of online.</p> <p>Voorbeelden</p> <p>Gemeente Amsterdam, ter attentie van burgemeester in hoedanigheid voorzitter college van B&amp;W</p> <p>Gemeente Amsterdam Voorzitter van het college van B&amp;W Postbus 202 1000 AE AMSTERDAM</p> <p>Geachte mevrouw Halsema,</p> <p>Gemeente Amsterdam, ter attentie van burgemeester in hoedanigheid voorzitter gemeenteraad</p> <p>Gemeente Amsterdam Voorzitter van de gemeenteraad Postbus 202 1000 AE AMSTERDAM</p> <p>Geachte mevrouw Halsema,</p> <p>Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen</p> <p>CBR Algemeen directeur Postbus 5301 2280 HH RIJSWIJK</p> <p>Geachte heer Pechtold,</p> <p>Huurcommissie</p> <p>Huurcommissie Voorzitter Postbus 16495 2500 BL DEN HAAG</p> <p>Geachte heer Van Dijk,</p> <p>Minister van Justitie en Veiligheid</p> <p>Ministerie van Justitie en Veiligheid De minister van Justitie en Veiligheid</p>	

# 29 Correspondentie

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
Postbus 20301 2500 EH DEN HAAG  Geachte heer Grapperhaus,  Staatssecretaris van Financiën  Ministerie van Financiën De staatssecretaris van Financiën Postbus 20201 2500 EE DEN HAAG  Geachte mevrouw van Huffelen,	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Richtlijn voor veel voorkomende instanties	KI 1799
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Tips voor begrijpelijke, effectieve ombudsmanbrieven	KI 2091
<b>Omschrijving</b>	
Tips voor de opbouw van een brief en B1.	
<b>Inhoud</b> <p>In dit hoofdstuk staan zowel tips voor de opbouw van een brief, als het gebruik van B1 in brieven. Deze tips kunnen de senior klachtbehandelaars en onderzoekers gebruiken bij het coachen op het schrijven van brieven. En voor de onderzoekers en klachtbehandelaars staan er de uitgangspunten in die we hanteren als we brieven schrijven die veel eigen tekst vragen. Maar ook aan de telefoon kun je van de B1 tips gebruik maken.</p> <p>In sommige modelbrieven is veel ruimte voor eigen tekst. Denk aan de brieven 'kennelijk ongegrond' (ko), 'onvoldoende belang' (ob), 'beperkt onderzoek' of 'herzieningsverzoek'. Ook is er soms geen passende modelbrief beschikbaar. De informatie in dit hoofdstuk is voor deze situaties. Hierin lees je hoe je een ombudsmanbrief of -e-mail lezergericht en overzichtelijk opbouwt. Daarnaast is een checklist opgenomen. Daarmee kun je controleren of jouw brief of e-mail inderdaad goed is opgebouwd én of deze voldoet aan de andere eisen voor begrijpelijke, effectieve berichten.</p> <p>Het document is hieronder ook in zijn geheel te vinden. Versie mei 2022 (opgesteld in samenwerking met Taalcentrum VU)</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Algemene adviezen over de opbouw van een bericht	KI 2092
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>In het algemeen is voor een overzichtelijke opbouw van een brief of e-mail het volgende van belang:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Start met een informatieve eerste alinea (openingsalinea) die aanleiding, kern en doel benoemt.</li><li>- Bouw de rest van de brief piramidaal op, dus kern vooraan in hele brief, elke alinea en elke zin.</li><li>- Behandel niet meer en niet minder dan één onderwerp per alinea (witregels tussen alinea's). Maak deze ook niet te lang (maximaal 7 regels).</li><li>- Gebruik informatieve tussenkoppen (5-7 woorden), zodat de lezer je brief scannend kan lezen. Zorg daarom ook dat in de alinea (alleen) staat wat de tussenkop aankondigt.</li><li>- Gebruik structuurwoorden om verbanden tussen alinea's en zinnen te verhelderen (samenhang).</li></ul>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Wat betekent dat voor de briefopbouw van de No-brieven?	KI 2093

# 29 Correspondentie

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<b>Omschrijving</b>	
<p><b>Inhoud</b></p> <p>Voor onze brieven is het handig om te kiezen voor een indeling in zes alinea's (of delen):</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1 De standaard openingsalinea van de modelbrief.</li><li>2 Een samenvatting van de conclusie/visie van de No: wat vinden wij van de klacht?</li><li>3 De klachtomschrijving: waarover klaagt de verzoeker precies?</li><li>4 De visie van de overheidsinstantie: hoe is deze omgegaan met de klacht?</li><li>5 Een toelichting op ons oordeel: hoe zijn wij tot onze conclusie gekomen?</li><li>6 De standaard slotalinea van de modelbrief.</li></ol> <p>Hieronder staat per alinea toegelicht welke informatie je opneemt.</p> <p>1 Openingsalinea</p> <ul style="list-style-type: none"><li>· Start met de aanleiding - liefst in één zin. Vaak is de aanleiding een contactmoment of het bericht waarmee de verzoeker zijn klacht indient (Op 8 februari 2021 stuurde u ons ...).</li><li>· Beschrijf kort (één zin) waarover de klacht gaat.</li><li>· Benoem het doel van je brief, dus iets als: In deze brief leest u tot welke conclusie wij zijn gekomen.</li><li>· Let op: zorg dat de eerste alinea maximaal vijf regels beslaat. Zo voorkom je dat je te diep in de inhoud duikt, voordat de brief goed en wel is begonnen.</li></ul> <p>2 Samenvatting conclusie</p> <ul style="list-style-type: none"><li>· In de tweede alinea geef je gelijk onze mening over de klacht. Dat is immers wat verzoeker wil weten. Je mag het wel kort houden. Dus alleen onze conclusie. Bij ko: Wij vinden uw klacht ongegrond. Bij ob: Wij zien onvoldoende aanleiding om uw klacht verder te behandelen. Daarna in twee à drie regels de argumenten. Bij ko: Wij zijn van oordeel dat de overheidsinstantie in uw geval juist heeft gehandeld/in redelijkheid een beslissing heeft kunnen nemen etc. Bij ob: noem de reden, maar gebruik niet de woorden geen (verder) onderzoek, of een onderzoek voegt weinig toe.</li><li>· Is jouw brief door de complexiteit van de klacht langer dan 1 A4? Dan kun je aan het eind van deze alinea een leeswijzer opnemen. Hierin leg je uit hoe de rest van de brief is opgebouwd. Bijvoorbeeld: Hieronder leest u eerst een samenvatting van uw klacht. Vervolgens gaan we in op hoe [overheidsinstantie] met uw klacht is omgegaan. Daarna lichten we onze conclusie toe.</li></ul> <p>3 Samenvatting klacht</p> <ul style="list-style-type: none"><li>· In deze alinea beschrijf je de klacht(en) zoals de verzoeker ertegen aankijkt. Bij meerdere klachten kan dat in meerdere alinea's (zie opmerkingen in het kader).</li><li>· Zorg dat je dicht bij de klacht en woorden van de verzoeker blijft.</li><li>· Schrijf hier alleen wat de verzoeker vindt. Voorkom dus dat ons oordeel of dat van de instantie doorschemert.</li></ul> <p>4 Visie overheidsinstantie</p> <ul style="list-style-type: none"><li>· Hier geef je alle relevante informatie over de klacht vanuit het standpunt van de instantie: wat heeft deze gedaan en wat vindt de instantie van de klacht?</li><li>· Schrijf hier alleen wat de overheidsinstantie vindt. Voorkom dus dat je hier onze eigen mening geeft over wat er is gebeurd.</li></ul> <p>5 Toelichting op onze visie</p> <ul style="list-style-type: none"><li>· Herhaal in hier eerst kort de conclusie (in één à twee zinnen) en licht die vervolgens toe.</li><li>· Benoem hierbij kort (!) de klacht van de verzoeker als link naar je toets.</li><li>· Neem ook het juiste behoorlijkheidskader op als de klacht (kennelijk) (on)gegrond is. Bijvoorbeeld: Deze/Uw klacht hebben wij beoordeeld aan de hand van de regels die wij hierover hebben opgesteld (ons toetsingskader). Nationale ombudsman vindt het belangrijk dat overheidsinstanties... Gebruik de behoorlijkheidswijzer voor inspiratie.</li><li>· Vervolgens toets je de gedraging. Gebruik hier alleen feiten die je onder 3 en 4 hebt genoemd over de verzoeker en de instantie. Kom dus niet zomaar met nieuwe informatie. Motiveer de mening van de No ook goed. Voorkom de</li></ul>	

# 29 Correspondentie

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<p>instantie. Kom dus niet zomaar met nieuwe informatie. Motiveer de mening van de No ook goed. Voorkom de cirkelredenering: Waarom niet? Daarom niet!</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Sluit af met: Hiermee is een einde gekomen aan de behandeling van uw klacht.</li></ul> <p>6 Slotalinea</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Dit is de vaste alinea in de modelbrief: Hebt u nog vragen?</li><li>Verwacht je iets van de verzoeker? Dan kun je jouw vraag of afspraak hier eventueel herhalen.</li><li>Eventueel is hier ook ruimte voor een vriendelijke wens of bemoedigende woorden.</li></ul>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Checklist (B1-)brieven schrijven	KI 2094
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Met behulp van deze checklist kun je je eigen brief of e-mail controleren. Óf feedback geven op een bericht van een ander.</p> <p>Gebruik je deze checklist om feedback te geven? Doe dat dan als volgt:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Lees de te beoordelen brief of e-mail eerst door om er een beeld van te krijgen.</li><li>Pak vervolgens deze checklist erbij – hierin zie je aan welke punten de tekst moet voldoen. Als je wilt, kun je een vinkje plaatsen bij elk punt waaraan de tekst volgens jou voldoet.</li><li>Bekijk op welke onderwerpen de schrijver het best scoort. Bedenk hierover twee of drie concrete complimenten en schrijf ze op. Zet erbij waarom het goed is. Wat is het effect ervan op de lezer?</li><li>Bekijk op welke onderwerpen de schrijver het minst goed scoort. Bedenk hierover twee of drie tips. Bij onderdelen met de minste vinkjes, kan de schrijver de grootste verbeterstappen zetten. Geef aan wat het effect is van deze manier van schrijven en wat het effect is als je het anders doet. Dan snapt de schrijver waarom je het verbetert. Je kunt de schrijver ook zelf naar het mogelijke effect vragen.</li><li>Geef op een positieve manier mondelinge of schriftelijke feedback aan de schrijver. Eerst de complimenten, dan de tips. Maak ook concrete vervolgspraken met de schrijver.</li></ol> <p>De checklist is hieronder ook als document opgenomen.</p> <p>Voldoet het bericht aan de algemene aandachtspunten voor de inhoud?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Het bericht bevat alleen de informatie die nodig is om de boodschap te begrijpen.</li><li>Het bericht is afgestemd op de ontvanger. De schrijver toont gevoel en/of erkent de klacht, als dat bij de brief past, maar de zinnen zijn niet te overdreven empathisch.</li><li>Ons oordeel schemert niet door bij het standpunt van de verzoeker of de instantie.</li><li>Hoofdzaken en bijzaken zijn duidelijk van elkaar te onderscheiden.</li><li>De rol van de No/KOM is duidelijk en het toegepaste toetsingskader klopt en is duidelijk.</li><li>Waar dat past, krijgen de PK-doelen aandacht (op weg helpen + leren).</li><li>De schrijver toont gevoel voor de situatie, denkt mee, geeft advies en biedt service.</li><li>De formuleringen zijn zo positief mogelijk, gericht op wat er wél kan.</li><li>Niet de regels staan centraal, maar wat die regels voor de lezer betekenen.</li><li>Er staan concrete gegevens in de brief (telefoonnummers, bedragen, adressen, pagina's, namen, onderwerpen, wetten, regels) en geen vage verwijzingen.</li><li>Als er verwachtingen zijn, zijn die concreet benoemd. (Hoe gaan we verder? Wat moet de lezer doen?).</li><li>De schrijver gebruikt zo min mogelijk namen van betrokken ambtenaren en overige personen (AVG).</li></ul> <p>Is het bericht overzichtelijk opgebouwd?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Het onderwerp staat beknopt in de onderwerpregel (maximaal vijf woorden).</li><li>In de eerste alinea staan de aanleiding, de klacht/vraag en het doel van de brief.</li><li>In de tweede alinea staat een samenvatting van de conclusie.</li><li>Bij een lang bericht staat aan het eind van de tweede alinea een korte leeswijzer.</li><li>De alinea's zijn maximaal 7 regels en na een alinea volgt een witregel.</li><li>Boven elke alinea staat een tussenkop die in één regel kernachtig weergeeft waarover de alinea gaat (5-7 woorden).</li><li>Aan het begin van de alinea's staat een kernzin met de belangrijkste boodschap (piramideopbouw).</li><li>Na de kernzin volgt de (logische en correcte) onderbouwing/aanvullende informatie.</li><li>De samenhang tussen alinea's en zinnen is verduidelijkt met structuurwoorden.</li></ul>	

# 29 Correspondentie

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<ul style="list-style-type: none"><li>In de slotalinea staat wat we eventueel van de lezer verwachten.</li><li>In de slotalinea staat waar de lezer terecht kan met zijn vragen (contactpersoon, e-mailadres en telefoonnummer). Tenzij we stoppen met corresponderen.</li></ul> <p>Is het taalgebruik begrijpelijk (waar nodig B1) en zijn de stijl en toon passend?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Het taalgebruik sluit aan bij de lezer. Is B1 passend? Dan vermijd de schrijver Beeldtaal en gebruikt deze eenvoudige synoniemen voor moeilijke begrippen.</li><li>Is geen eenvoudig synoniem mogelijk? Dan is het moeilijke begrip uitgelegd.</li><li>Het bericht bevat geen onnodige vaktaal, juridische termen of ouderwetse woorden.</li><li>Er staan geen clichés in (zoals ik hoop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben).</li><li>De zinnen zijn gevarieerd van lengte en zijn maximaal 15 tot 20 woorden lang.</li><li>De zinsopbouw is eenvoudig: met kern vooraan, één boodschap per zin, geen bijzinnen. Dus geen tangconstructies of lange aanloop.</li><li>De zinnen zijn concreet en actief geformuleerd: duidelijk is wie wat doet, moet doen of heeft gedaan. Dat betekent dus ook geen lijdende vorm (te herkennen aan er en vervoegingen van de werkwoorden worden en zijn).</li><li>De tekst bevat geen overbodige hulpwerkwoorden zoals moeten, kunnen en zullen.</li><li>De toon van onze boodschap is passend (neutraal bij interventie, bij oordeel juist niet).</li><li>De schrijver gebruikt zo veel mogelijk de wij-vorm, maar kiest voor ik als dat past. Bijvoorbeeld als de ondertekenaar zelf contact heeft gehad, of als de ambtsdrager een persoonlijke overweging opneemt.</li><li>Het bericht is zo veel mogelijk geschreven vanuit de lezer (dus in de u-vorm).</li></ul> <p>Is het bericht correct afgewerkt?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>De grammatica en spelling (ook van bedragen en getallen) is foutloos.</li><li>Bijlage(n) bij het bericht zijn benoemd in het bericht en deze verwijzingen kloppen.</li><li>Bij Uw kenmerk staat de datum van het verzoekschrift, de brief van de verzoeker of het kenmerk van de verzoeker of overheidsinstantie.</li><li>Wetten en regels staan tussen haakjes (of in een voetnoot of bijlage).</li><li>Bedragen zijn met euroteken (alt gr + 5). Je mag zowel € 5,- als € 5 gebruiken.</li><li>Getallen onder de twintig staan uitgeschreven; tien-, honderd- en duizendtallen ook. De overige getallen zijn in cijfers.</li><li>Er staan geen onnodige afkortingen in de brief. Waar deze wel passen, is het begrip één keer voluit geschreven met de afkorting tussen haakjes erachter, daarna afgekort.</li><li>In de aanhef wordt de lezer aangesproken met Geachte heer (of mevrouw) [naam]. Bij gender-neutrale personen is dat Geachte [naam].</li><li>Bij getrouwde dames/heren staat in de aanhef alleen de eerste achternaam.</li><li>Het bericht is afgesloten met Met vriendelijke groet,.</li></ul>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Gebruik van titels/namen medewerkers in correspondentie	KI 2101
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<p>Ten aanzien van het gebruik van titels en namen van medewerkers komt de lijn erop neer dat zij hun voor- en achternaam gebruiken en geen eventuele titels.</p> <p>Echter!</p> <p>Het kan echter zijn dat medewerkers bezwaar hebben tegen het gebruik van hun voornaam (denk bijvoorbeeld aan situaties waarin complex klaaggedrag speelt). In overleg met de OR is dan ook het volgende afgesproken:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Medewerkers kunnen afwijken van de afgesproken lijn als het gaat om het gebruiken van hun voornaam. Zij gebruiken in dat geval hun voorletter(s). Afwijken van de lijn m.b.t. het gebruik van titels kan niet.</li><li>Medewerkers melden het altijd (eenmalig) aan hun leidinggevende als ze willen afwijken. Zij worden gevraagd hiervoor een reden te geven (zodat we een beeld hebben waar het afwijken hem in zit), maar hoeven die niet te geven.</li><li>Uitzondering hierop zijn de visitekaartjes: daar staan alle medewerkers met hun voornaam en achternaam op. De reden hiervoor: doorgaans worden visitekaartjes aan professionals gegeven en dan spelen de bezwaren van het gebruik van voornamen minder. Ook kan de medewerker er voor kiezen geen kaartje te geven.</li></ul> <p>Deze afspraken zijn hieronder verwerkt op de relevante plekken.</p> <p><b>VISITEKAARTJES</b></p> <p>Op de visitekaartjes komt de algemene contactinformatie van ons kantoor en onze persoonlijke contactinformatie (e-mail en telefoonnummer) en functienaam. Ook komt de voor- en achternaam van medewerkers op de kaartjes. Afwijken van deze lijn</p>

# 29 Correspondentie

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<p>is niet mogelijk.</p> <p><b>BRIEVEN</b> Namen van medewerkers komen op 3 plekken terug in onze brieven. - Contactinformatie aan de zijkant van de brief ('behandelend medewerker' ) - Contactinformatie (doorgaans) in de laatste alinea van brief - In de ondertekening (dus de afzender van de brief)</p> <p>In brieven refereren we aan medewerkers in deze vorm: de heer Aad Smit</p> <p>Afwijken m.b.t. het gebruik van de voornaam door medewerkers is mogelijk (zie boven). Zij gebruiken dan deze vorm: de heer A. Smit</p> <p>Brieven aan externen Aanhef In brieven aan externen gebruiken we deze vorm als het gaat om de aanhef: Geachte heer Smit</p> <p>Afsluitingsgroet In brieven aan externen gebruiken we deze vorm als het gaat om de afsluitingsgroet: Met vriendelijke groet</p> <p><b>E-MAIL</b> In de digitale handtekening van medewerkers komt de contactinformatie van onze organisatie en die van de desbetreffende medewerker en functienaam. In de e-mail handtekening komt de naam van de medewerker in deze vorm: Aad Smit</p> <p>Afwijken m.b.t. het gebruik van de voornaam door medewerkers is mogelijk (zie boven). Zij gebruiken dan deze vorm: de heer A. Smit</p> <p>Afsluitingsgroet Zie dit onderdeel onder brieven. Dit is: Met vriendelijke groet</p> <p><b>ONDERZOEKEN</b> Namen van het onderzoeksteam In de rapporten van onze grote onderzoeken staat het onderzoeksteam vermeld op het schutblad. Voor het vermelden van de namen van medewerkers gebruiken we deze vorm: Aad Smit, projectleider</p> <p>Afwijken m.b.t. het gebruik van het gebruik van de voornaam door medewerkers is mogelijk (zie boven). Zij gebruiken dan deze vorm: A. Smit, projectleider</p> <p><b>ALGEMEEN</b> Schrijfwijze Nationale ombudsman in lopende tekst Vooraf dit: In het logo van onze nieuwe huisstijl is Nationale ombudsman geschreven met een kleine letter n. Dus nationale ombudsman. Dit is een weloverwogen, bewuste keuze geweest na het zien van beide opties (met een grote of kleine n) in het nieuwe logo. De kleine letter n ziet er een stuk 'vriendelijker' uit en symboliseert daarmee precies zoals we als organisatie willen zijn, toegankelijk en laagdrempelig. Deze keuze staat niet ter discussie.</p> <p>In de lopende tekst schrijven we Nationale ombudsman echter als 'Nationale ombudsman'. Dus met een hoofdletter N en een kleine letter o.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Brieven persoonlijk en/of vertrouwelijk aan No gericht	KI 2241
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	Brieven persoonlijk en/of vertrouwelijk aan Reinier gericht Brieven van verzoekers die aan Reinier persoonlijk of aan hem persoonlijk/vertrouwelijk worden gestuurd, worden door de FD naar Interne klachten gestuurd. Zodat kan worden beoordeeld wat de route moet zijn.



## 29 Correspondentie

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<p>Afhankelijk van de inhoud wordt de brief dan intern op de juiste manier doorgezet en ingeboekt. Soms wordt Reinier vanuit Interne klachten ingelicht en wordt aan de verzoeker geschreven dat de brief als volgstuk door de behandelend medewerker zal wordt opgepakt. Ook kan het zijn dat de brief intern wordt doorgestuurd als bijvoorbeeld een herzieningsverzoek.</p> <p>Dossier</p> <p>Wanneer een brief persoonlijk of persoonlijk/vertrouwelijk gericht aan Reinier toch in een dossier wordt ingeboekt, wordt de dossiereigenaar gevraagd om deze eerst naar Interne klachten te sturen. Dit om dezelfde toets te maken als hiervoor omschreven.</p> <p>Wanneer een brief (alleen) vertrouwelijk aan Reinier wordt gericht, kan de brief gewoon worden ingeboekt en behandeld. De gedachte hierbij is dat alle medewerkers met vertrouwelijkheid werken.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Hoe spreken we mensen aan	KI 2245
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<p>Uitgangspunt</p> <p>We spreken iemand aan op de manier waarop betrokkene zelf aangeeft aangesproken te willen worden.</p> <p>Op het klachten- en contactformulier kan iemand dit expliciet aangeven. Op het formulier kan gekozen worden tussen: De heer, Mevrouw of Beste.</p> <p>Dient iemand zijn klacht op een andere manier in, dan is die mogelijkheid er niet. Kijk dan hoe iemand zijn verzoekschrift (brief of e-mail) heeft ondertekend.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Is dit bv met 'De heer', dan kun je betrokkene ook zo aanspreken.</li><li>- Ondertekent iemand met zijn voornaam dan kun je betrokkene aanspreken met Beste &lt;voornaam&gt;.</li><li>- Ondertekent iemand met zijn voor- en achternaam of voorletter en achternaam, dan kun je betrokkene aanspreken met Beste &lt;voornaam&gt; &lt;achternaam&gt; of Beste &lt;voorletter&gt; &lt;achternaam&gt;.</li></ul> <p>Bij de eerste gelegenheid die je hebt, kun je achterhalen hoe betrokkene aangesproken wil worden. Soms kun je aan de hand van bijlagen bij een verzoekschrift achterhalen hoe iemand aangesproken wil worden.</p> <p>Bij een telefonisch ingediend verzoek kun je aansluiten bij hoe iemand zichzelf voorstelt of als dit geen duidelijkheid biedt, kun je ernaar vragen.</p> <p>Wil iemand niet met de heer of mevrouw aangesproken worden, vraag dan gerust, hoe je naar betrokkene in correspondentie verwijst. Dus als hij of zij, zijn of haar of anders.</p>
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Medewerker of medewerkster?	KI 2246
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<p>Bij het benoemen van medewerkers in brieven schrijven we altijd 'medewerker'.</p> <p>Ongeacht of het om een man, vrouw of non-binair persoon gaat.</p>
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	

# 30 CKG

Gemaakt door ██████████ op 1 september 2022

Dit rapport bevat 9 kennisitems.

Naam	Aantal
Mondeling contact	KI 1042
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<p>Houding Oen: Open, Eerlijk, Nieuwsgierig Door met deze houding de ander tegemoet te treden, voelt deze zich gezien en gehoord. Dit is belangrijk voor het relatieniveau en dus de emotionele kant van de communicatie.</p> <p>Anna: Altijd Nagaan, Nooit Aannemen Denk niet dat je al weet waarover het gaat. Wat een bepaalde vraag voor iemand betekent, is persoonlijk. Dus zul je die persoonlijke kant moeten kennen.</p> <p>Betrouwbaar en consistent Door betrouwbaar (zeggen wat je doet, doen wat je zegt, heldere afspraken maken enz.) en consistent te zijn, help je de ander met structuur en kan er mogelijk iets van vertrouwen ontstaan.</p> <p>Wijze van communiceren Probeer niet de ander te overtuigen.</p> <p>Luister en vat samen op de drie niveaus van communicatie: inhoud, emotie en intentie. Voorbeelden: - Ik hoor u zeggen dat degene die u eerder aan de lijn had, uw verhaal niet goed heeft begrepen (inhoud) - Ik merk dat u er nog steeds kwaad om wordt (emotie) - Ik krijg de indruk dat het voor u erg belangrijk is dat u dit nog een keer onder de aandacht kunt brengen (intentie)</p> <p>Stel open vragen Voorbeelden: - Wat zit u het meeste dwars? - Hoe verliep dat dan?</p> <p>Herformuleer zo nodig. Dit is belangrijk als iemand steeds verwijten blijft uiten. Voorbeelden: - Ik word gek van al die stukken &gt; Zegt u daarmee dat u graag wilt weten waar u aan toe bent? - Ik word van links naar rechts gestuurd, maar kom geen steek verder. U wilt dus eigenlijk iemand spreken die van de hoed en de rand weet.</p> <p>'Schil' zo nodig. Met 'schil' vragen probeer je te ontdekken wat de belangen zijn achter de standpunten die iemand verkondigt. Voorbeelden: - Wat vond u daarvan? - Wat doet dat met u? - Wat maakt dit zo belangrijk voor u? - Wat zou er moeten gebeuren wilt u dit kunnen laten rusten?</p> <p>Zorg dat je de regie houdt - Onderbreek zo nodig - Stop met de ander te overtuigen - Laat stiltes vallen - Vat samen - Vraag wat de ander verwacht dat je doet - Kondig aan dat je gaat beëindigen Voorbeeld: - Ik wil graag aandacht en tijd aan u geven, maar ik heb meer mensen die ik tijd en aandacht wil geven. Daarom wil ik nu ons gesprek beëindigen.</p> <p>Gebruik zo nodig metacommunicatie: communicatie over de communicatie - Ik krijg de indruk dat we langs elkaar heen praten. Dat lijkt me niet zinvol. Hoe kunnen we dat anders doen? - Ik wil graag naar u luisteren maar zo lukt dat niet. Ik wil graag kijken hoe dat anders kan. - Ik merk dat ik de draad kwijt ben in alle details. Hoe zullen we verder gaan om die weer terug te krijgen?</p>

# 30 CKG

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<p>Bij agressieve benadering</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Gebruik metacommunicatie en vraag je gesprekspartner om anders met je te spreken.</li><li>- Blijft iemand agressief spreken, kondig dan aan dat je het gesprek gaat beëindigen.</li></ul> <p>Hanteer je eigen emoties</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Bedenk dat die ander niet een bepaald motief heeft zo te doen</li><li>- Accepteer je eigen emotie in gedachten: dit is ok, het hoort erbij enz.</li><li>- Haal diep adem</li><li>- Neem eventueel een time-out, zet iemand in de wacht, zeg dat je iets moet navragen enz.</li><li>- Blaas na het gesprek stoom af bij een collega</li></ul> <p>Ken je eigen RODE KNOP</p> <p>Als je weet waarvoor jij gevoelig bent, en dus te raken, helpt dat om er adequate reacties voor te vinden. Erken je emoties, voel ze, maar laat ze niet 'meezingen' in het contact.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Schriftelijk contact	KI 1043
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Herkenning complex klaaggedrag	KI 1044
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Houding	KI 1045
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Wijze van communiceren	KI 1046
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	

# 30 CKG

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<ul style="list-style-type: none"><li>- Reageer niet op de manier van de brieveschrijver, houd vast aan wat je eigen rol en taak is.</li><li>- Benoem het belang van de brieveschrijver. Voorbeeld:<ul style="list-style-type: none"><li>- Ik zie dat u er veel aan is gelegen dat...</li><li>- Voor u is het belangrijk dat u weet waaraan u toe bent.</li><li>- Het blijkt dat u veel waarde hecht aan uw verantwoordelijkheid als moeder.</li></ul></li><li>- Wees duidelijk in wat mensen mogen verwachten: beschrijf dat helder. Voorbeeld:<ul style="list-style-type: none"><li>- U wilt graag dat de minister enz...</li><li>- We zien dat dat belangrijk voor u is. Het is daarom vervelend u te moeten meedelen dat we dat niet kunnen waarmaken. Maar we gebruiken zeker graag deze gelegenheid om te vertellen wat we wel kunnen doen.</li></ul></li><li>- Gebruik positieve, neutrale, beschrijvende woorden. Voorbeeld:<ul style="list-style-type: none"><li>- U hebt ons de afgelopen maanden verschillende brieven geschreven en niet: We hebben u eerder al geschreven dat enz.</li><li>- Gedurende een aantal jaren hebt u ons gevraagd om u behulpzaam te zijn bij en niet: U hebt ons opnieuw gevraagd...</li><li>- Ik dank u voor het feit dat u uw visie en gedachten met ons hebt willen delen.</li></ul></li></ul>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Veelschrijvers	KI 1047
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Ga uit van de kern van de vraag en wat nodig is om die beantwoord te krijgen en of je daarin zelf een rol en taak hebt. Ga niet uit van de invalshoek die de brieveschrijver kiest. Vaak namelijk zie je dat steeds andere invalshoeken uiteindelijk in de kern op hetzelfde neerkomen.</li><li>- Voorkom 'shoppen': benoem eventueel een specifieke contactpersoon.</li><li>- Tref organisatorische voorzieningen ter herkenning van een veelschrijver.</li><li>- Stuur als je niets kunt betekenen, een antwoord dat je bij toekomstige correspondentie met vergelijkbaar onderwerp niet meer zult reageren.</li></ul>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Agressief taalgebruik	KI 1048
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Benoem dat iemand de grenzen overschrijdt en vraag om het taalgebruik aan te passen, voordat je op zijn vraag ingaat.</li><li>- Verandert er niets, dan is dat reden om het contact te beëindigen en dit mee te delen.</li></ul>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Psychotische brieveschrijvers	KI 1049
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Voor zover standaardbrieven al passen in een beleid van maatwerk, schrijven we geen standaardbrieven aan verzoekers met een psychisch probleem.</p> <p>Ga zo mogelijk in op de onderliggende emotie Voorbeeld:<ul style="list-style-type: none"><li>- Ik heb gelezen hoe belangrijk het voor u is zich veilig te voelen.</li></ul></p> <p>Beschrijf positief wat je iemand daarin toewent Voorbeeld:<ul style="list-style-type: none"><li>- We gunnen u graag dat die situatie zich verbetert. Wij kunnen u daarbij echter niet behulpzaam zijn.</li></ul></p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Algemeen	KI 1112
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>In 'Het verhaal achter de klacht' worden zes typen van complex klaaggedrag onderscheiden:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- veelklaaggedrag (onderverdeeld in 3 typen)</li><li>- emotioneel klaaggedrag</li></ul>	

# 30 CKG

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<p>- dominant klaaggedrag - manipulatief klaaggedrag - verbaal agressief klaaggedrag - paranoïde klaaggedrag</p> <p>De verschillende typen kunnen elkaar overlappen. In 'Het verhaal achter de klacht' wordt een praktische handreiking geboden voor het omgaan met complex klaaggedrag.</p> <p>Het is van belang complex klaaggedrag tijdig te herkennen. Bij complex klaaggedrag is het extra van belang de gesprekstechnieken die in de volgende paragrafen worden behandeld toe te passen.</p> <p>Vragen Heb je vragen over complex klaaggedrag dan kun je terecht bij één van de specialisten uit de teams ([REDACTED]). Als zij er niet zijn kun je terecht bij de coördinator complex klaaggedrag ([REDACTED]).</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	

# 31 CKG (2)

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Dit rapport bevat 13 kennisitems.

Naam	Aantal
Contactafspraken of -maatregel	KI 0920
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<p>Ga bij de ontvangst van een nieuw verzoek altijd na of bijzondere afspraken of maatregelen gelden voor het contact met de betrokken verzoeker. Dit herken je doordat in Verseon bij de NAW gegevens van de betrokken verzoeker een vinkje bij contactafspraken staat. Ook de inhoud van de afspraak/maatregel is daar vastgelegd. De afspraak of maatregel kan zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Geen schriftelijk contact – onder vermelding van het onderwerp waarvoor het contactverbod geldt en een verwijzing naar het dossier/de brief waarin het contactverbod is vastgelegd.</li><li>- Geen telefonisch contact – onder vermelding van de termijn waarvoor het contactverbod geldt.</li><li>- Pandverbod – onder vermelding wanneer de maatregel is opgelegd en om welke reden.</li></ul> <p>Deze wijze van registreren wordt ook gebruikt om collega's op andere zaken te attenderen zoals b.v. een auditieve of visuele handicap.</p> <p>Om te kunnen beoordelen of een telefonisch contactverbod wordt verlengd, moet worden bijgehouden of iemand (ondanks het contactverbod) blijft bellen. Van iemand die ondanks het verbod blijft bellen, wordt het verbod verlengd. Dus: ontvang je een telefoontje van iemand voor wie een telefonisch contactverbod geldt, pas dan de 'datum laatste contact' onder de NAW gegevens aan.</p> <p>Wanneer iemand voor wie een contactafspraken geldt een klacht over (een medewerker van) de Nationale ombudsman indient, kan hij/zij over die klacht wel contact opnemen.</p> <p>Een overzicht van alle afspraken en maatregelen kun je vinden in het Dossier Ondersteuning Systeem (DOS) onder: algemene rapportages&gt;&gt;overzicht van belafspraken, contactafspraken en –maatregelen. Bovenaan dit overzicht staan de actieve contactafspraken.</p> <p>Verder staat een overzicht op NoHow. Bovenaan de lijst vind je de belafspraken. De pagina staat in de rubriek Mijn werk &gt; Contactafspraken en is ook te vinden bij de Quicklinks.</p> <p>Contactafspraken en de AVG</p> <p>In ons verwerkingenregister is opgenomen dat wij contactafspraken opleggen en dat die gekoppeld worden aan de NAW-gegevens van de betrokken persoon. Dit om ons werk werkbaar te houden en consequent te kunnen zijn bij mensen die terugkomen op onderwerpen waarop we zijn gestopt.</p> <p>Op grond van de AVG mogen we deze contactafspraken niet onbeperkt aan de NAW-gegevens gekoppeld houden. We hebben er voor gekozen om contactafspraken vijf jaar lang gekoppeld te houden, met de onderbouwing dat de meeste vasthoudende mensen na vijf jaar wel ophouden.</p> <p>Dat betekent dat na vijf jaar de afspraak niet meer aan de NAW-gegevens gekoppeld kan zijn in het systeem. De contactafspraken is dan niet meer als zodanig in ons systeem geregistreerd en te vinden. Het vinkje op naam wordt dan verwijderd.</p> <p>De contactafspraken zelf bestaat nog. Daar zit als zodanig geen termijn aan (we zijn immers gestopt met reageren op een specifiek onderwerp of kwestie). Het gaat alleen om de duur dat de contactafspraken aan de NAW-gegevens is gekoppeld.</p> <p>Blijft een verzoeker ook na de genoemde vijf jaar doorgaan, dan is een optie om in reactie op één van de brieven van verzoeker de contactafspraken te herhalen. Die stop-maatregel kan worden gekoppeld aan de NAW-gegevens zodat de koppeling weer voor vijf jaar kan worden gehandhaafd.</p>
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Handreiking complex klaaggedrag	KI 1050
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	Versie december 2018
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Inleiding	KI 1885
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	In deze handreiking[1] wordt ingegaan op de vraag hoe de Nationale ombudsman wil omgaan met personen die complex

# 31 CKG (2)

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<p>klaaggedrag (CKG) vertonen richting medewerkers van de ombudsman.</p> <p>Bij de behandeling van klachten treedt iedere medewerker van het Bureau van de Nationale ombudsman de burger met een open houding tegemoet om zich vervolgens in te zetten om de burger (op weg) te helpen. Het perspectief van de burger wordt betrokken bij alles wat de Nationale ombudsman en zijn medewerkers doen.</p> <p>De ombudsman wil transparant zijn in zijn werkwijze en de burger hierin meenemen. De ombudsman legt zijn werkwijze uit zodat de burger kan begrijpen wat de ombudsman voor hem kan doen en niet kan doen.</p> <p>Het komt voor dat het contact tussen de burger en de medewerker van de ombudsman complexer wordt gedurende de behandeling van de klacht. Burgers zijn soms dwingend, aanhoudend en emotioneel en dit kan, nadat (meer) duidelijk wordt wat de ombudsman kan betekenen, opeens veel intensiever worden. Door gespreksvaardigheidstrainingen die medewerkers hebben gevolgd, zijn de medewerkers in staat om professioneel om te gaan met een zekere mate van dwingend of emotioneel gedrag.</p> <p>Er bestaan situaties waarin een burger geen maat meer houdt in zijn gedrag en uitingen richting de medewerkers van de ombudsman. De betrokken burger is in het kader van de klachtbehandeling niet in staat om de boodschap te horen of te accepteren, blijft bellen en schrijven of wordt verbaal agressief of beledigend en uit dit op allerlei manieren. Er zijn grofweg twee soorten complex klaaggedrag te benoemen:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. aanhoudend gedrag;</li><li>2. grensoverschrijdend gedrag.</li></ol> <p>Het omgaan met dit complex klaaggedrag is een uitdaging voor de medewerkers. Belangrijk is dat daarbij duidelijk is wat medewerkers kunnen en mogen doen om het werk hanteerbaar te houden. De medewerkers moeten zich gesteund voelen wanneer zij hierin stappen ondernemen.</p> <p>[1] Wat in de handreiking staat is leidraad bij het handelen. Wees je er altijd van bewust dat er redenen kunnen zijn om van de handreiking af te wijken.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Visie	KI 1886
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<p>Klachtbehandeling en daarbij de burger (op weg) helpen is de kerntaak van de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman doet dit met een open, klantvriendelijke houding, richting een ieder die zich tot het instituut wendt. De dienstverlening is echter niet onbegrensd en er is een aantal redenen die het begrenzen van de dienstverlening rechtvaardigen, hetgeen bij uitstek speelt in gevallen van complex klaaggedrag. Dit zijn de volgende redenen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- De inzetbaarheid van medewerkers, de capaciteit, moet evenwichtig verdeeld worden over alle mensen die een beroep doen op de Nationale ombudsman. Hoewel wij als instituut dienstverlenend willen zijn, zijn er grenzen aan wat wij kunnen.</li><li>- Vanuit het oogpunt van doelmatigheid wil de ombudsman in een zaak iets kunnen toevoegen. Wanneer de ombudsman niets meer heeft toe te voegen, betekent dat een grens aan de dienstverlening.</li><li>- De bescherming van medewerkers, en de zorgplicht hiervoor van de werkgever, brengt ook het hanteren van grenzen met zich mee. Wanneer het welzijn of de goede naam van een medewerker in het geding is door het handelen van een burger, worden er grenzen gesteld aan wat iemand nog van ons kan verwachten.</li><li>- Er moet een zinvolle communicatie mogelijk zijn. Dit betekent dat wanneer er geen communicatie mogelijk is tussen een burger en de ombudsman, dit de klachtbehandeling beperkt.</li></ul> <p>Wat betekent dit?</p> <p>Wanneer een burger in een afgehandelde zaak, bij een blijvend meningsverschil, aanhoudend contact blijft zoeken over zijn klacht, is het gerechtvaardigd om het contact eenzijdig en op een zorgvuldige manier te beëindigen. De beperkte capaciteit per persoon ligt hier aan ten grondslag. Bovendien valt er door de ombudsman in die zaken niets meer toe te voegen.</p> <p>Wanneer een burger tijdens de behandeling van een zaak medewerkers uitscheldt, bedreigt of negatieve uitingen over een medewerker publiceert, worden de grenzen van het toelaatbare overschreden. De burger heeft zelf ook een verantwoordelijkheid om binnen de fatsoensnormen te handelen, zoals hij dat ook van een medewerker mag verwachten. De bescherming van medewerkers en de zorgplicht van de werkgever in dit kader, rechtvaardigen het beperken van de dienstverlening. Onder deze omstandigheden kan er bovendien geen zinvolle communicatie plaatsvinden over de klacht met de consequentie dat niet aan de verplichting tot het onderzoeken van klachten kan worden voldaan.</p> <p>Professionele klachtbehandeling en complex klaaggedrag</p>

# 31 CKG (2)

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<p>Professionele klachtbehandeling brengt met zich mee dat tijdig wordt aangegeven wat een klager mag verwachten bij de ombudsman. Professionele klachtbehandeling houdt ook in dat tijdig wordt aangegeven dat, en waarom, de ombudsman de behandeling gaat beëindigen. Het gaat daarbij om het geven van gemotiveerde duidelijkheid.</p> <p>Het komt voor dat een medewerker zich laat overhalen, uit een drive van dienstverlenend willen zijn, om toch nog iets te doen voor een vragende of eisende burger, terwijl al is aangegeven dat de ombudsman de zaak niet verder onderzoekt of geen bijdrage kan leveren aan de essentie van het probleem. Het toch nog iets doen kan het signaal afgeven dat de burger bepaalt wat de ombudsman moet doen en kan een aanmoediging zijn om dit gedrag opnieuw in te zetten.</p> <p>Ondanks het tijdig managen van verwachtingen, hebben wij met een kleine groep mensen te maken die ondanks onze mededeling niets te kunnen betekenen, aanhoudend gedrag vertonen. Daarom is het belangrijk dat wanneer iemand terugkomt, snel duidelijkheid wordt gegeven over het stoppen op de inhoud. Belangrijk is dat de medewerkers hierop consequent blijven handelen.</p> <p>Tegelijk is het ook belangrijk dat een medewerker hiermee niet te lang blijft zitten en tijdig hierover spreekt met een senior, leidinggevende of een specialist CKG.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Termijnen contactafspraken	KI 1890
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<p>De opgelegde maatregelen, die als contactafspraken in het registratiesysteem worden opgenomen, krijgen een bewaartermijn van 5 jaar. Het betreft hier de contactafspraken ten aanzien van aanhoudend klaaggedrag, waarbij de ombudsman stopt op de inhoud.</p> <p>Voor een maatregel bij grensoverschrijdend gedrag geldt dat deze per definitie tijdelijk wordt opgelegd.</p> <p>Het koppelen van de contactafspraken aan de NAW-gegevens in het registratiesysteem is noodzakelijk om in het primaire proces op een goede en consequente manier te kunnen werken bij verzoekers die blijven terugkomen. De afspraken moeten worden bewaard en moeten te raadplegen zijn, om beslag op de capaciteit te voorkomen in zaken waarin de ombudsman heeft aangegeven niet meer te zullen reageren.</p> <p>De gedachte hierbij is dat de meeste aanhoudende verzoekers met een contactafpraak in de eerste paar jaren vaak terugkomen om hun zaak weer op de agenda te krijgen. Naarmate een aantal jaren verstrijkt, neemt dit af. Met een termijn van 5 jaar worden de meeste verzoeken om opnieuw naar dezelfde zaak te kijken, ondervangen. Na deze periode wordt de contactafpraak uit het registratiesysteem verwijderd.</p>
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Handelen bij aanhoudende telefoontjes	KI 1891
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<p>Het komt voor dat een beller, na een gesprek met een medewerker, terugbelt naar de receptie of het Ombudsplein, en nadat de laatste boodschap is herhaald, blijft bellen. Ook komen zij soms bij andere afdelingen terecht, bij bijvoorbeeld het secretariaat. Hierbij varieert het van boze mensen die het niet eens zijn met de reactie van een OP-medewerker en telkens het OP opbellen om hun verhaal te doen, tot mensen die doordraaien en continu bellen naar de receptie of het OP of willekeurige nummers, en schreeuwend iedereen uitschelden.</p> <p>Naast dat medewerkers beschermd moeten worden tegen dergelijke excessen, leggen dergelijke telefoontjes een onwenselijk beslag op de capaciteit en bereikbaarheid van de receptie en een onwenselijk beslag op het OP en soms ook de secretariaten.</p> <p>Bovendien kan in veel gevallen niets meer worden toegevoegd aan de inhoudelijke boodschap. Alleen bellers naar het gratis nummer kunnen geblokkeerd worden. Het huidige telefoonsysteem staat alleen een blokkering voor zes maanden toe.</p> <p>Werkwijze blokkeren</p> <p>Aangezien het blokkeren als instrument wordt gezien om medewerkers te beschermen, wordt deze beslissing door de directeur genomen. Het verzoek hiertoe kan een CKG-specialist, na contact met de receptie of een OP-medewerker, aan de directeur voorleggen. Aangezien snel gehandeld moet worden, kan bij afwezigheid de beslissing aan een plaatsvervanger van de directeur of een sectormanager worden voorgelegd.</p> <p>Aangezien er vaak onbekende bellers zijn, wordt er voor gekozen om bij een telefonische blokkering niet ook schriftelijk een</p>



# 31 CKG (2)

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
Aangezien er vaak onbekende bellers zijn, wordt er voor gekozen om bij een telefonische blokkering niet ook schriftelijk een beller hiervan op de hoogte te stellen. Bij bekende bellers zou dit kunnen, maar dit zou alleen maar weer ongewenste reacties teweeg brengen.	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Handelen bij uitingen op internet	KI 1892
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>De digitale wereld brengt met zich mee dat mensen zich steeds makkelijker gaan uiten via internet. Ook burgers die zich tot de ombudsman hebben gewend, schrijven soms ervaringen op social media, review-pagina's of op persoonlijke websites. Het komt ook voor dat iemand, na een ervaring met medewerkers, zijn ervaringen schrijft waarbij namen van medewerkers worden genoemd of geluidsopnamen op bijvoorbeeld YouTube worden geplaatst.</p> <p>Hierbij geldt het uitgangspunt dat een ieder zijn mening of ervaring mag schrijven over het instituut en over de persoon van de ambtsdragers. Zij vervullen een publieke functie. Het Webcareteam is het team dat hierop (inhoudelijk) reageert.</p> <p>Ten aanzien van uitingen over medewerkers in persoon geldt dat dit in beginsel niet acceptabel is. Een medewerker werkt en handelt niet in eigen naam, maar handelt in naam van de Nationale ombudsman. Publicatie op internet van - vaak negatieve - informatie over de persoon van de medewerker, dan wel het plaatsen van geluidsopnamen op internet, is onwenselijk en schadelijk voor de goede naam van de medewerker in kwestie, voor dat moment maar ook voor in de toekomst.</p> <p>Het is een taak van de werkgever om op dit punt een actieve houding aan te nemen en waar mogelijk bescherming te bieden en na te streven. Dit houdt in dat de burger die dit heeft geplaatst altijd (schriftelijk of mondeling) door de medewerker, of zijn leidinggevende, wordt gevraagd om in de reactie de namen van de medewerkers te verwijderen. Wanneer de burger dat weigert, dan wordt de dienstverlening in die zaak bij brief beëindigd. De bescherming van medewerkers maakt immers dat er grenzen bestaan aan onze dienstverlening.</p> <p>Ook kan de werkgever er bijvoorbeeld voor kiezen om bij Google een verzoek in te dienen om onvindbaar te zijn in de Google- zoekmachine. Mogelijkheden om informatie van een website te krijgen, worden verkend bij externe deskundigen.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Ondertekening brieven	KI 1893
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Brief aanhoudend gedrag</p> <p>De beslissing om te stoppen met het behandelen van een inhoudelijk dossier mag niet lichtvaardig worden genomen en daarom wordt de brief op ambtsdragers niveau getekend.</p> <p>Bij eenvoudige evidente zaken, die telefonisch zijn afgehandeld op het OP, kan wanneer iemand terugkomt de brief ook door de teamleider OP worden getekend.</p> <p>Waarschuwingsbrief bij grensoverschrijdend gedrag</p> <p>De medewerker stelt, in overleg met een specialist CKG, een waarschuwingsbrief op die wordt getekend door een ambtsdrager. Dit omdat de organisatie niet lichtvaardig wil omgaan met grensoverschrijdend gedrag. Niet richting verzoeker maar zeker ook niet richting de medewerker.</p> <p>Brief beperking dienstverlening bij grensoverschrijdend gedrag</p> <p>Zo snel mogelijk na de geconstateerde herhaling van gedrag, stelt de medewerker, in overleg met een specialist CKG, een brief op, die wordt getekend door de No. In de brief wordt aangegeven welke beperking in de dienstverlening de ombudsman gaat hanteren en voor welke termijn.</p> <p>Brief beëindiging dienstverlening bij weigering namen van internet te verwijderen</p> <p>Wanneer een burger weigert de namen van medewerkers van een internetpublicatie af te halen, dan stelt de medewerker samen met een specialist CKG een brief op, die wordt getekend door de No.</p> <p>Zie ook: Route bij brieven met een contactmaatregel</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Contact beperken en beëindigen	KI 1894
<b>Omschrijving</b>	

# 31 CKG (2)

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<b>Inhoud</b>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Bij aanhoudend gedrag	KI 1895
<b>Omschrijving</b>	
<p><b>Inhoud</b></p> <p>Iedere burger kan de Nationale ombudsman verzoeken een beslissing over een klacht te heroverwegen. Uitgangspunt is dat iedereen recht heeft op één heroverweging in zijn zaak. Bij aanhoudend gedrag (iemand blijft terugkomen maar wel op een nette manier) worden grofweg drie varianten onderscheiden:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. In evidente zaken waarin uitsluitend telefonisch contact heeft plaatsgevonden en iemand komt voor de tweede keer telefonisch terug, wordt vervolgens schriftelijk gereageerd dat de ombudsman niets meer toe te voegen heeft en niet meer zal reageren op dit onderwerp.</li><li>2. In zaken waarin een schriftelijk standpunt is gegeven over een evidente zaak, bijvoorbeeld een b&amp;o-kwestie, en iemand komt terug, dan wordt in de schriftelijke reactie op het herzieningsverzoek direct aangegeven dat de ombudsman niets meer heeft toe te voegen en niet meer zal reageren op dit onderwerp.</li><li>3. In zaken waarbij iemand terugkomt nadat het herzieningsverzoek is afgedaan, wordt in de eerstvolgende reactie aangegeven dat de ombudsman niets meer heeft toe te voegen en niet meer zal reageren.</li></ol> <p>Het doel is dat de ombudsman op deze manier snel duidelijkheid geeft aan een verzoeker. Het ondervangt dat personen met aanhoudend gedrag de ruimte krijgen om verder te blijven gaan. Ook wordt de capaciteit niet onevenredig belast met langdurige correspondentie.[1]</p> <p>De volgende tekst kan in dit kader gebruikt worden: Gelet op het telefonische contact /gezien de correspondentie met u hierover, heb ik hieraan niets meer toe te voegen. De Nationale ombudsman zal vanaf nu kennis nemen van uw correspondentie over dit onderwerp en zal hierop niet meer reageren. Dit houdt ook in dat mijn medewerkers niet meer telefonisch hierop zullen reageren.</p> <p>Aandachtspunten</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Bespreek de zaak eerst met een senior of sectorhoofd / teamleider OP om te bepalen of er aanhoudend gedrag speelt waarbij de ombudsman niet meer heeft toe te voegen. Neem dan contact op met de CKG-specialist.</li><li>- De medewerker stuurt na verzending van de brief, een bericht aan de CKG-specialist met de exacte tekst van de afspraak en datum van verzending. Vervolgens wordt de contactafspraken in het registratiesysteem aan de NAW-gegevens van de verzoeker toegevoegd.</li><li>- Het is zinvol om duidelijk te omschrijven op welke onderwerpen de mededeling om te stoppen specifiek ziet.</li><li>- Vervolgcorrespondentie wordt behandeld door de laatste behandelaar, tenzij op zijn/haar verzoek, gelet op de hoeveelheid correspondentie, bij de contactafspraken is opgenomen dat de FD de nieuwe correspondentie doorstuurt naar de CKG mailbox. Een specialist CKG checkt de vervolgcorrespondentie alsdan op nieuwe klachten.</li><li>- Belangrijk is consequent te handelen ten aanzien van de klacht waarvan de behandeling is beëindigd.</li><li>- Nieuwe klachten over een (ander) bestuursorgaan worden wel in behandeling genomen.</li></ul> <p>[1] In dit kader wordt opgemerkt dat in brieven vaak wordt geschreven dat de ombudsman "geen onderzoek of geen verder onderzoek doet". Deze schrijfwijze geeft vaak aanleiding voor nadere vragen en verzoeken tot heroverweging, die door een andere formulering voorkomen kunnen worden.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Bij grensoverschrijdend gedrag	KI 1896
<b>Omschrijving</b>	
<p><b>Inhoud</b></p> <p>Wanneer iemand niet netjes blijft en bijvoorbeeld iets beledigend zegt of schrijft, of iets dat als grievend wordt ervaren door de medewerker, neemt de organisatie de medewerker in bescherming. De burger wordt aangesproken op zijn gedrag en uitingen en wordt verzocht dit niet meer te doen. Wanneer de burger doorgaat, wordt de wijze van communiceren beperkt of tijdelijk beëindigd.</p> <p>De werkwijze is als volgt:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1.1. In een telefoongesprek geeft de medewerker aan dat hij de woorden of de manier van spreken van de burger als onacceptabel ervaart en verzoekt de burger zijn gedrag kan wijzigen. De medewerker geeft aan dat hij anders het gesprek gaat beëindigen.</li><li>1.2. Wanneer een medewerker een burger niet in persoon heeft aangesproken, gaat er zo snel mogelijk een</li></ol>	

## 31 CKG (2)

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<p>1.2. Wanneer een medewerker een burger niet in persoon heeft aangesproken, gaat er zo snel mogelijk een waarschuwingsbrief naar verzoeker uit, waarin hij wordt gewezen op zijn uitlatingen en waarin hem wordt medegedeeld dat dit onacceptabel is en de grenzen van fatsoen worden overschreden. In deze brief wordt aangegeven dat wanneer hij dit gedrag opnieuw zal vertonen, de Nationale ombudsman de dienstverlening zal beperken of beëindigen. Alvorens de brief uitgaat bespreekt de medewerker de zaak eerst met een senior of een sectorhoofd / teamleider OP.</p> <p>2. Wanneer verzoeker in het gesprek in herhaling valt in zijn uitlatingen richting een medewerker, of wanneer hij schriftelijk in herhaling valt, dan wordt het contact met, en de dienstverlening aan, verzoeker beperkt of beëindigd. Het uitgangspunt hierbij is dat de wijze van communiceren het onmogelijk maakt om van deze persoon nog klachten te behandelen. Een maatregel om iemand deels of alle dienstverlening te ontzeggen, staat op gespannen voet met de wettelijke taak van klachtbehandeling. Om die reden wordt een maatregel altijd tijdelijk opgelegd.</p> <p>Wanneer iemand bijvoorbeeld in een telefoongesprek telkens gaat schreeuwen, kan gekozen worden voor een beperking naar nog uitsluitend schriftelijk contact.</p> <p>Wanneer een verzoeker een medewerker opnieuw beledigt, schoffeert of discrimineert, dan kan worden gekozen voor een tijdelijke beëindiging van de dienstverlening</p> <p>Hier toe wordt, zo snel mogelijk na de geconstateerde herhaling van gedrag, na overleg met een senior of een leidinggevende, en na advies van een specialist CKG, een brief opgesteld, waarin wordt aangegeven welke beperking in de dienstverlening de ombudsman gaat hanteren en voor welke termijn. De termijn varieert van 3 tot 6 maanden.</p> <p>3. De maatregel wordt als contactafspraken in het registratiesysteem aan de NAW-gegevens van de verzoeker toegevoegd.</p> <p>4. Wanneer een verzoeker zich na de termijn opnieuw meldt bij de ombudsman, neemt de ombudsman het verzoek of correspondentie in behandeling. Wanneer onwenselijk gedrag zich herhaalt, bestaat de mogelijkheid om opnieuw de maatregel tijdelijk op te leggen.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Afsluiting brieven	KI 1897
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	Bij brieven waarin de ombudsman aankondigt niet meer te gaan reageren, al dan niet met een termijn, wordt de standaard briefafsluiting "Indien u vragen heeft.." niet vermeld. Ook wordt de behandelend medewerker en het telefoonnummer van de medewerker (beiden genoemd in de kantlijn van de brief) niet vermeld.
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Route bij brieven met een contactmaatregel	KI 2111
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	In het document hieronder kun je lezen wat de te doorlopen stappen zijn wanneer je overweegt een contactmaatregel op te laten leggen.  Versie maart 2021
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	

# 32 Veiligheidsprotocol

Gemaakt door ██████████ op 1 september 2022

Dit rapport bevat 9 kennisitems.

Naam		Aantal
Omgaan met ongewenst gedrag en agressie		KI 1052
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	<p>Bij het behandelen van klachten van burgers ervaren we regelmatig ongewenst gedrag en dat kan zelfs uitmonden in agressief gedrag van verzoekers. Hieronder komt het beleid van de Nationale ombudsman voor het omgaan met ongewenst gedrag en agressie aan de orde.</p> <p>Doel van het veiligheidsbeleid is te zorgen dat we ons werk onder normale, veilige omstandigheden kunnen doen en dat we ongewenst gedrag op een zorgvuldige en adequate manier aanpakken.</p> <p>Voor adequate klachtbehandeling is op zijn minst een werkbare relatie met de verzoeker nodig.</p> <p>Wordt de communicatie verstoord door agressief of ander ongewenst gedrag dan moet dat eerst worden opgelost voordat de dienstverlening of het gesprek verder op inhoudelijk niveau kan worden voortgezet. Dit betekent dat we verzoekers in een vroeg stadium laten zien en horen dat we op een correcte en respectvolle manier willen communiceren.</p> <p>Van medewerkers wordt verwacht dat zij gepast reageren op ongewenst gedrag. We moeten zelf geen conflictopwekkend gedrag vertonen en als een verzoeker zulk gedrag vertoont, wordt vanuit onze professionaliteit gevraagd daar de-escalerend op te reageren.</p> <p>Zoals we als bureau uitdragen hoe overheidsinstanties behoren om te gaan met de burger, zo zullen we zelf uiteraard met verzoekers moeten omgaan.</p> <p>Het uitgangspunt van onze organisatie is dat wij geen ongewenst of agressief gedrag tolereren en niet toe geven aan agressie.</p> <p>Wanneer de bezoeker grensoverschrijdend gedrag gaat vertonen, bepaal je vanuit je persoonlijke normen en waarden en van wat de organisatie aan regels heeft opgesteld hoe je grenzen gaat stellen.</p> <p>Na een agressie-incident wordt de betrokken medewerker altijd opgevangen door een leidinggevende of de veiligheidscoördinator. Eventueel wordt een medewerker van de Arbodienst ingezet.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>		
Agressie tijdens telefonische contacten		KI 1053
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	<p>- Het is mogelijk dat een verzoeker in een telefonisch contact de fatsoensnormen overtreedt, scheldt of zich agressief of discriminerend uit. De Nationale ombudsman tolereert dit gedrag niet. Medewerkers worden geacht zich professioneel op te stellen en de-escalerend te reageren. De verzoeker wordt gewezen op de fatsoensregels en de uitgangspunten van de organisatie over het omgaan met anderen.</p> <p>- Verzoeker wordt de gelegenheid geboden zich anders, en fatsoenlijk op te stellen. Lukt dat niet dan zal de medewerker overeenkomstig het veiligheidsbeleid, aankondigen dat het contact wordt verbroken. Het gesprek wordt vervolgens beëindigd en in een telefoonnotitie vastgelegd.</p> <p>- Het is belangrijk ook deze vorm van agressief gedrag te melden aan de veiligheidscoördinator. De leidinggevende kan ook besluiten na overleg met de veiligheidscoördinator en de coördinator complex klaaggedrag aan een beledigende of dreigende verzoeker een waarschuwingsbrief te sturen of de verzoeker voor een (telefonisch) ordegesprek uit te nodigen.</p> <p>Agressie komt meestal onverwacht, al is er veelal wel sprake van een opbouw van spanning. Vaak komt agressie voort uit het afreageren van onmacht en frustratie over de situatie waarin men verzeild is geraakt. Meestal kunnen we daar goed mee omgaan. We zijn uitgebreid getraind om emotie en frustratie te hanteren en vanuit een ik-boodschap aan te geven dat we in contact willen blijven en dat de gesprekspartner daar zelf ook aan moet bijdragen. Soms blijft de agressie bestaan en overschrijdt de verzoeker daarmee de grens van een werkbare communicatie. Dan is het zaak die grensoverschrijding duidelijk te maken en handelend op te treden. Overleg zo nodig met de coördinator complex klaaggedrag en/of de veiligheidscoördinator.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>		
Schriftelijke agressie		KI 1054

# 32 Veiligheidsprotocol

Gemaakt door ██████████ op 1 september 2022

Naam	Aantal
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>- In correspondentie aan de Nationale ombudsman kan beledigende, bedreigende en discriminerende taal of opmerkingen zijn opgenomen. Een reactie is ook hier soms geboden. Niet reageren belooft het gedrag van de verzoeker en hij zal het kunnen herhalen.</p> <p>- De reactie van de Nationale ombudsman kan onder andere leiden tot een schriftelijke waarschuwing of het (tijdelijk) staken van de dienstverlening. Daaraan gekoppeld kan een (telefonisch) ordegesprek worden gevoerd, waarbij de verzoeker duidelijk gemaakt wordt dat dit ongewenste gedrag niet wordt getolereerd. Op het ordegesprek volgt een schriftelijke bevestiging.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Grenzen stellen	KI 1055
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Het stellen van grenzen kent een opbouw in ernst naar gelang de intensiteit van het grensoverschrijdend gedrag.</p> <p>Grensoverschrijdend gedrag met lage intensiteit</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Spreek de betrokkene aan bij naam. Beschrijf wat deze concreet doet, wijs dat grensoverschrijdend gedrag of agressieve gedrag af en geef aan welk gedrag je wenst.</li><li>- Schets eventueel het effect van het agressieve gedrag.</li><li>- Voorbeeld: Mijnheer Jansen, u bent aan het kleineren, ik wil dat u mij als volwaardig persoon aanspreekt en behandelt.</li></ul> <p>Grensoverschrijdend gedrag met hoge intensiteit</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Maak op krachtige wijze contact, wijs concreet het agressieve gedrag af, schets het gewenste gedrag en maak fysiek ruimte. Geef de norm aan.</li><li>- Blijft de bezoeker hetzelfde ongewenste gedrag vertonen, stel dan consequenties aan het gedrag en beëindig het gesprek.</li></ul>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Huisregels voor bezoekers	KI 1056
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Als medewerker van het Bureau Nationale ombudsman confronteer je verzoekers die ongewenst gedrag vertonen, waardoor een onwerkbaar situatie ontstaat en/of de veiligheid van de medewerkers in het geding komt, met dit ongewenste gedrag.</li><li>- De verzoeker krijgt de gelegenheid het gedrag aan te passen. Wordt het gedrag niet aangepast dan wordt het gesprek beëindigd.</li><li>- Bezoekers dienen de aanwijzingen van medewerkers op te volgen.</li></ul> <p>NB Een situatie van bijvoorbeeld een intakegesprek waarin vaak juist lucht moet worden gegeven aan bepaalde emoties, moeten we hier wel onderscheiden van een bedreigende situatie. Bij een intake zijn er tijdelijk heftige uitingen mogelijk, die worden hier niet bedoeld. Het spreekt voor zich dat deze emoties niet moeten ontaarden in grensoverschrijdend gedrag.</p> <p>Preventief handelen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Laat een onbekende niet mee naar binnen lopen via de personeelsingang.</li><li>- Bezoekers die zich zonder herkenbare badge of zonder begeleiding in het gebouw bevinden spreek je aan. Begeleidt de bezoeker naar de plek waar hij moet zijn of voor registratie naar de receptie.</li><li>- Indien je geen bemoeienis hebt met het oplossen van een agressie-incident zorg dan dat je niet onnodig in de omgeving van het incident aanwezig bent.</li><li>- Volg de instructies van het interventieteam op.</li></ul>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Interventieteam	KI 1060
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Het interventieteam kan worden ingeschakeld of is stand-by wanneer collega's daarom verzoeken.</li><li>- De leden van het interventieteam gaan niet inhoudelijk op het gesprek met de agressor in maar zorgen dat de collega('s) in veiligheid worden gebracht en dat de bezoeker het pand zo rustig mogelijk verlaat.</li><li>- Indien de bezoeker het pand niet wenst te verlaten wordt er tweemaal gesommeerd. Vertrekt de bezoeker daarna niet dan wordt de politie ingeschakeld en aangifte gedaan van lokaalvredebreuk.</li><li>- Iedere melding van agressie wordt door de direct leidinggevende of bij inzet van het interventieteam, door het interventie-</li></ul>	

# 32 Veiligheidsprotocol

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<p>teamlid geregistreerd via het agressie registratieformulier.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Uitgangspunt is dat bij strafbare feiten in beginsel aangifte of bij ernstige incidenten melding wordt gedaan bij de politie.</li><li>- De leden van het interventieteam worden door de directeur benoemd en krijgen de bevoegdheid bezoekers te sommeren het pand te verlaten.</li><li>- De door agressie veroorzaakte materiële en immateriële schade wordt in beginsel altijd verhaald op de veroorzaker.</li></ul>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Taken veiligheidscoördinator	KI 1061
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Het doen van voorstellen op het gebied van het ontwikkelen, evalueren en bijstellen van het veiligheidsbeleid.</li><li>- Interne communicatie van het veiligheidsbeleid zodanig dat medewerkers op de hoogte zijn van de interne gedragsregels.</li><li>- Houden van orde gesprekken.</li><li>- Het bijhouden van de agressie-incidentenregistratie.</li><li>- De coördinatie van het interventieteam.</li></ul>
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Ordegesprek	KI 1062
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<p>Het doel van het ordegesprek is de regie terug te brengen bij de organisatie. Het gaat om herstel van de integriteit van de dienstverlening en het creëren van een werkbare relatie met de burger als de relatie wordt voortgezet.</p> <p>Subdoelen van het ordegesprek zijn het eventueel aanzeggen van ordemaatregelen, het bespreken van de schadeafhandeling en vooral ook het laten zien dat de organisatie steun geeft aan medewerkers.</p> <p>Binnen het interventieteam zijn enkele medewerkers opgeleid om ordegesprekken te voeren.</p>
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Instructietekeningen	KI 1063
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	In het document hieronder staan twee instructietekeningen.
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	

# 33 Verzoek om herziening

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Dit rapport bevat 8 kennisitems.

Naam		Aantal
Verzoeker niet tevreden		KI 1320
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	<p>Nadat je een dossier hebt afgehandeld kunnen er in het desbetreffende dossier nog documenten of telefoontjes binnenkomen en actie nodig zijn.</p> <p>We onderscheiden:</p> <p>=&gt; Bedankbriefjes e.d. Een reactie is niet nodig. Het document of contact leg je vast in het betrokken dossier.</p> <p>=&gt; Een inhoudelijke reactie.</p> <p>B.v. de mededeling dat een actie die in het kader van een interventie is toegezegd niet is uitgevoerd. Een reactie is nodig. De documenten of contacten leg je vast in het betrokken dossier.</p> <p>Ontvang je een volstuk en is evident dat het om iets nieuws gaat, maak dan een nieuw dossier aan. Bij twijfel of een volgstuk nazorg, een nieuwe klacht, een herzieningsverzoek, of een interne klacht is, bel je met verzoeker om dit uit te vragen. Twijfel je na het gesprek met verzoeker over welke stap nodig is, neem die dan in overleg met een senior klachtbehandelaar of onderzoeker.</p> <p>=&gt; Een verzoek om herziening.</p> <p>=&gt; Een klacht over (een medewerker van) de Nationale ombudsman.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>		
Verzoek om herziening		KI 1321
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	<p>Een verzoek om herziening is een mededeling (mondeling of schriftelijk) waarin een verzoeker aangeeft dat hij het niet eens is met een B&amp;O-beslissing, een onderzoekbeslissing of een oordeel van de Nationale ombudsman.</p> <p>Het beleid - dus hoe we omgaan met deze verzoeken - vind je hieronder.</p> <p>Er is ook een regeling die op onze website is geplaatst.</p> <p>Mei 2022</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>		
Uitgangspunten		KI 2104
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	<p>We nemen een herzieningsverzoek alleen in behandeling als het gaat om:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Feiten en/of omstandigheden die hebben plaatsgevonden voor onze beslissing en die bij verzoeker niet bekend waren en redelijkerwijs niet bekend konden zijn[1] en die tot een andere beslissing hadden kunnen leiden als ze eerder bekend waren geweest.</li><li>- Feiten en/of omstandigheden die hebben plaatsgevonden na onze beslissing en die tot een andere beslissing zouden kunnen leiden.</li><li>- Een juridische of feitelijke misslag. Een misslag is bijvoorbeeld:<ul style="list-style-type: none"><li>o een onjuiste beslissing (denk aan het wijzen op een bezwaarmogelijkheid terwijl die er niet is of het over het hoofd zien van een essentiële gerechtelijke uitspraak bij de beoordeling);</li><li>o dat we de feiten verkeerd hebben vastgesteld doordat we bepaalde informatie ten onrechte niet hebben meegenomen of verkeerd hebben geïnterpreteerd</li><li>o een verschrijving of een eenvoudig vast te stellen en te corrigeren rekenfout.</li></ul></li></ul> <p>Een herziening is niet bedoeld om de zaak over te doen of de discussie te heropenen, zonder dat er sprake is van nieuwe feiten en/of omstandigheden of een misslag zoals hierboven bedoeld.</p> <p>De verzoeker moet het herzieningsverzoek motiveren. Dit betekent dat in geval van nieuwe feiten en/of omstandigheden hij die zelf moet aanvoeren. Of in geval van een juridische of feitelijke misslag dat hij zelf concreet moet maken waaruit onze 'mislagen' bestaan.</p>	

# 33 Verzoek om herziening

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
[1] Wanneer de in het verzoek genoemde feiten al bij verzoeker bekend waren tijdens het onderzoek, maar niet door de verzoeker aan ons zijn meegedeeld, worden deze feiten verder buiten beschouwing gelaten.	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Termijnen	KI 2105
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<p>Een verzoek om herziening wordt geacht onredelijk laat te zijn ingediend, indien het verzoek is ingediend meer dan een jaar nadat de verzoeker bekend is geworden met de daarin gestelde nieuwe feiten en omstandigheden (nova) dan wel, indien geen nova zijn gesteld, als het is ingediend meer dan een jaar na de datum van de onderzoekbeslissing waarvan herziening wordt verzocht.</p> <p>De afhandeling van het herzieningsverzoek vindt binnen zes weken na ontvangst plaats en kan schriftelijk worden verlengd met vier weken.</p>
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Ontvangst	KI 2106
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<p>Een verzoek om herziening kan op verschillende manieren binnenkomen, zowel mondeling als schriftelijk. Komt het mondeling binnen, dan vraag je verzoeker het verzoek schriftelijk (e-mail of brief) in te dienen.</p> <p>Een verzoeker zal een verzoek om herziening niet altijd als dusdanig benoemen. Ook als verzoeker dat niet doet maar wel zijn ongenoegen over een inhoudelijke beslissing uit, kan sprake zijn van een verzoek om herziening.</p>
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Behandeling van het verzoek	KI 2107
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<p>Bij de behandeling van het verzoek onderscheiden we drie fasen.</p> <p>1. Behandeling door klachtbehandelaar/onderzoeker De klachtbehandelaar/onderzoeker (verder: behandelaar) bespreekt de reactie van de verzoeker met zijn of haar senior. Daarna neemt de behandelaar telefonisch contact op met de verzoeker en kijkt of hij de onvrede kan verminderen of wegnemen[1]. Zo mogelijk kan de behandelaar iets repareren of nader toelichten. De toelichting kan zien op de inhoud of op de criteria voor herziening. Ook kan de behandelaar vragen een ongemotiveerd verzoek te motiveren.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Als verzoeker na het telefoongesprek tevreden is dan is de zaak daarmee afgehandeld. Indien verzoeker dat wil, dan wordt het gesprek schriftelijk (e-mail of brief) bevestigd.</li></ul> <p>Als verzoeker na het telefoongesprek niet tevreden is volgt stap 2.</p> <p>2. Marginale toetsing door senior klachtbehandelaar of onderzoeker[2] De senior klachtbehandelaar/onderzoeker (verder: senior) bespreekt het verzoek met de betrokken behandelaar en toetst of verzoeker nieuwe feiten en/of omstandigheden of een juridische of feitelijke misslag aanvoert.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Is dat niet het geval (kennelijk ongegronde herziening) dan nemen we de herziening niet in behandeling. Dan doet de senior het verzoek direct af. Dit gebeurt schriftelijk. Dit kan per e-mail of brief als volgstuk in het bestaande dossier. Op het moment dat we met Djuma werken maken we een nazorgdossier. Het wordt geen herzieningsdossier.</li><li>Is dit wel het geval en gaat het om een fout die eenvoudig kan worden hersteld (denk aan een verschrijving of storende typefout) dan corrigeert de senior de fout en laat de brief of het rapport zo nodig opnieuw tekenen.</li><li>In alle andere gevallen wordt het herzieningsverzoek in behandeling genomen. Dan volgt stap 3.</li></ul> <p>3. Inhoudelijke toetsing door senior Als verzoeker na het telefoongesprek niet tevreden is, verzoekt de behandelaar de FD, via [REDACTED]@nationaleombudsman.nl, een herzieningsdossier aan te maken. De FD maakt het herzieningsdossier aan en koppelt dit in het systeem aan het eerste dossier (het brondossier). De senior toetst de gronden van het herzieningsverzoek.</p> <p>Het verzoek is ongegrond/wordt niet ingewilligd. Wanneer het verzoek ongegrond wordt verklaard, wordt dit gemotiveerd in een brief aangegeven. De ombudsman tekent deze brief.</p>



# 33 Verzoek om herziening

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<p>Het verzoek is gegrond/wordt ingewilligd.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>o Herziening van een brief Wanneer het verzoek gegrond wordt verklaard dan wordt (zo mogelijk) meteen op het achterliggende dossier ingegaan. Wanneer de aanvankelijke brief wordt uitgebreid of de herziening tot een ander oordeel leidt, wordt dat bij voorkeur meteen in de beslissing op herziening meegenomen. De ombudsman tekent deze brief.</li><li>o Herziening van een rapport Wanneer het verzoek gegrond wordt verklaard en dit leidt tot een eenvoudige herziening van het rapport, wordt de herziene versie van het rapport besproken met de betrokken onderzoeker, senior en sectorhoofd. Bij de gegrondverklaring van het verzoek wordt (zo mogelijk) meteen het herziene rapport meegezonden. Een afschrift moet aan het bestuursorgaan worden gezonden. Deze brieven en het herziene rapport tekent de ombudsman.</li><li>o Nadere vragen Een gegrond herzieningsverzoek kan leiden tot een (nieuw) onderzoek/dossier. De senior besluit wie het heropende onderzoek gaat uitvoeren. De brief waarin het verzoek wordt ingewilligd ondertekent de ombudsman.</li></ul> <p>De aangewezen onderzoeker vraagt aan de FD een nieuw dossier aan te maken en het te koppelen aan de herziening. Het nieuwe rapport wordt op de gebruikelijke wijze uitgebracht.</p> <p>Contact met afdeling C&amp;O De senior neemt bij een gegrondverklaring van het verzoek(waar na een rapport zal worden herzien) meteen contact op met de afdeling C&amp;O met het verzoek om het rapport niet aan derden toe te zenden en het rapport van de website te halen. Zodra het herziene rapport is uitgebracht, stelt de senior hiervan afdeling C&amp;O op de hoogte met het verzoek het rapport op de website te plaatsen. Achter het rapportnummer komt de vermelding 'herzien rapport'.</p> <p>[1] De dossiereigenaar maakt een telefoonnotitie en voegt die toe aan het dossier. [2] Of een door een senior klachtbehandelaar/onderzoeker aan te wijzen ervaren klachtbehandelaar/onderzoeker.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Aanhoudend gedrag	KI 2108
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<p>In beginsel heeft iedereen recht op behandeling van een verzoek om herziening. Bij aanhoudend gedrag maakt de Nationale ombudsman zo snel mogelijk duidelijk dat we, na afdoening van de herziening, niet meer op de inhoud van de zaak reageren.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>· Bij eenvoudige zaken (zoals bijvoorbeeld bepaalde B&amp;O-beslissingen waarin geen inhoudelijk oordeel speelt) kan in de afdoeningsbrief van de herziening direct worden aangegeven dat de ombudsman niet meer zal reageren op de klacht.</li><li>· Bij de overige zaken, waarbij een verzoeker terugkomt nadat het herzieningsverzoek is afgedaan, neemt de behandelaar contact op met een specialist Complex Klaaggedrag (CKG).</li></ul>
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Leren van herzieningen	KI 2109
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<p>Bij een gegrondverklaring bespreken de senior en de eerste behandelaar de gang van zaken in het dossier en stellen zij een leerpunt op. Dit wordt besproken met het sectorhoofd.</p> <p>Bij een ongegrondverklaring kan ook iets opvallen, hetgeen ook een leerpunt kan zijn. De eerste behandelaar en de senior spreken af wie het leerpunt in Verseon invult.</p> <p>De senior brengt het leerpunt anoniem in tijdens het eerstvolgende seniorenoverleg. Leerpunten worden vervolgens door de andere senioren teruggekoppeld naar de sectoren en het OP.</p>
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	

# 34 Klachten over de ombudsman

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Dit rapport bevat 5 kennisitems.

Naam		Aantal
Klachten over (medewerkers van) de Nationale ombudsman		KI 1326
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	<p>Onze kerntaak als No is het behandelen van klachten over overheidsorganisaties, maar er worden ook klachten over onszelf ingediend. Bijvoorbeeld door verzoekers die ontevreden zijn over hoe ze door ons te woord zijn gestaan of die lang niets hebben gehoord over de behandeling van hun klacht.</p> <p>[REDACTED] (coördinator interne klachten) en [REDACTED] behandelen klachten over (medewerkers van) de Nationale ombudsman.</p> <p>Meer informatie vind je op NoHow.</p> <p>Zie verder de hieronder toegevoegde documenten - klachtregeling 2019</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>		
Geen externe instantie		KI 1330
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	<p>Er is geen externe instantie voor de behandeling van klachten over de Nationale ombudsman. Is een burger niet tevreden met de interne klachtbehandeling door de Nationale ombudsman dan kan de burger niet bij een andere onafhankelijke externe klachtinstantie terecht. Van een verwijzing naar bijvoorbeeld de Commissie voor de Verzoekschriften of de Tweede Kamer kan dan ook geen sprake zijn.</p> <p>De omstandigheid dat de Nationale ombudsman als (externe) klachtinstantie de laatste instantie is, staat eraan in de weg om nog weer een vervolgtraject open te stellen. Er moet nu eenmaal een grens zijn aan het aantal instanties. Het zou zich ook slecht verdragen met de onafhankelijkheid van de Nationale ombudsman wanneer zijn doen en laten nog eens ter toetsing aan een andere instantie zou kunnen worden voorgelegd.</p> <p>De Tweede Kamer benoemt de Nationale ombudsman – voor een termijn van zes jaar – en kan hem op de in de artikelen 3 en 4 van de WNo genoemde gronden ontslaan en schorsen. Langs die weg heeft de (Grond)wetgever ervoor gezorgd dat de Nationale ombudsman niet onaantastbaar is. Wanneer echter, wat wel gebeurt, klachten over de Nationale ombudsman bij de Tweede Kamer worden ingediend, pleegt de Kamer – meestal de Commissie voor de Verzoekschriften of individuele leden van de Kamer – daarmee terughoudend om te gaan en zich ervan te onthouden om inhoudelijk op dergelijke klachten in te gaan en een oordeel te geven over het optreden van de Nationale ombudsman. Meestal raadt de Commissie of het desbetreffende Kamerlid de klager aan zijn ongenoegen (nog eens) kenbaar te maken aan de Nationale ombudsman. In incidentele gevallen beoordeelt de Nationale ombudsman op verzoek van een Kamerlid opnieuw of een verzoekschrift alsnog in behandeling kan worden genomen. De Tweede Kamer kan daarmee niet worden gezien als externe klachtinstantie voor gedragingen van de Nationale ombudsman.</p> <p>Dit geldt ook als een verzoeker niet zozeer de bedoeling heeft te klagen over de Nationale ombudsman, maar het oordeel c.q. een second opinion wil hebben van de Commissie voor de Verzoekschriften over een gedraging van een bestuursorgaan waarover de Nationale ombudsman al heeft geoordeeld.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>		
Het maken van een institutioneel excuus		KI 1561
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	<p>Visie Nationale ombudsman op excuus</p> <p>Het maken van een goed excuus kan een belangrijk instrument zijn om een verstoorde relatie tussen een burger en overheidsinstantie te herstellen.</p> <p>Het maken van excuses is een gevoelig onderwerp: voor politici staat het maken van een excuus gelijk aan het aanbieden van je ontslag. Ook speelt het erkennen van schuld in combinatie met de financiële consequenties. De ombudsman daarentegen vraagt aandacht voor de waarde die een excuus kan hebben in het herstellen van de relatie tussen burger en overheid. Hij pleit er voor dit los te zien van aansprakelijkheid en politieke afrekening. Het is niet eenvoudig om deze andere manier van kijken naar de waarde van een excuus over het voetlicht te brengen. De juridische reflex is hardnekkig.</p> <p>De Nationale ombudsman gebruikt de excuuskaart als kader om gedragingen van overheidsinstanties te beoordelen na</p>	

# 34 Klachten over de ombudsman

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<p>klachten als daarin excuses gepast zouden zijn geweest.</p> <p><b>Onze werkwijze</b> In ons dagelijks werk maakt elke medewerker wel eens fouten: een mailtje over het hoofd gezien, een afspraak niet nagekomen. In dergelijke gevallen, waarbij het duidelijk is waar de 'fout' ligt kan een ieder zelf contact opnemen om een en ander recht te zetten. Dergelijke situaties (waar een goed excuus op zijn plaats is) hoeven niet door de ambtsdragers gemaakt te worden. Wel kan het van belang zijn om dit excuus nog schriftelijk te onderstrepen met een brief getekend door één van de ambtsdragers. In die brief moet dan helder zijn waar het probleem lag en wat er inmiddels is ondernomen. De No of So moet bij tekening het proces kennen.</p> <p>Er zijn echter ook situaties waarin een excuus van het instituut op zijn plaats is. Voor een burger die zich met een klacht bij ons gemeld heeft en die om wat voor reden dan ook niet de behandeling heeft gekregen die hij van de Nationale ombudsman had mogen verwachten telt een welgemeend institutioneel excuus. Dit is bijvoorbeeld aan de orde in: - een afrondende brief over een gegronde interne klacht; deze ondertekent de Nationale ombudsman; - een herziening als er daadwerkelijk iets over het hoofd gezien is; - een kennelijk ongegrond brief als hier niet voortvarend gehandeld is; deze ondertekent de substituut ombudsman.</p> <p>Het is van belang om scherp voor ogen te hebben dat een excuus niet gratis mag worden; het mag geen automatisme worden. Als er een structureel probleem is (bijvoorbeeld te lange doorlooptijden) moet hier iets aan gedaan worden. Een excuus heeft dus gevolgen; er moet geleerd worden van de gemaakte fout.</p> <p>Verder is van belang dat excuses gericht zijn. Omschrijf expliciet in de brief wat er waar fout is gegaan. Geen algemeenheden.</p> <p><b>Advies</b> Een excuus kan belangrijk zijn om een verstoorde relatie tussen burger en overheidsinstantie te herstellen. Welgemeende en gerichte excuses namens het instituut zijn belangrijk als wij handelen vanuit het perspectief van de burger. Wij zouden bereid moeten zijn dit te doen als het bureau om wat voor reden dan ook niet kan waarmaken waar ze voor staat, te weten goede klachtbehandeling.</p> <p><b>Waarom terughoudend met excuus?</b> Argumenten om hier terughoudend mee te zijn, - we leven in een mediocratie waardoor excuusbriefjes af kunnen stralen op de ambtsdrager terwijl de fout ergens anders is gemaakt; - excuses moeten niet gratis zijn. Ze moeten niet te gemakkelijk gemaakt worden.</p> <p><b>Een goed excuus</b> d.w.z. een excuus waaruit blijkt dat degene inzicht heeft in de impact van een bepaalde handeling op het leven van de ander, zie onze excuuskaart waarin in vijf stappen wordt beschreven hoe een overheidsinstantie goed excuus kan maken: 1. Erkenning en uitleg geven 2. Burger bevragen en inzicht geven in wat de gevolgen voor de burger geweest zijn 3. Een passende reactie geven 4. Het juiste moment kiezen 5. Het leereffect benutten.</p> <p>Dit beleid is vastgesteld in november 2016.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Klacht over ombudsman bij BZK	KI 1949
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> Mensen met klachten over de Nationale ombudsman wenden zich soms toch tot het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK). Neemt BZK in zo'n geval contact met ons op, dan maken we onderscheid tussen drie verschillende situaties, te weten brieven, klachten en aansprakelijkstellingen. Hieronder worden deze besproken, ook in het licht van het uitwisselen van gegevens (NAW gegevens, of iemand een klacht bij ons heeft ingediend en de status van die klacht).  1 Een brief of mail met vragen over de Nationale ombudsman - BZK moet brieven van burgers beantwoorden.	

# 34 Klachten over de ombudsman

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<p>- BZK kan vragen van burgers over de ombudsman in het algemeen, al dan niet in overleg met ons, beantwoorden. - BZK heeft daar geen informatie van ons over verzoekers of klachtafhandeling voor nodig.</p> <p>Hierbij mogen dus geen persoonsgegevens worden uitgewisseld.</p> <p>2 Een brief of mail met een klacht over de Nationale ombudsman - BZK mag geen klachten van burgers over de ombudsman behandelen. - BZK heeft daar dus geen informatie over verzoekers of klachtafhandeling van ons voor nodig. - BZK, voor het correct communiceren naar de burger in geval van warm doorverwijzen, wel graag informatie van ons zou ontvangen.</p> <p>Hierbij mogen dus geen persoonsgegevens worden uitgewisseld. Ook in het kader van goede dienstverlening, namelijk in dit geval om warm door te kunnen verwijzen, mogen geen persoonsgegevens worden verstrekt aan BZK. BZK kan aan de burger melden dat BZK geen klachten behandelt over de Nationale ombudsman. Desgewenst kan BZK aan de burger vragen of hij/zij het goed vindt dat BZK de brief doorstuurt naar de Nationale ombudsman. Indien de burger deze toestemming verleent kan BZK de betreffende brief en eventuele bijbehorende gegevens verstrekken aan de Nationale ombudsman. Het is handig wanneer BZK daarbij aan de burger meedeelt dat het aan de Nationale ombudsman is om te bezien hoe wordt gereageerd.</p> <p>3 Een brief of mail met een aansprakelijkstelling vanwege een gedraging van de Nationale ombudsman - BZK moet reageren op brieven waarin de Nederlandse staat vanwege een gedraging van de Nationale ombudsman aansprakelijk gesteld wordt. - BZK heeft daar wel informatie over verzoekers en klachtafhandeling van ons voor nodig.</p> <p>Als de Staat aansprakelijk wordt gesteld of wordt gedagvaard wegens een gedraging van de Nationale ombudsman treedt de Minister van BZK op als partij. Als de Staat wordt gedagvaard moet de dagvaarding worden betekend ten parkette van de Procureur-Generaal bij de Hoge Raad der Nederlanden. Een afschrift gaat naar de landsadvocaat die de dagvaarding aan BZK zal voorleggen. In de regel zal aan een dagvaarding correspondentie met een vordering vooraf gaan (soms met een conceptdagvaarding). Als die correspondentie aan BZK wordt gericht zal BZK daar op mogen en moeten reageren.</p> <p>Kortom, wanneer BZK reageert op brieven waarin de Nederlandse staat vanwege een gedraging van de Nationale ombudsman aansprakelijk gesteld wordt, dan is er sprake van een wettelijke taak of grondslag. In het kader van een aansprakelijkheidsstelling zal er dus informatie mogen worden uitgewisseld tussen BZK en de Nationale ombudsman, ook gegevens die persoonsgegevens zijn in de zin van de AVG.</p> <p>Hierbij geldt nog als algemene opmerking dat de Nationale ombudsman op aansprakelijkstellingen in het algemeen dejuridiserend zal reageren op basis van onze Schadevergoedingswijzer.</p> <p>Contactafspraken In alle gevallen geldt dat informatie over contactafspraken niet met BZK gedeeld mag worden. De AVG bepaalt dat alleen persoonsgegevens gedeeld mogen worden als dat toereikend, ter zake dienend en niet bovenmatig is. Informatie over contactafspraken voldoet niet aan deze eisen.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Verzoek om toewijzing andere medewerker	KI 1966
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<p>Beoordeling verzoek om toewijzing andere medewerker Wanneer een verzoeker ontevreden is over de behandeling van zijn verzoek, komt het voor dat deze vraagt om een andere medewerker aan zijn dossier toe te wijzen. Om te bevorderen dat dergelijke verzoeken op een gelijke wijze worden beoordeeld, is hiervoor een toetsingskader ontwikkeld.</p> <p>Toetsingskader Een verzoek om toewijzing van een andere medewerker wordt beoordeeld aan de hand van de onderstaande criteria. Aan alle drie de criteria moet zijn voldaan voor toewijzing van een verzoek. Uitgangspunt is dat met verzoeken terughoudend wordt omgegaan.</p> <p>1. Het gaat om de houding, het gedrag of de werkwijze van de medewerker. De werkwijze van de ombudsman in het algemeen of de inhoud van een beslissing, is geen aanleiding om een andere medewerker aan een zaak toe te wijzen. Ook verzoeken om een andere medewerker vanwege de (buitenlandse)</p>

## 34 Klachten over de ombudsman

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<p>achternaam of het geslacht etc. worden afgewezen.</p> <p>2. De houding, het gedrag of de werkwijze heeft te wensen overgelaten. Vaststaat of voldoende aannemelijk is dat de houding, het gedrag of de werkwijze van de medewerker te wensen heeft overgelaten. De betrokken leidinggevende stelt vast of daarvan sprake is. Daarbij betreft de leidinggevende zowel de zienswijze van de verzoeker als die van de betrokken medewerker.</p> <p>3. De feiten zijn ernstig genoeg. De betrokken leidinggevende beoordeelt of de houding, het gedrag of de werkwijze van de medewerker zodanig te wensen heeft overgelaten, dat in redelijkheid kan worden gezegd dat het vertrouwen van verzoeker in de betrokken medewerker is geschaad. Zijn de feiten niet ernstig genoeg voor het toewijzen van een andere medewerker en is er wel iets niet goed gegaan, dan kan aan verzoeker excuses worden aangeboden.</p> <p>Als aan alle drie de criteria wordt voldaan, wordt een andere medewerker toegewezen. Ook wanneer de werkvoorraad of bezetting van het betrokken team dit eigenlijk niet toelaat of het voor een andere medewerker veel werk is om zich in het dossier in te lezen. Omgekeerd wordt een verzoek niet toegewezen enkel omdat de werkvoorraad of bezetting dit toelaat om verzoeker zo tegemoet te komen. Dit vanuit een oogpunt van bescherming van de betrokken medewerker.</p> <p>Samenhang met interne klachtprocedure Als een verzoeker niet tevreden is over een medewerker, zal vaak sprake zijn van samenhang met de interne klachtprocedure. Als dat zo is, dan wordt een verzoek om toewijzing van een andere medewerker behandeld nadat de interne klachtprocedure is afgerond. De leidinggevende neemt daarbij de uitkomst van de interne klachtprocedure in acht.</p> <p>Vastgesteld: januari 2020</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	

# 35 Onderzoek uit eigen beweging

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Dit rapport bevat 4 kennisitems.

Naam		Aantal
Registratie		KI 1169
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	<p>Verseon</p> <p>Verseon kent onder meer de volgende twee zaaktypen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Verzoek No</li><li>- Onderzoek No uit eigen beweging</li></ul> <p>Soorten zaken</p> <p>Soorten zaken waar wij mee te maken hebben:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Individuele verzoeken met een structureel aspect</li><li>- Verkenningen</li><li>- Onderzoeken uit eigen beweging</li></ul> <p>Individuele verzoeken met een structureel aspect</p> <p>Deze registreer je in de verzoekregistratie als verzoek en niet als onderzoek uit eigen beweging. Bij verzoeker vul je dus de naam van de verzoeker in en niet 'Nationale ombudsman'.</p> <p>Om herkenbaar te maken dat er een structureel aspect aan vastzit, neem je in het veld 'Omschrijving' de letters 'SASA' op. Zo zijn de individueel plus zaken eenvoudig herkenbaar en uit het systeem te halen.</p> <p>Verkenningen</p> <p>Deze registreer je in het deel 'Onderzoek No uit eigen beweging' van Verseon.</p> <p>Zo is zichtbaar wat we aan verkenningen hebben gedaan en of het leidt tot een onderzoek.</p> <p>Onderzoeken uit eigen beweging</p> <p>Deze registreer je in het deel 'Onderzoek No uit eigen beweging' van Verseon.</p> <p>Datum afhandeling</p> <p>Als datum van afhandeling gebruik je de publicatiedatum.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>		
Algemeen		KI 1228
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	<p>Wat is een onderzoek uit eigen beweging?</p> <p>De meeste onderzoeken van de Nationale ombudsman worden ingesteld naar aanleiding van een verzoek. Doorgaans wordt een individuele onderzoeker met het onderzoek belast. Daarnaast kan de Nationale ombudsman ook uit eigen beweging onderzoek doen. De wettelijke basis hiervoor is artikel 9:26 van de Algemene wet bestuursrecht. Aanleiding kan zijn dat over een onderwerp veel klachten worden ontvangen of dat er maatschappelijke onrust over bestaat. De conclusies en aanbevelingen op basis van dergelijk onderzoek hebben doorgaans een structureel karakter: ze zien niet op een enkel geval, maar op alle gevallen. De conclusies en aanbevelingen kunnen daardoor goed worden gebruikt als toetsingskader bij de afhandeling van klachten over hetzelfde onderwerp. Een individuele klacht vormt een goede aanleiding de betrokken instantie nog eens te wijzen op de aanbevelingen uit het onderzoek uit eigen beweging en te toetsen in hoeverre de betrokken instantie zich aan deze aanbevelingen heeft gehouden.</p> <p>Structureel probleem</p> <p>We melden dat we die ene klacht niet onderzoeken, tenzij natuurlijk een concrete oplossing nodig is, en brengen het in een onderzoek uit eigen beweging onder. De vormen die we daarin kiezen zijn divers, bijvoorbeeld samen met de betrokken instantie(s) kijken naar verbetering van praktijken. Zoals: met een instantie samen kijken hoe de klachtprocedure verbeterd kan worden. Andere voorbeelden: rondetafelbijeenkomsten of experts uitnodigen over bepaalde thematiek. Het vergroot de legitimatie en betrokkenheid door het probleem gemeenschappelijk te maken. Ook vergroten deze vormen de lerende component bij de instanties.</p> <p>Monitoren interne klachtbehandeling</p> <p>Bij instanties waar relatief veel verzoekers zich na de interne klachtbehandeling (opnieuw) bij de No melden of waar op grond</p>	

# 35 Onderzoek uit eigen beweging

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<p>van andere (in- of externe) signalen de indruk bestaat dat de interne klachtbehandeling niet voldoet, kan worden overwogen om een onderzoek uit eigen beweging in te stellen naar de interne klachtbehandeling. Er kan dan tevens sprake zijn van een structureel knelpunt bij die instantie, hetgeen een reden kan zijn om zaken niet langer voor interne klachtbehandeling door te sturen.</p> <p>Let op! De Nationale ombudsman mag geen onderzoek uit eigen beweging instellen indien artikel 9:22 van de Algemene wet bestuursrecht van toepassing is (artikel 9:26 Awb).</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Criteria voor het instellen van onderzoek uit eigen beweging	KI 1229
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Criteria voor het instellen voor een onderzoek uit eigen beweging kunnen zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Het agenderen van het desbetreffende onderwerp bij politiek of bestuur.</li><li>- Onderwerpen die zich naar hun aard bij uitstek lenen om behoorlijkheidsprincipes over het voetlicht te brengen.</li><li>- Onderwerpen die passen bij thema's waarop de Nationale ombudsman zich wil richten.</li><li>- Een actuele kwestie waarbij de Nationale ombudsman vanuit zijn specifieke kennis over de verhouding overheid - burger een rol kan spelen, en onderzoek het aangewezen middel daartoe is.</li><li>- Een maatschappelijk belangrijke kwestie waarin interne klachtbehandeling of mediation geen oplossing hebben gebracht.</li><li>- Herhaaldelijk ingediende klachten over eenzelfde onderwerp (structureel probleem).</li><li>- Een verzoek van politiek of bestuur.</li><li>- Behoeftte aan oriëntatie om na te gaan of er aanleiding is een grootschalig onderzoek uit eigen beweging in te stellen naar een bepaald onderwerp.</li><li>- Gedragingen waarover de betrokken burgers zelf niet kunnen klagen, omdat ze tot een groep burgers behoren die de weg naar de Nationale ombudsman heel moeilijk kunnen vinden, of die zich niet meer in Nederland bevinden, zijn overleden, of anderszins niet in staat zijn om te klagen.</li><li>- Gedragingen die door medewerkers van de ombudsman zelf zijn waargenomen.</li></ul>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Ombudsagenda en SA-agenda	KI 1642
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>De onderzoeken die in de Ombudsagenda worden opgenomen vallen binnen de strategische thema's door de ombudsman benoemd. Bekijk de Ombudsagenda. De Ombudsagenda wordt aan het begin van het jaar samen met de strategische thema's bekendgemaakt zowel in- als extern.</p> <p>Naast de Ombudsagenda hebben we ook de SA-agenda. De gezamenlijke SA-agenda is een overzicht van alle onderwerpen en activiteiten met een structureel karakter die we binnen de sectoren willen oppakken. De SA-agenda onze interne agenda. Bekijk de SA-agenda.</p> <p>De Ombudsagenda en SA-agenda worden op elkaar afgestemd. Ieder kwartaal wordt bekeken waar we staan met de activiteiten op de agenda's en of er bijgestuurd moet worden. Het is een dynamische agenda, dus als er onderwerpen zijn die vanwege de actualiteit of urgentie onze aandacht vragen dan kunnen we daar ruimte voor maken.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	

# 36 Vertaalbeleid publicaties

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Dit rapport bevat 1 kennisitem.

Naam	Aantal
Vertaalbeleid publicaties	KI 2151
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<p>We vinden het belangrijk dat burgers kunnen zien wat het werk van de Nationale ombudsman inhoudt. Een deel van ons werk vertalen we daarom naar het Engels en Papiaments. Hierbij hanteren we communicatie in de volgende talen. Focus op:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Bonaire: Nederlands + Papiaments[1]</li><li>- St. Eustatius: Nederlands + Engels</li><li>- Saba: Nederlands + Engels</li><li>- Aruba: Nederlands + Papiaments</li><li>- Curaçao: Nederlands + Papiaments</li><li>- St. Maarten: Nederlands + Engels</li><li>- Internationaal: Nederlands + Engels</li></ul> <p>Wat we wel vertalen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Grote jaarlijks terugkerende corporate uitingen, zoals het jaarverslag (het publieksproduct) en de Ombudsagenda (plus nieuwsberichten hierover)</li><li>- Ondertiteling in video's en animaties (indien gericht en/of relevant op/voor CN)</li><li>- Facebook posts (indien gericht op CN)</li><li>- Samenvattingen rapporten op de rapportpagina op de site (indien rapport gericht is op CN)</li><li>- Nieuwsberichten over publicatie SA en OA rapporten (indien rapport gericht is op CN)</li><li>- Nieuwsberichten over spreekuren</li><li>- Nieuwsberichten over opening onderzoeken (indien onderzoek gericht is op CN)</li><li>- Nieuwe vaste pagina's op het CN deel van de website (zoals het klachtenformulier)</li></ul> <p>Wat we niet vertalen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Jaarverslag (Kamerstuk)</li><li>- Individuele rapporten</li><li>- SA rapporten en OA rapporten</li><li>- (Aanbiedings)brieven aan bewindspersonen, Eerste of Tweede Kamer, overheidsinstanties</li><li>- Interviewvoorbereidingen en Q&amp;A's</li></ul> <p>Tot slot:</p> <p>Voor eenvoudige/kleine vertalingen in het Papiaments zijn er twee medewerkers binnen het team CN ([REDACTED] en [REDACTED]) die je kunt benaderen.</p> <p>[1] Op Curaçao en Aruba zijn Nederlands en Papiaments de officiële talen. Het Papiaments kent twee spellingsvarianten: het Papiamentu wordt op Bonaire en Curaçao gesproken en het Papiamentu wordt op Aruba gesproken.</p>
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	



# 37 Relatiebeheer

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Dit rapport bevat 1 kennisitem.

Naam	Aantal
Relatiebeheer	KI 2243
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Relatiebeheer draait om het ontwikkelen van een duurzame relatie tussen onderzoekers en klachtbehandelaren van de Nationale ombudsman en medewerkers van instanties waar wij bevoegd over zijn. Afhankelijk van de overheidsinstantie zijn één of zijn twee collega's relatiebeheerder. De relatiebeheerder zorgt ervoor dat collega's weten dat hij/zij eindverantwoordelijk is. En houdt in de gaten wat er vanuit de No gebeurt op ambtelijk niveau (klachtbeeld, lopende onderzoeken, signalen, Telegraafcolumn, etc.).</p> <p>De relatiebeheerder maakt een beknopte en op maat gemaakte strategie voor het relatiebeheer bij een overheidsinstantie. Dit is niet één mal die overal op past, maar bevat per instantie wat we willen bereiken in het komende jaar en op welke manier we dit doel willen bereiken (wat, hoe, hoe vaak, met wie?). Werkbezoeken of afspraken met overheidsinstanties op ambtelijk niveau moeten binnen de strategie passen. Kortom: alles start met een strategie. Hiervoor hebben we een formulier relatiebeheer overheidsinstantie opgesteld. Het formulier vind je hieronder onder documenten.</p> <p>Maak bij het opstellen vooral gebruik van de expertise van collega's en de beschikbare data in DOS. Onder documenten vind je een toelichting op DOS.</p> <p>Totaalvisie De totaalvisie is hieronder als document opgenomen.</p> <p>Vragen? Neem contact op met [REDACTED] of [REDACTED]</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	



## Relatiebeheer overheidsinstanties

1. Over welke instanties gaat het?
2. Wie is waarvoor verantwoordelijk?
3. Wat houdt relatiebeheer in?
4. Waarmee moet je rekening houden bij het opstellen van een strategie?
5. Uitleg analyse klachtbeeld

### 1. Over welke instanties gaat het?

Vanuit de Nationale ombudsman is veel contact met instanties waarover wij bevoegd zijn. Dat is zo omdat relatiebeheer met die organisaties, mits goed ingericht en uitgevoerd bijdraagt aan het borgen van het burgerperspectief in overheidshandelen.

De Nationale ombudsman is bevoegd over honderden instanties. Welke instanties prioriteit krijgen, is onderdeel van professioneel gesprek tussen collega's en wordt binnen de betreffende sector bepaald. Argumenten die bijdragen aan de prioritering van een instantie (niet uitputtend):

- Instanties waarover we veel klachten ontvangen (voorbeeld: Belastingdienst, Politie of CAK).
- Instantie met werk dat raakt aan de problemen van prioritaire [doelgroepen](#) (voorbeeld: SVB raakt de levens van kwetsbare ouderen, IND raakt de levens van migranten en vluchtelingen, DUO raakt de levens van jongvolwassenen).
- Instanties die (regelmatig) terugkomen op de Ombudsdagenda en dus raken aan de voor ons relevante thema's (voorbeeld: UWV).
- Instanties met bevoegdheden die raken aan de onze (voorbeeld: Huis voor Klokkenluiders, Autoriteit Persoonsgegevens).

### 2. Rollen en verantwoordelijkheden

Het relatiebeheer voor overheidsinstanties ligt primair bij de sectoren en het OP, bij de functies die het meest contact hebben met verzoekers en de instanties zelf. Andere rollen zijn daar ook bij betrokken. De onderstaande tabel bevat de belangrijkste rollen, de verantwoordelijkheden binnen de rol en uiteindelijk de functies bij de Nationale ombudsman die deze rollen en verantwoordelijkheden uitvoeren. Onder paragraaf 3 'Wat houdt relatiebeheer in?' staat het relatiebeheer verder toegelicht. De rollen, verantwoordelijkheden en functies komen daar terug.

Rol	Verantwoordelijkheid	Functietype
Dossierbehandelaar	Onderhoudt in het kader van een concreet klachtdossier contact met de overheidsorganisatie. Stelt de relatiebeheerder op de hoogte van bijzonderheden in het contact, opvallende signalen, interventies of gestarte onderzoeken.	klachtbehandelaars en onderzoekers
Relatiebeheerder	Eindverantwoordelijk voor het relatiebeheer met een specifieke overheidsinstantie. Stelt een strategie op en voert deze uit. Houdt regie op de relatie tussen No en de overheidsinstantie.	Onderzoekers en coördinatoren
Coachen en aansturen	Coacht de relatiebeheerder in zijn rol en de daarvoor benodigde vaardigheden, stuurt op het opstellen en uitvoeren van een strategie.	Senioren en coördinatoren
Leidinggevend en mogelijk maken relatiebeheer	Het structureel contact tussen leidinggevendenden die de operatie aansturen, als tactische inzet tussen het operationele en strategische niveau. O.a. door: het opschalen van individuele signalen naar structurele oplossing bij instantie. Tevens geeft hij/zij leiding aan bovenstaande functies in hun invulling van het relatiebeheer.	Sectorhoofden
Adviseren en het brengen naar bestuurlijk niveau	Zorgt ervoor dat de structurele signalen op de bestuurlijke tafel terechtkomen, indien het niet op ambtelijk niveau lukt. Adviseert relatiebeheerder op ambtelijk niveau.	Omgevingsmanagers en coördinatoren

	Denkt mee over de strategie per instantie.	
--	--	--

Binnen de sector wordt bepaald wie in het concrete geval welke rol op zich neemt. Het heeft de voorkeur dat de rol van relatiebeheerder per instantie bij twee personen wordt belegd, i.v.m. kennisdeling en achtervang.

Het relatiebeheer met gemeenten vormt daarop een uitzondering. Hierin heeft de coördinator Lokale overheden een coachende en sturende rol en nemen klachtbehandelaars de rol van relatiebeheerder op zich.

### 3. Wat houdt relatiebeheer in?

Relatiebeheer draait om het ontwikkelen van een duurzame relatie tussen onderzoekers van de Nationale ombudsman en medewerkers van instanties waar wij bevoegd over zijn. Het betreft dus niet het contact tussen bestuurders. Onderstaande uitleg geeft richting aan hoe we het relatiebeheer invullen, maar is geen uitputtend overzicht. Gemotiveerd en weloverwogen maatwerk moet mogelijk zijn en blijven. De inschatting daarvan ligt bij de relatiebeheerder.

#### *Contact*

De relatiebeheerder maakt zichzelf bij de contactpersoon (cp) van de instantie bekend. Zo weet de cp ook waar zijn ingang bij de No is. De relatiebeheerder is het eerste aanspreekpunt bij dossieroverstijgende zaken.

De frequentie van vaste afspraken met de instantie is afhankelijk van de instantie. Wat is de wens van de instantie en wat vinden wij nodig? Denk aan 1-2 reguliere contactmomenten per jaar. Daarnaast is er uiteraard contact bij incidenten. Ook houden we de mogelijkheid open om een kijkje te nemen in elkaars keuken, in de vorm van een groter werkbezoek of stage.

Volgt uit het ambtelijk contact feedback en/of leerpunten voor de No, dan koppelt de relatiebeheerder deze feedback terug aan de betreffende collega.

#### *Actualiteiten*

De relatiebeheerder weet wat er speelt bij zijn instantie. Daarvoor volgt hij nieuws, relevante nieuwsbrieven en vakbladen. Waar e.e.a. interessant is voor zijn collega's deelt hij deze info actief (bijvoorbeeld via de Kennisgroep).

De relatiebeheerder is ook op de hoogte van wat er binnen de No speelt ten opzichte van zijn instantie. Welke onderzoeken lopen er, welke rapporten zijn uitgekomen, welke aanbevelingen staan nog open? Hoe verloopt het dagelijks contact tussen No en de instantie?

#### *Analyse*

De relatiebeheerder maakt minimaal één keer per jaar een analyse van de klachten die wij over de instantie hebben ontvangen. Stijgen of dalen de aantallen? Over welke onderwerpen ontvangen wij klachten? Zie voor een uitleg over hoe je deze analyse kan aanpakken deel 4 van deze handleiding.

#### *Professionele Klachtbehandeling*

De Nationale ombudsman wil het burgerperspectief helpen waarborgen in al het overheidsoptreden. Door klachten professioneel te behandelen, halen overheden de ervaringen van burgers van buiten naar binnen

en geven ze het perspectief van burgers een plek. De relatiebeheerder is een ambassadeur voor PK binnen de instantie. Deze vraagt aandacht voor de Ombudsvisie en biedt actief de workshop aan. Reguliere contactmomenten zijn geschikt om PK (opnieuw) onder de aandacht te brengen.

#### *BureauDok*

Van relatiebeheer contacten wordt een registratie in BureauDok gemaakt. Dus bijv. een verslag van een werkbezoek, de analyse van de klachten etc. Zo kunnen we op de lange termijn een ontwikkeling volgen. En is daarnaast voor alle collega's die een klacht over de instantie behandelen te volgen wat er in de relatie met die instantie speelt.

#### *Kennisdeling*

Kennisdeling volgt relatiebeheer. Dit betekent dat de relatiebeheerder aanjager is van de kennisdeling over de onder hem of haar vallende instanties. De relatiebeheerder gaat na of de informatie op de Kennisbank ten aanzien van zijn of haar instantie klopt en zorgt dat die informatie up to date blijft. Daarnaast kan de relatiebeheerder indien gewenst intern presentaties geven over het werk van de instantie. Denk bijvoorbeeld aan presentaties voor TOP of nieuwe medewerkers. Ook mag van de relatiebeheerder worden verwacht dat deze regelmatig terugkoppelingen geeft en zaken deelt met de sector, bijvoorbeeld tijdens het sectoroverleg.

#### *Relatiebeheer en 1 No*

Informatie uit één instantie, kan zinvol zijn voor het relatiebeheer met een andere instantie. Ook als je niet eindverantwoordelijk bent voor het relatiebeheer, is het van belang om medeverantwoordelijkheid te dragen. We zijn 1 No. Samenwerken en kennisoverdracht is van groot belang voor de kwaliteit van het relatiebeheer in de organisatie. Concreet betekent dit:

- Goede registratie in Verseon om klachtanalyse mogelijk te maken
- Melden van signalen over instantie of opmerkelijkheden in contact met instantie bij relatiebeheerder
- Melden openen formeel onderzoek aan relatiebeheerder
- Informeer relatiebeheerder wanneer een rapport over diens instantie uitgaat.  
Let op: in sommige gevallen kan het raadzaam zijn de relatiebeheerder in de conceptfase te betrekken. Sta hier bij stil.
- Melden werkbezoeken op Ombudskalender én aan relatiebeheerder

#### *Relatiebeheer en Communicatie&Omgevingsmanagement*

De relatiebeheerder onderhoudt waar relevant contact met de communicatieadviseur. De relatiebeheerder is eerste aanspreekpunt bij beantwoording van persvragen over zijn of haar instantie. De relatiebeheerder is zelf verantwoordelijk voor het actueel houden van informatie op de website over zijn of haar instantie, bijvoorbeeld: <https://www.nationaleombudsman.nl/cjib> maar ook bijvoorbeeld het beleid rond de Telegraafcolumn.

De relatiebeheerder onderhoudt waar relevant ook contact met de omgevingsmanager. De relatiebeheerder betreft de omgevingsmanager bij de voorbereiding van ambtelijk overleg. De relatiebeheerder is eerste aanspreekpunt voor de omgevingsmanager bij voorbereiding van bestuurlijk overleg en signaleert en informeert de omgevingsmanager indien (extra) bestuurlijk overleg nodig is. Ook zorgt de omgevingsmanager voor een goede terugkoppeling van bestuurlijke overleggen.

#### *Relatiebeheer en TOP*

TOP is een waardevolle bron van voor de relatiebeheerder relevante signalen. De relatiebeheerder tapt deze bron actief af in voorbereiding op ambtelijk en bestuurlijk contact. Daarnaast denkt de relatiebeheerder aan het betrekken van TOP bij werkbezoeken (niet zijnde ambtelijk en bestuurlijk overleg).

#### *Relatiebeheer en andere sectoren*

Voor zover een instantie contacten onderhoudt binnen meerdere sectoren is de relatiebeheerder hier alert op en heeft hij regelmatig contact met de relatiebeheerder binnen de andere sector. De overheidsinstantie mag geen last hebben van onze interne organisatie.

#### *Relatiebeheer en KOM*

De Kinderombudsman onderhoudt haar eigen relaties met instanties. Dat doet zij – i.v.m. capaciteit – niet op dezelfde manier als in dit stuk beschreven. Sta als relatiebeheerder van een instantie die ook contact met de KOM onderhoudt stil bij het bestaan van die relatie. Leg de strategie voor jouw instantie voor aan de KOM. Zo kunnen zij aangeven waar zij kansen zien om samen op te trekken. Informeer de relatiebeheerder vanuit de KOM actief over actualiteiten die ook voor de KOM interessant zijn. Haal signalen op en stem af of het raadzaam kan zijn samen op te trekken.

#### *Rol senior bij relatiebeheer*

De senior stuurt op het relatiebeheer en zal ook de relatiebeheerder hierop bevragen en coachen. Per sector wordt bekeken welke senior dit is, bijvoorbeeld de senior van de Kennisgroep waar de instantie onder valt of de eigen senior van de relatiebeheerder. De senior zit niet standaard bij het ambtelijk overleg. Bij het voorbereiden van een ambtelijk overleg wordt wel steeds de afweging gemaakt of er reden is om hiervan af te wijken en de senior wel bij het ambtelijk overleg te betrekken.

#### *Relatiebeheer en sectorhoofden*

Op het gebied van relatiebeheer kan het onder andere gaan om het leiding geven aan de relatiebeheerders vanuit strategie per bestuursorgaan. Hierbij gaat het ook om de sturing op deze manier van denken en aanpakken. Het sectorhoofd heeft daarnaast contact met de leidinggevenden van de instantie die de operatie aansturen, als tactische inzet tussen het operationele en strategische niveau. Te denken valt aan het opschalen indien contact stroef loopt in de operatie. Om relatiebeheer mogelijk te maken, onderhoudt hij/zij contact met het bestuursorgaan op leidinggevend niveau. Vanzelfsprekend hoeft een sectorhoofd niet met alle instanties contact te onderhouden, hierbij gaat het vooral om de instanties waarmee het contact stroever loopt, of waarover we veel onderzoeken /klachten behandelen.

#### 4. Strategie relatiebeheer

De relatiebeheerder maakt een beknopte en op maat gemaakte strategie voor het relatiebeheer bij een overheidsinstantie. Dit is niet één mal die overal op past, maar bevat per instantie wat we willen bereiken in het komende jaar en op welke manier we dit doel willen bereiken (wat, hoe, hoe vaak, met wie?). (uitnodigingen voor) Werkbezoeken of afspraken met overheidsinstanties op ambtelijk niveau moeten binnen de strategie passen.

##### *Wie doet wat?*

De omgevingsmanager en communicatieadviseur adviseren bij het opstellen van de strategie en leest deze in ieder geval mee. Denk daarnaast ook aan het betrekken van de KOM en de relevante Kennisgroep. Wanneer de strategie is vastgesteld wordt deze actief gedeeld ter informatie met de dossierbehandelaars en projectleiders/SA-onderzoekers die op dat moment contact hebben met de instantie. Tevens wordt de strategie opgenomen in BureauDok.

##### *Hoe vaak?*

De strategie wordt in ieder geval jaarlijks bepaald. Daarnaast kunnen actualiteiten aanleiding vormen om de strategie te herzien.

##### *Hulpvragen*

Bij het opstellen van de strategie wordt gebruikgemaakt van de volgende (hulp)vragen, waarbij in ieder geval de dikgedrukte vragen worden beantwoord:

##### **Wat weten we over deze instantie?** Hulpvragen:

- *Wie zijn onze cp's binnen de organisatie? Met wie hebben we nog geen contact maar willen we dat wel?*
- *Hoe verloopt het contact tot nu toe? Wanneer waren de laatste contactmomenten (ambtelijk en bestuurlijk) en wat kwam daarbij aan bod?*
- *Wie behandelen klachten over deze instantie (denk aan concrete collega's maar bijv. ook aan de KOM)? Hebben zij nog bijzondere signalen?*
- *Wat is het klachtbeeld? Waarover krijgen we veel klachten? Hoe verhoudt dit zich tot de klachten van vorig jaar?*
- *Welke oordelen zijn er in het afgelopen jaar uitgebracht over de instantie? Hoe vielen die? Aanbevelingen opgevolgd? Zijn er nog rapporten of zaken naar aanleiding waarvan we 'vinger aan de pols houden'?*
- *Welke onderzoeken lopen er over de instantie?*
- *Welke onderzoeken staan gepland voor komend jaar (individueel, structureel of op de ombudsagenda) die raken aan deze organisatie?*
- *Welke intermediairs zijn relevant voor deze instantie? Welke cp's hebben we daar en wie onderhoudt dat contact? Welke signalen komen daaruit naar voren?*
- *Voor welke uitdagingen staat de organisatie? Wat staat er op hun jaarplan en -verslag, welke onderwerpen komen terug in hun communicatie en wat staat er in de media over de organisatie?*

**Wat willen we bereiken met deze overheidsorganisatie?** Hulpvragen:

- *Doel m.b.t. relatie als zodanig?*
- *Wat kan deze instantie beter doen (m.b.t. veelvoorkomende klachten)?*
- *Doel voortvloeiend uit aanbevelingen verleden?*

**Wie moeten we bereiken?** Hulpvragen:

- *Wie is/zijn de kantelactor(en) binnen de overheidsorganisatie?*
- *Wat zijn hun belangen?*

**Hoe gaan we het doel bereiken?** Hulpvragen:

- *Welke instrumenten hebben we tot nu toe ingezet? Wat dat effectief? Waarom wel/niet?*
- *Welke instrumenten hebben we tot onze beschikking? Wat zijn de voor- en nadelen van inzet hiervan? Denk bijvoorbeeld aan:*
  - Workshop PK
  - Workshop CKG
  - Ambtelijk overleg
  - Bestuurlijk overleg
  - Instantie in contact brengen met andere instantie met soortgelijke problematiek
  - Contactpersonendag
  - Dagje meelopen bij No
  - Dagje meelopen bij instantie
  - Content: instantie in beweging krijgen door druk vanuit media
  - SA-ozk
  - Ozk in individuele klachten (dit kan je natuurlijk niet plannen, maar je kan wel nu al weten dat je als er zo'n klacht binnenkomt er graag iets groters van wilt maken)
- *Welke collega's binnen de No hebben we hiervoor nodig?*
- *Wat is de rol van C&O?*

**Wanneer gaan we de acties ondernemen?**

- *In welk kwartaal wil je welke stappen zetten?*
- *Wat ga je minimaal doen komend jaar?*
- *Wat zijn de momenten om te reflecteren en bij te sturen?*

## 5. Uitleg analyse klachtbeeld

De bijlage bevat een werkinstructie voor DOS om de relevante informatie over de betreffende instantie op te halen uit de systemen. In de instructie vindt je antwoord op de vragen:

- Hoe vind ik het aantal klachten dat er binnengekomen is over een instantie?
- Hoe vind ik de afdoeningswijze van die klachten?
- Hoe vind ik de oordelen over een instantie?



# 38 Handreiking via intermediairs in contact met de burger

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Dit rapport bevat 10 kennisitems.

Naam	Aantal
2 Wat verstaan we onder intermediairs?	KI 2153
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>We hanteren de volgende definitie: "Mensen (op uitvoerend, tactisch of strategisch niveau), organisaties of instanties die direct in contact staan met burgers en hen ondersteuning bieden - op weg helpen - in hun contact en interactie met overheden. Bijvoorbeeld: belangengroepen, medische lijn (huisarts, consultatiebureau, jeugdartsen, psychologen), Kindertelefoon, Juridisch loket, juridisch medewerkers, advocaten. Zij geven raad en staan (kwetsbare) burgers bij." Het gaat dus niet om PR- of communicatiemedewerkers of lobbyisten.[1]</p> <p>Het is goed om een onderscheid te maken tussen:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) intermediairs die zich richten op organisaties waar de Nationale ombudsman graag contact mee wil onderhouden (zoals Vluchtelingenwerk en Schuldhulpmaatje), omdat deze intermediairs direct in contact staan met de burgers waarbij wij onze zichtbaarheid willen vergroten, en</li><li>2) intermediairs die zich niet specifiek op deze burgers richten, zoals de Consumentenbond en het KIFID. Deze organisaties kunnen echter wel een interessante gesprekspartner voor ons zijn, omdat ze ons kunnen vertellen over ontwikkelingen in de maatschappij.</li></ol> <p style="text-align: center;">"Het gaat er om intermediairs te betrekken die met de voeten in de klei staan."</p> <p>[1] Zij kunnen echter wel een goede ingang voor ons zijn, aangezien deze mensen vanuit hun functie en van nature naar buiten gericht zijn.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
3 Welke doelen willen we bereiken?	KI 2154
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Een meer intensieve samenwerking met intermediairs draagt bij aan de volgende doelen: het doorverwijsdoel, ombudsdoel, signaleringsdoel en netwerkdoel. Deze doelen hebben we geformuleerd om inzichtelijk te maken wat we met onze samenwerking met intermediairs willen bewerkstelligen. Alle doelen zijn in meer of mindere mate wederkerig: ze zijn zowel in het belang van de Nationale ombudsman, als in het belang van de intermediairs waar wij mee samenwerken.</p> <p><b>Doorverwijsdoel</b> Als de No beter weet hoe het netwerk van intermediairs in elkaar steekt, kan er effectiever worden doorverwezen vanuit de Ombudsman. Andersom heeft de No er baat bij, als intermediairs ook weten wat de No doet en waarvoor zij kunnen doorverwijzen naar de No.</p> <p><b>Ombudsdoel</b> Als de No beter wordt gevonden door intermediairs bij concrete klachten, kunnen burgers beter worden geholpen. Wij kunnen een klacht overnemen als een burger vastloopt bij de overheid of intermediairs (op weg) helpen bij een probleem dat een burger aandraagt. Zodoende helpen wij (indirect) de burger die zij te woord staan.</p> <p><b>Signaleringsdoel</b> Bij intermediairs kunnen wij signalen ophalen waar wij (nog) geen kennis van hebben. Deze signalen kunnen ertoe leiden dat wij overheden aanspreken en uitdagen om zaken te verbeteren (onderzoek uit eigen beweging, gesprek ministerie/minister enz.). Ook kunnen wij besluiten samen met intermediairs op te trekken, door gelijktijdig initiatieven te nemen of elkaars initiatieven te ondersteunen (bv. door deze te noemen op social media). Of juist ervoor te kiezen zelf niets te doen, omdat wij weten dat een intermediair dit al heeft opgepakt. Samenwerking met intermediairs zorgt ervoor dat wij een betere afweging kunnen maken of het effectief is dat wij als Nationale ombudsman actie ondernemen.</p> <p><b>Netwerkdoel</b> Het versterken van het netwerk tussen intermediairs onderling en intermediairs en de No. Korte lijntjes tussen de No en intermediairs zorgen ervoor dat op een laagdrempelige manier kennis en informatie kan worden uitgewisseld en we elkaar weten te vinden indien nodig. In het kader van dit doel wordt er ook over de No gesproken als 'facilitator van het netwerk'.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	

# 38 Handreiking via intermediairs in contact met de burger

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam		Aantal																				
4 Welke functies in onze organisatie kunnen deze doelen realiseren?		KI 2155																				
<b>Omschrijving</b>																						
<b>Inhoud</b>	<p>De volgende functies kunnen samen de doelen uit hoofdstuk 3 realiseren: (senior) klachtbehandelaars, (senior) onderzoekers, onderzoekers structurele aanpak, projectleiders en coördinatoren. Onderstaande tabel laat dit zien voor de genoemde functies en doelen. Het signaleringsdoel en het netwerkdoel zijn voor alle genoemde functies van belang, aangezien medewerkers in deze functies allemaal in hun dagelijkse werk signalen op kunnen halen en het netwerk van de ombudsman kunnen versterken.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Doel</th> <th>(Senior) klachtbehandelaars</th> <th>(Senior) onderzoekers</th> <th>Onderzoekers structurele aanpak, projectleiders en coördinatoren</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Doorverwijsdoel</td> <td>X</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Ombudsdoel</td> <td>X</td> <td>X</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Signaleringsdoel</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>Netwerkdoel</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> </tr> </tbody> </table>		Doel	(Senior) klachtbehandelaars	(Senior) onderzoekers	Onderzoekers structurele aanpak, projectleiders en coördinatoren	Doorverwijsdoel	X			Ombudsdoel	X	X		Signaleringsdoel	X	X	X	Netwerkdoel	X	X	X
Doel	(Senior) klachtbehandelaars	(Senior) onderzoekers	Onderzoekers structurele aanpak, projectleiders en coördinatoren																			
Doorverwijsdoel	X																					
Ombudsdoel	X	X																				
Signaleringsdoel	X	X	X																			
Netwerkdoel	X	X	X																			
<b>Toelichting voor behandelaars</b>																						
5 Waar moeten we rekening mee houden?		KI 2156																				
<b>Omschrijving</b>																						
<b>Inhoud</b>	<p>In de samenwerking tussen de Nationale ombudsman en intermediairs bestaan een aantal spanningsvelden waar we rekening mee moeten houden. Beide kanten van de volgende spanningsvelden zijn van meerwaarde om tot een duurzame en wederkerige relatie te komen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Incidentele contacten (zoals een bijeenkomst) kunnen waardevol zijn om nieuwe relaties tot stand te brengen. Tegelijkertijd willen we bouwen aan structurele relaties tussen de Nationale ombudsman en intermediairs.</li> <li>· Het kan van meerwaarde zijn om relaties aan te gaan met organisaties die een bewezen belang hebben voor de Nationale ombudsman (preferred partners). Tegelijkertijd is het belangrijk om een open blik te houden, ook richting nieuwe intermediairs (met een grotere diversiteit aan inhoud en kwaliteit).</li> <li>· We willen duurzame relaties tot stand brengen, die niet afhankelijk zijn van individuele contacten. Tegelijkertijd weten we dat het werk van de Nationale ombudsman en intermediairs uiteindelijk mensenwerk is, dat het verschil uiteindelijk wordt gemaakt in het contact tussen individuele professionals.</li> <li>· De Nationale ombudsman maakt graag meer gebruik van de kennis en inzichten die intermediairs kunnen inbrengen. Tegelijkertijd dienen we altijd onze onafhankelijke positie te bewaken.</li> </ul> <p>“Het is belangrijk om laagdrempelig te zijn. Als je dat eenmaal voor elkaar hebt, moet je die relatie warm houden.”</p>																					
<b>Toelichting voor behandelaars</b>																						
6 Welke groepen burgers willen we bereiken?		KI 2157																				
<b>Omschrijving</b>																						
<b>Inhoud</b>	<p>Uit onderzoek dat onderzoeksbureau EMMA voor ons heeft uitgevoerd blijkt dat de volgende groepen burgers de Nationale ombudsman niet goed weten te vinden, maar onze dienstverlening wel goed kunnen gebruiken.[1]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Jong-volwassenen</li> <li>· Oudere mantelzorgers en alleenstaande ouderen</li> <li>· Migranten en vluchtelingen</li> <li>· Zelfstandigen</li> </ul>																					

# 38 Handreiking via intermediairs in contact met de burger

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<ul style="list-style-type: none"><li>- Alleenstaande ouders en jonge ouders</li><li>- Kinderen*</li><li>- Veteranen*</li></ul> <p>* Deze doelgroepen zijn niet afkomstig uit het onderzoek van EMMA, maar willen wij, vanuit het streven naar één ombudsman, wel meenemen als groep.</p> <p>In onze samenwerking met intermediairs concentreren we ons op de intermediairs die voor deze doelgroepen van belang zijn. Daar vallen ook de intermediairs onder die opkomen voor de genoemde doelgroepen uit het Caribisch deel van het Koninkrijk.</p> <p>[1] Zichtbaarheidsonderzoek EMMA (2020). Daar zijn waar het nodig is. Doelgroepgerichte strategie voor de Nationale ombudsman.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
7 Hoe verbeteren we onze samenwerking met intermediairs?	KI 2158
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>De Nationale ombudsman geeft haar medewerkers graag de ruimte om zelf invulling te geven aan het meest passende contact met intermediairs. Tegelijkertijd willen we dat medewerkers gebruik maken van de kennis en expertise die op dit vlak binnen de organisatie aanwezig is. Om slagvaardig en gericht stappen te kunnen zetten in de samenwerking met intermediairs, vormen we enerzijds een ambassadeursgroep en geven we anderzijds medewerkers de tools in handen om - uiteindelijk - zelf de samenwerking met intermediairs op te zoeken.</p> <p style="text-align: center;">“Het contact met intermediairs moet vanzelfsprekend deel gaan uitmaken van ons relatiebeheer. Het is onderdeel van het totale relatiebeheer op bepaalde thema's en doelgroepen.”</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
7.1 Gerichte aanpak met een klein team	KI 2159
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Een team van ambassadeurs richt zich op het vergroten van de zichtbaarheid en werkt aan de bekendheid onder intermediairs en op het versterken van netwerken tussen intermediairs onderling en intermediairs en de Nationale ombudsman. Het team zal bestaan uit vijf tot zes collega's ambassadeurs) inclusief een trekker. De medewerkers zijn afkomstig vanuit de sectoren, het Ombudsplein en de KOM. De ambassadeurs richten zich op de volgende groepen burgers: jong-volwassenen en oudere mantelzorgers en alleenstaande ouderen. Dit zorgt (voor de middellange termijn) voor focus. De keuze voor deze twee doelgroepen komt voort uit het gegeven dat de sectoren, het Ombudsplein en de KOM met deze groepen te maken hebben en we in de Ombudsagenda onderzoeken hebben opgenomen die zich richten op deze groepen. Voor het leggen van contact maakt het team gebruik van het overzicht met intermediairs.[1] In dit overzicht staan de intermediairs die voor de Nationale ombudsman van belang zijn. Het team bepaalt met welke intermediairs uit het overzicht zij contact opneemt. Hierbij is wel de insteek van het contact van belang en op welk niveau een gesprek plaatsvindt (uitvoerend, tactisch of strategisch). In het geval van doorverwijzingen kunnen medewerkers zelf contact opnemen met een intermediair, maar wanneer het gaat om netwerkgesprekken in het kader van relatiebeheer dient hierbij het sectorhoofd te worden betrokken. Verder gaat het team bij ieder contact na of we de contactgegevens van de intermediair in het overzicht op mogen nemen.[2] De medewerker registreert de gegevens in het overzicht én legt vast dat er toestemming is gegeven. Het overzicht zal blijvend geactualiseerd worden.</p> <p>Bij het opzetten van activiteiten voor intermediairs betreft de ambassadeursgroep collega's die zich specialiseren of al gespecialiseerd zijn (zoals de KOM) in één van de doelgroepen waar de ambassadeurs zich op richten (bijvoorbeeld in één van de kennisgroepen of in een expertisegroep van het Ombudsplein). Per doelgroep haken de ambassadeurs dus bestaande expertise in de organisatie aan, wat de inhoud van de activiteit ten goede komt en er tegelijkertijd aan bijdraagt</p>	

# 38 Handreiking via intermediairs in contact met de burger

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<p>bestaande expertise in de organisatie aan, wat de inhoud van de activiteit ten goede komt en er tegelijkertijd aan bijdraagt dat steeds meer collega's kennis maken met manieren om samen te werken met intermediairs. Op deze manier dienen de ambassadeurs als inspiratie voor de rest van de organisatie.</p> <p style="text-align: center;">"Het gaat er niet om zoveel mogelijk klachten binnen te halen, maar om de burger te helpen. En dat kunnen we effectiever doen door contact op te nemen met intermediairs en via hen een veel grotere groep burgers te bereiken."</p> <p>[1] Zie dossiernummer B202100044 in Bureaudok. [2] Volgens de AVG mogen persoonsgegevens (bv. namen, e-mailadressen, telefoonnummers) niet worden gedeeld zonder toestemming van betrokkenen.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
7.2 Activiteiten voor de verschillende functies	KI 2160
<b>Omschrijving</b>	
<p><b>Inhoud</b></p> <p>In de brainstormsessies en interviews die ten grondslag liggen aan deze handreiking, zijn tal van manieren langsgesproken waarop medewerkers op een betekenisvolle manier kunnen samenwerken met intermediairs. Deze mogelijkheden hebben we per functiegroep op een rij gezet. Zoals in hoofdstuk 3 aangegeven zijn het signaleringsdoel en het netwerkdoel van belang voor alle functiegroepen. De invulling van het signaleringsdoel is uitgeschreven per functie, het netwerkdoel niet omdat hierbij voor iedere functie hetzelfde geldt: namelijk dat wij ons netwerk onder intermediairs versterken en dat van intermediairs onderling door met hen samen te werken. Naast onderstaande activiteiten dient onze samenwerking met intermediairs ook onderdeel uit te maken van bv. de sectorredacties en kennisgroepen van de sectoren. Want: uiteindelijk is deze samenwerking onderdeel van ons dagelijks werk en valt het onder het omgevingsbewustzijn van ons allemaal.</p> <p><b>Klachtbehandelaars</b> De (senior) klachtbehandelaars zijn een logische functiegroep om meer intensief contact te hebben met intermediairs. Inhoudelijk zijn er overeenkomsten in hun werkzaamheden en bovendien kan contact met intermediairs de klachtbehandeling verder helpen:</p> <p><b>Doorverwijsdoel</b> Niet alle burgers die contact opnemen met de Nationale ombudsman hebben een probleem waar een overheidsinstantie een rol in speelt. In deze gevallen kan een klachtbehandelaar gericht doorverwijzen naar een intermediair (een organisatie of instantie) die een burger verder kan helpen. De burger kan vervolgens zelf contact opnemen met deze intermediair. Klachtbehandelaars kunnen hiervoor gebruik maken van het eerder genoemde overzicht met intermediairs.</p> <p>Soms heeft een burger meer hulp nodig dan een 'koude' doorverwijzing om op de goede weg te komen. In dit geval is 'warm' doorverwijzen een mogelijkheid. Hierbij neemt een klachtbehandelaar zelf contact op met de relevante intermediair om a) vragen te stellen in het kader van een klacht of b) de klacht zelf door te zetten (en toe te lichten) naar de intermediair als deze de burger verder kan helpen. Bijkomend voordeel van deze werkwijze is dat de klachtbehandelaar een contactmoment heeft met de intermediair.</p> <p><b>Ombudsdoel</b> Klachtbehandelaars kunnen intermediairs die ons om advies vragen (op weg) helpen bij een probleem dat een burger aandraagt.</p> <p><b>Signaleringsdoel</b> Door het vele contact dat klachtbehandelaars hebben met burgers, zijn zij goed in staat om patronen te signaleren (die bijvoorbeeld reden kunnen zijn voor onderzoek of een interventie bij een overheidsinstantie). Dit zou nog verder versterkt kunnen worden door ook over deze patronen te spreken met intermediairs, waar zij in het kader van klachtbehandeling contact mee hebben.</p> <p style="text-align: center;">"Ga er naar toe, ga er op uit. Het effect van je werk is dan veel groter. Maar ook het effect op je eigen functioneren: je bevologenheid neemt er door toe."</p> <p><b>Onderzoekers</b> De rol van intermediairs in het werk van (senior) onderzoekers is minder duidelijk. Mogelijke doorverwijzingen zijn al gedaan</p>	

# 38 Handreiking via intermediairs in contact met de burger

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<p>door klachtbehandelaars. Onderzoekers hebben in hun werk vooral contact met overheden waar de klacht op van toepassing is. Toch zijn er mogelijkheden:</p> <p><b>Ombudsdoel</b> Mogelijk is de problematiek waar een burger mee kampt breder dan alleen de klacht die bij de ombudsman ligt. In dergelijke gevallen kan het waardevol zijn om hierover contact te leggen met relevante intermediairs.</p> <p>Ook kan het bij sommige klachten van toegevoegde waarde zijn voor de klachtbehandeling om te sparren of samen te werken met intermediairs. Dit zou bij iedere klacht weer een actieve overweging moeten zijn van onderzoekers.</p> <p><b>Signaleringsdoel</b> Ook onderzoekers nemen deel aan onderzoeken uit eigen beweging en/of dragen bij aan het opstellen van de onderzoeksagenda. De benodigde signalen om onderzoeken te initiëren kunnen onder andere worden opgehaald bij intermediairs. Daarnaast kunnen onderzoekers aan intermediairs vragen een bijdrage te leveren aan een onderzoek door hun praktijkervaringen te delen.</p> <p>Verder kan het voor de professionalisering van het relatiebeheer met overheidsinstanties van waarde zijn om eerst signalen op te halen bij intermediairs. Deze signalen kan een onderzoeker gebruiken in de voorbereiding van gesprekken/contact in het kader van relatiebeheer met overheidsinstanties. Bijvoorbeeld: voordat collega's van VMM met de IND in gesprek gaan, gaan ze langs bij Vluchtelingenwerk om signalen op te halen. Dit is een taak die ook bij onderzoekers hoort.</p> <p>Onderzoekers structurele aanpak, projectleiders en coördinatoren Voor deze functiegroepen is een meer intensieve samenwerking met intermediairs een logisch verlengde van hun functie. Intermediairs kunnen met name een rol spelen in het signaleren en agenderen van structurele misstanden bij de overheid. Ook kunnen zij een rol spelen in onderzoeken uit eigen beweging door vanuit de praktijk te vertellen waar zij tegenaan lopen:</p> <p><b>Signaleringsdoel</b> De patronen die intermediairs zien, kunnen reden zijn voor het starten van een onderzoek en zijn een belangrijke bron van informatie voor onderzoeken uit eigen beweging. Voor deze functiegroep is het daarom waardevol om periodiek (per doelgroep) met intermediairs bijeen te komen om structurele problemen met elkaar in kaart te brengen.</p> <p>Bij de onderzoeken uit eigen beweging die de Nationale ombudsman uitvoert, hebben intermediairs in de regel een schat aan praktijkervaring die het onderzoek verder kan brengen.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
8 Wat is nodig om de samenwerking met intermediairs in de praktijk te brengen?	KI 2161
<b>Omschrijving</b>	
<p><b>Inhoud</b></p> <p>Medewerkers zijn zich bewust van het belang van samenwerking met intermediairs Een goede samenwerking is alleen mogelijk wanneer medewerkers van de Nationale ombudsman zich bewust zijn van het belang hiervan. Het is een essentieel onderdeel van het werk van een klachtbehandelaar, onderzoeker (structurele aanpak), projectleider en coördinator. Het is geen taak die we doen in tijd die 'over' is, of louter in het belang of opdracht van andere afdelingen of collega's.</p> <p>Medewerkers onderhouden contact met relevante intermediairs Van belang is dat de Nationale ombudsman duurzaam contact onderhoudt met de intermediairs die belangrijk zijn voor ons werk. Een intermediair is van belang als die veel contact heeft met burgers die vallen onder één of meerdere doelgroepen uit het zichtbaarheidsonderzoek.[1] Medewerkers zijn zelf verantwoordelijk om te bepalen welke intermediairs voor hen het meest relevant zijn.</p> <p>Medewerkers weten wat over en weer verwacht kan worden Medewerkers weten wat hun rol en verantwoordelijkheid is en onderhouden op die basis contact. Het gaat om een duurzame investering van een medewerker van de Nationale ombudsman in een medewerker van de intermediair. Het is daarom het beste om het contact niet vorm te geven op basis van procedureafspraken, maar op basis van eigenaarschap. Andere medewerkers weten wie de contactpersoon binnen de Nationale ombudsman is voor een intermediair en informeren/bevragen deze collega wanneer nodig.</p> <p>Medewerkers hebben en ontwikkelen de benodigde vaardigheden</p>	

# 38 Handreiking via intermediairs in contact met de burger

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<p>Voor de medewerker van de intermediair is het van belang dat duidelijk is wat er verwacht kan worden van de Nationale ombudsman. Voorwaarde hiervoor is dat het contact op 'gelijk niveau' plaatsvindt. Indien er een verschil in positie wordt ervaren, is het moeilijk om een gelijkwaardige relatie op te bouwen. Ook is het van belang dat we zelf openstaan voor kritiek vanuit intermediairs. Alleen dan kan de Nationale ombudsman zelf ook leren. Vaardigheden die hierbij van belang zijn: communicatief vaardig, overtuigingskracht, flexibiliteit, omgevingsbewustzijn en zelf reflecterend vermogen.</p> <p>Medewerkers hebben de benodigde actuele kennis van de interne en externe omgeving Medewerkers weten wat er speelt bij 'hun' intermediair en de omgeving van de intermediair. Daarvoor volgt hij het nieuws, relevante nieuwsbrieven en vakbladen. Kennis van het functioneren van de overheid op rijks- en lokaal niveau is van groot belang. Daarnaast is het belangrijk om te weten wat er binnen de Nationale ombudsman speelt en relevant is voor de betreffende intermediair. Daarbij kan gedacht worden aan te openen onderzoeken, maar bijvoorbeeld ook aan het klachtbeeld dat wij hebben op een bepaald terrein of uitingen van ons op (sociale) media. De vereiste kennis houden medewerkers up to date, samen met klachtbehandelaars, onderzoekers (structurele aanpak), projectleiders, communicatieadviseurs en omgevingsmanagers. Relevante kennis deelt de medewerker intern.</p> <p>[1] Zie hoofdstuk 6 in deze handreiking.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
1 Inleiding	KI 2162
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<p>De Nationale ombudsman helpt burgers op weg als zij problemen ervaren met de overheid. Bepaalde groepen burgers kunnen wij echter niet bereiken. Dat heeft te maken met het feit dat zij vooral binnen een beperkte kring op zoek gaan naar oplossingen voor hun problemen. Om deze groepen burgers te bereiken, hebben wij daarom bewust gekozen voor een strategie waarbij intermediairs onze belangrijkste partners zijn. Die strategie geven we vorm door intermediairs actief te benaderen bij onderzoeken en klachten én door specifieke (communicatie) activiteiten te ontwikkelen. Dit doen we met de RaadBaak (<a href="https://www.raadbak.nl">https://www.raadbak.nl</a>), onze online community voor onderlinge kennisdeling, en met onze website voor professionals en het telefoonnummer voor raadgevers. Met al deze activiteiten willen we onze samenwerking met intermediairs, zoals Vluchtelingenwerk en Schuldhulpmaatje, verbeteren. Want: ons contact met intermediairs is in het belang van de burger en daarmee inherent aan onze rol als Nationale ombudsman. Het is onderdeel van ons werk. Daarnaast is onze samenwerking met intermediairs van waarde voor intermediairs zelf: intermediairs hebben behoefte aan informatie, kennis en ervaringen van de Nationale ombudsman, ook om die onderling te delen. Wij willen daarom vaker het initiatief nemen om hen te betrekken en het gesprek aan te gaan.</p> <p style="text-align: center;">“Intermediairs kunnen we gebruiken als voelsprietten voor wat er leeft in de samenleving.”</p> <p>Deze handreiking geeft aan waarom iedereen, op zijn of haar manier, een belangrijke schakel is in het relatiebeheer met intermediairs. Niet alleen bevorderen wij zo gezamenlijk de informatie- en functiebekendheid van de Nationale ombudsman als organisatie, we verhogen ook de kwaliteit van onze onderzoeken, inzichten en aanbevelingen. En tenslotte, het maakt ons werk ook leuker en afwisselender!</p> <p>Waarom deze handreiking?</p> <p>Deze handreiking is opgesteld om medewerkers te informeren over het belang van samenwerking met intermediairs - het is onderdeel van een moderne ombudsorganisatie - én medewerkers te motiveren hiermee zelf aan de slag te gaan. De handreiking omschrijft de wijze waarop we de samenwerking binnen onze organisatie (willen) vormgeven en biedt concrete handvatten waar medewerkers direct in hun dagelijkse werk gebruik van kunnen maken.</p> <p style="text-align: center;">"Wij spreken natuurlijk heel veel mensen. Maar we zijn zelden echt 'buiten'."</p> <p>Bij de handreiking hoort een infographic. Deze vind je hieronder onder documenten.</p> <p>Hoe is de handreiking tot stand gekomen?</p> <p>De ervaringen, ideeën en behoeftes van medewerkers van de Nationale ombudsman op alle niveaus - die naar voren zijn gekomen tijdens interviews en brainstormsessies - vormen de basis van deze handreiking.</p> <p>De opbouw van deze handreiking</p> <p>In hoofdstuk 2 gaan we in op onze definitie van intermediairs. Hierop volgen de doelen waar een meer intensieve samenwerking met intermediairs aan bijdraagt (hoofdstuk 3), welke functies deze doelen kunnen realiseren (hoofdstuk 4) en</p>

# 38 Handreiking via intermediairs in contact met de burger

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
waar we dan rekening mee moeten houden (hoofdstuk 5). We gaan in op de groepen burgers waar wij onze zichtbaarheid bij willen vergroten (hoofdstuk 6) en geven aan hoe wij de samenwerking met intermediairs kunnen verbeteren (hoofdstuk 7). Tot slot gaan wij in op wat er nodig is om de samenwerking met intermediairs succesvol in de praktijk te brengen (hoofdstuk 8).	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	

# 39 Persoonsgegevens en AVG

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Dit rapport bevat 8 kennisitems.

Naam		Aantal
Weigering persoonsgegevens te verstrekken		KI 1839
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	<p>Iemand mag weigeren om zijn NAW gegevens aan ons te geven. Maar wat doe je als je deze wel nodig hebt om het verzoek te kunnen behandelen?</p> <p>In dat geval registreer je het verzoek zonder NAW gegevens en deel je aan betrokkene mee dat je het verzoek niet kunt behandelen en wijs je op de mogelijkheid om een signaal af te geven.</p> <p>Het NAW nummer voor anonieme verzoeken is 202. Dit NAW nummer gebruiken we als er geen gegevens bekend zijn van de verzoeker of de verzoeker geen gegevens bekend wenst te maken.</p> <p>Verifieer NAW gegevens zo goed mogelijk.</p> <p>Dit kun je bijvoorbeeld doen door na te gaan of de verzoeker en/of intermediair al bij ons bekend is.</p> <p>Belt iemand in een lopende zaak overtuig jezelf er dan van dat je met verzoeker of de intermediair zelf te maken hebt. Stel zo nodig één of meer controlerende vragen. Informeer b.v. naar het dossiernummer.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>		
Archiveren onder de AVG		KI 1840
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	<p>De AVG is een verordening die is vastgesteld voor heel Europa en gaat boven de nationale wetgeving. Ook boven de Archiefwet dus. In de AVG zijn ten aanzien van de archivering in het algemeen belang echter diverse bijzondere bepalingen opgenomen.</p> <p>In artikel 5 van de AVG is bepaald dat persoonsgegevens alleen voor bepaalde en gerechtvaardigde doeleinden mogen worden verzameld en niet mogen worden verwerkt voor andere daarmee onverenigbare doeleinden (doelbindingsbeginsel). Volgens dezelfde bepaling wordt verwerking van persoonsgegevens voor archivering in het algemeen belang als een met de aanvankelijke doeleinden verenigbare rechtmatige verwerking beschouwd.</p> <p>Verder bevat de AVG in artikel 9, tweede lid, onder j, t.a.v. het verwerken van bijzondere persoonsgegevens een uitzondering als het gaat om verwerking noodzakelijk met het oog op archivering in het algemeen belang.</p> <p>Verder is van belang dat de algemene archiveringsplicht geen zelfstandige grondslag vormt voor de verwerking van persoonsgegevens (uitspraak Raad van State 23 augustus 2017, ECLI:NL:RVS:2017:2232). M.a.w. aan de bewaarplicht van de Archiefwet wordt pas toegekomen als gegevens in overeenstemming met de AVG worden verwerkt.</p> <p>Bovenstaande betekent dat steeds eerst de vraag moet worden beantwoord of persoonsgegevens op grond van de AVG mogen worden verwerkt. Is dit het geval dan mogen deze gegevens vervolgens worden gearhiveerd.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>		
Verwerken van (bijzondere) persoonsgegevens		KI 1842
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	<p>Op grond van artikel 6, eerste lid, onder e, van de AVG mag de No persoonsgegevens verwerken voor zover dit noodzakelijk is voor de vervulling van zijn taak.</p> <p>Bijzondere categorieën van persoonsgegevens mogen in beginsel niet worden verwerkt. Voor de verwerking door de Nationale ombudsman bevat de Uitvoeringswet AVG in artikel 23, eerste lid, onder b, een uitzondering. Het verbod om bijzondere persoonsgegevens te verwerken geldt voor de ombudsman niet:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- voor zover de verwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van de hem wettelijk opgedragen taken, en</li><li>- onder voorwaarde dat bij die uitvoering is voorzien in zodanige waarborgen dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene niet onevenredig wordt geschaad.</li></ul> <p>Kortom: zolang je bezig bent met de uitvoering van de aan de No wettelijk opgedragen taken, en je informatie opvraagt die je echt nodig hebt om die taken te kunnen uitvoeren, heb je geen toestemming nodig van verzoeker om zijn/haar (bijzondere) persoonsgegevens te verwerken.</p> <p>In artikel 5, eerste lid, van de AVG zijn de beginselen van verwerking van persoonsgegevens opgenomen. Twee van die</p>	



# 39 Persoonsgegevens en AVG

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<p>beginselen zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Minimale gegevensverwerking (dataminimalisatie) Alleen die gegevens verwerken die toereikend zijn, ter zake dienend en beperkt tot wat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt.</li><li>- Opslagbeperking Persoonsgegevens moeten worden bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkenen niet langer te identificeren dan voor de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt noodzakelijk is. Persoonsgegevens mogen voor langere perioden worden opgeslagen voor zover de persoonsgegevens louter met het oog op archivering in het algemeen belang worden verwerkt overeenkomstig artikel 89, lid 1, mits de bij deze verordening vereiste passende technische en organisatorische maatregelen worden getroffen om de rechten en vrijheden van de betrokkene te beschermen.</li></ul>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Persoonsgegevens en verzoekbehandeling	KI 1843
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Eerste fase van de behandeling</p> <p>Alle correspondentie van verzoekers, bestuursorganen en/of derden (bijvoorbeeld gemachtigden), wordt door de FD gescand en opgenomen in een dossier in Verseon. De FD selecteert niet op bijv. noodzakelijkheid of dataminimalisatie. Dit is ook niet mogelijk of nodig.</p> <p>Voor de eerste fase van de behandeling (B&amp;O toets/oriënterende fase) is noodzakelijk dat het verzoek volledig (dus inclusief alle bijlagen) wordt opgenomen in het dossier. Dit geldt ook voor documenten waarvan tijdens het uitvoeren van de toets blijkt dat zij niet relevant zijn voor het uitvoeren van de toets en/of voor de verdere behandeling van het verzoek. Dit wordt immers pas duidelijk tijdens deze eerste stap in de behandeling.</p> <p>Hebben we eenmaal vastgesteld dat we niet bevoegd zijn of het verzoek niet ontvankelijk is, dan mogen we de gegevens niet verder verwerken (wel nog t.b.v. de archivering).</p> <p>NB: dus ook niet ter informatie of ter lering doorsturen aan overheidsinstanties. Dat mag alleen geanonimiseerd. Het anonimiseren moet dan zodanig plaatsvinden dat deze niet meer tot de betrokken persoon herleidbaar is. Een optie is ook om de boodschap die we met het doorsturen van de brief willen overbrengen op een andere manier over te brengen.</p> <p>Grondslag voor opvragen gegevens</p> <p>Op grond van artikel 9.18 van de Awb zijn wij verplicht verzoeken tot het instellen van een onderzoek te behandelen. Deze bepaling is de grondslag voor het opvragen van persoonsgegevens in het kader van de verzoekbehandeling.</p> <p>Als algemene richtlijn kun je aanhouden dat je in de eerste fase van de behandeling (B&amp;O toets/oriënterende fase) alleen die informatie mag opvragen die je nodig hebt om de B&amp;O toets te kunnen uitvoeren.</p> <p>Doorsturen in kader kenbaarheid</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Wil je een klacht doorsturen naar de overheidsinstantie voor klachtbehandeling, dan hoef je hiervoor niet meer altijd toestemming van verzoeker te vragen. Je kunt de klacht ook doorzetten naar de instantie en verzoeker hierover daarna informeren.</li><li>- Laat van de situatie afhangen of je wel of niet vooraf toestemming aan verzoeker vraagt. Als dat lukt, is het fijn om het eerst even te bespreken met verzoeker. Zeker als je twijfelt of doorzending wel verstandig is. Of als je je afvraagt of de bijlagen wel meegestuurd moeten/kunnen worden. Kijk daarbij ook wat binnen onze behoorlijkheidsnormen passend is.</li><li>- Als het helpt om de oplossing voor verzoeker te versnellen, zet de klacht dan direct door en informeer verzoeker daarna. Zeker als je geen contact kunt krijgen met verzoeker of er een groot werkaanbod is.</li></ul> <p>Wil je meer hierover weten, lees dan de notitie over dit onderwerp (opgenomen hieronder onder documenten).</p> <p>Let op! Voor het doorsturen naar een andere ombudsvoorziening en het doorsturen in het kader van bezwaar, beroep en beklag bestaat een wettelijke grondslag. We hebben in die gevallen een wettelijke doorzendplicht. We moeten doorsturen.</p> <p>Bewaarplicht en vernietiging</p> <p>De dossiers van de verzoeken waarin we geen onderzoek instellen, worden 5 jaar na afronding vernietigd. Die vernietiging vindt plaats bij besluit van de directeur. Uitgezonderd zijn dossiers met daarin producten met precedentwerking of normatieve betekenis voor de verdere taakvervulling van de No. Deze worden na 20 jaar overgedragen aan het Nationaal Archief. Dit laatste geldt ook voor de dossiers waarin we een onderzoek instellen.</p> <p>Eerdere vernietiging van een dossier of stukken op verzoek van de verzoeker (artikel 17 AVG) is niet mogelijk. Het recht op</p>	

# 39 Persoonsgegevens en AVG

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<p>gegevenswissing is in artikel 17, derde lid, onder d van de AVG buiten toepassing verklaard wanneer dit recht archivering met het oog op het algemeen belang onmogelijk dreigt te maken of deze ernstig in het gedrang dreigt te brengen.</p> <p>Met oog op bovenstaande is van belang om aan verzoekers duidelijk te maken dat zij zo min mogelijk uit zichzelf moeten insturen. Beter is dat wij stukken die we echt nodig hebben opvragen.</p> <p>Nog beter is als verzoekers met ons bellen. Kunnen we niets voor een verzoeker doen dan leggen we in dat geval alleen gegevens vast over de inhoud van het verzoek en geen persoonsgegevens.</p> <p>Onderzoek</p> <p>Komt een verzoek door de eerste toetsing en wordt het verder in 'onderzoek' genomen (interventie, bemiddeling of schriftelijk onderzoek), dan mag je alle informatie opvragen die nodig is om de interventie of de bemiddeling in te zetten en af te ronden of om ingeval van een onderzoek een oordeel te kunnen geven over de klacht.</p> <p>Je mag alleen informatie opvragen die je echt nodig hebt. Dus bijv. niet standaard het hele interne klachtdossier.</p> <p>Uiteraard valt niet te voorkomen dat verzoekers of instanties tijdens de behandeling uit zichzelf allerlei informatie opsturen omdat zij deze van belang achten, terwijl na lezing blijkt dat dit naar onze mening niet het geval is. Verwerking van die gegevens voor dossiervorming en beoordeling heeft dan al plaatsgevonden. Verdere verwerking is echter niet toegestaan. Wel nog t.b.v. de archivering. Dit betekent dat bij het doorsturen van stukken in het kader van hoor en wederhoor altijd een toets moet plaatsvinden welke stukken wel/niet mogen worden doorgestuurd.</p> <p>Het kan ook voorkomen dat in één verzoek klachten worden ingediend over diverse instanties. In die gevallen moeten we extra alert zijn op wat we aan wie toesturen. Uitgangspunt is dat we alleen die informatie mogen toesturen die voor de behandeling noodzakelijk is. Dit kan dus bijv. betekenen dat we delen van een verzoekschrift onleesbaar moeten maken voordat we het doorsturen of bepaalde bijlagen niet meesturen.</p> <p>Informatie inwinnen bij andere (overheids)instanties</p> <p>In artikel 9:31, derde lid, Awb staat dat ook 'anderen' onder hen berustende stukken aan de ombudsman moeten overleggen nadat hij hierom schriftelijk heeft verzocht. Dit betekent dat wij ook bij andere (overheids)instanties informatie kunnen opvragen in het kader van een onderzoek.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Gebruik BSN	KI 1844
<b>Omschrijving</b>	
<p><b>Inhoud</b></p> <p>Gebruik BSN mag mits noodzakelijk</p> <p>De Nationale ombudsman is een overheidsinstantie en mag het BSN gebruiken mits dat noodzakelijk is.</p> <p>BSN niet registreren</p> <p>Voor de Nationale ombudsman is er geen noodzaak om het BSN vast te leggen in het registratiesysteem omdat we het niet gebruiken als 'onderscheidend' gegeven. Daarom is er voor gekozen het BSN niet meer in Verseon te registreren. De ruimte die daarvoor nog is bij de NAW-gegevens, gaat verdwijnen. We vragen het ook niet meer op in het klachtenformulier.</p> <p>Uitwisseling BSN met instanties</p> <p>Sommige overheidsinstanties willen graag dat wij ze het BSN van de burger verstrekken. Het gaat dan met name om de Belastingdienst en in mindere mate om het UWV. Daartegen bestaat geen bezwaar, zolang we het BSN zelf niet vastleggen in onze registratie.</p> <p>Reden om het BSN uit te wisselen is dat gebruik van het BSN ervoor kan zorgen dat we zeker weten met de juiste persoon te maken te hebben. Ook dat vraagt de AVG: je moet ook weer niet te weinig gegevens verwerken, in het belang van onder meer betrokkene. Dit kan dus betekenen dat je het BSN moet uitvragen aan de telefoon, bijvoorbeeld omdat je een interventie wilt uitzetten bij de Belastingdienst/Toeslagen. Gebruik het BSN in dat geval alleen bij je interventie.</p> <p>NB: Een burger is niet verplicht zijn BSN aan de Nationale ombudsman te verstrekken.</p> <p>Een aanvullende afspraak die we intern hebben gemaakt is dat wij het BSN niet als kenmerk hanteren. Het kan wel in de tekst van een e-mail worden gebruikt (of staat mogelijk in een bijlage), maar vermeld het niet in de onderwerpregel van een e-mail of brief.</p> <p>Hierbij is ook relevant dat het UWV zelf, in een onderzoek dat wij hebben gedaan, heeft aangegeven dat het het BSN van een burger ten onrechte had opgenomen in de onderwerpregel van een e-mail (dossier 2017-[REDACTED]). En het vloeit onder meer voort uit het feit dat persoonsnummers de koppeling van verschillende bestanden aanzienlijk vergemakkelijken en</p>	

# 39 Persoonsgegevens en AVG

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<p>daarmee een extra bedreiging voor de persoonlijke levenssfeer vormen. Vergeet hierbij ook niet het gebruik van 7Zip voor extra beveiliging.</p> <p>Achtergrond bij bovenstaande informatie De Nationale ombudsman mag, als overheidsinstantie, het BSN gebruiken om zijn taak uit te voeren. De ombudsman behoort echter niet tot de instanties die het BSN en andere persoonsgegevens van iemand kunnen opvragen uit de Basisregistratie personen.</p> <p>De Wet algemene bepalingen burgerservicenummer regelt onder meer dat overheidsorganen bij het verwerken van persoonsgegevens in het kader van de uitvoering van hun taak gebruik kunnen maken van het burgerservicenummer (artikel 10).</p> <p>Bij het uitwisselen van persoonsgegevens tussen gebruikers onderling, waarbij een persoonsnummer wordt gebruikt als middel om persoonsgegevens in verband te brengen met een persoon aan wie een burgerservicenummer is toegekend, wordt het burgerservicenummer van die persoon vermeld (artikel 11).</p> <p>Hieruit vloeit voor ons enerzijds voort dat wij ervoor kunnen kiezen het nummer te gebruiken; anderzijds dat het soms zelfs aangewezen is om het BSN te gebruiken, namelijk als het wordt gebruikt als identificatiemiddel.</p> <p>Autoriteit Persoonsgegevens over het BSN De AP heeft zich in juni 2018 uitgesproken over het btw-nummer voor kleine zelfstandigen; dit nummer bevat onder meer het BSN van de ondernemer. Het rapport bevat ook enkele interessante opmerkingen over het gebruik van het BSN in het algemeen. [Onderzoek naar de verwerking van BSN in btw identificatienummers door de Belastingdienst; Onderzoeksrapport Z2017-03235 van 26 juni 2018.]</p> <p>Over artikel 46 Uitvoeringswet Algemene verordening persoonsgegevens: '...Vast staat immers dat persoonsnummers de koppeling van verschillende bestanden aanzienlijk vergemakkelijken en daarmee een extra bedreiging voor de persoonlijke levenssfeer vormen. (...) Vanwege de extra risico's die het gebruik van dergelijke nummers met zich kan brengen voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, wordt in het onderhavige artikel daarenboven bepaald dat verwerking van persoonsnummers voor andere doeleinden dan de uitvoering van de desbetreffende wet (verdere verwerking) alleen mogelijk is voor zover dat bij de wet is bepaald...'</p> <p>Uit de MvT bij de Wet algemene bepalingen burgerservicenummer: '...De kern van deze actualisering bestaat uit de introductie van het BSN voor de klantcontacten tussen burger en overheid waarbij het gebruik van een persoonsnummer nodig is ten behoeve van eenduidige identificatie en registratie van personen en voor de gegevensuitwisseling tussen overheidsorganisaties onderling. (...) Het wetsvoorstel regelt dat alle overheidsorganen het nummer mogen gebruiken bij het verwerken van persoonsgegevens in het kader van hun publieke taak, zonder dat daarvoor nadere regelgeving vereist is. (...) Persoonsnummers moeten alleen gebruikt worden wanneer dat nodig is. Als een overheidsorgaan een dienst kan leveren zonder dat het nodig is om gegevens van de persoon vast te leggen of te raadplegen, dan is het niet nodig om een persoonsnummer bij deze transactie te betrekken...'</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Verkrijgen van toestemming	KI 1846
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<p>De AVG schrijft niet voor in welke vorm toestemming moet worden gevraagd. Maar de manier waarop toestemming wordt gevraagd moet wel voldoen aan een aantal specifieke eisen.</p> <p>Vrijelijk gegeven: je mag iemand niet onder druk zetten om toestemming te geven.</p> <p>Ondubbelzinnig: er moet sprake zijn van een duidelijke actieve handeling. Bijvoorbeeld een (digitale) schriftelijke of een mondelinge verklaring. Het moet in elk geval volstrekt helder zijn dat er toestemming is verleend. Je mag niet uitgaan van het principe 'wie zwijgt, stemt toe'.</p>

# 39 Persoonsgegevens en AVG

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<p>Geïnformeerd: je moet betrokkene informeren over:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- de identiteit van de organisatie. Duidelijk moet zijn door wie toestemming wordt gevraagd;</li><li>- het doel van de verwerking waarvoor je toestemming vraagt;</li><li>- welke persoonsgegevens je verzamelt en gebruikt;</li><li>- het recht dat betrokkene heeft om de toestemming weer in te trekken.</li></ul> <p>De informatie moet in een toegankelijke vorm worden aangeboden. Ook moet deze begrijpelijk zijn zodat betrokkene een weloverwogen keuze kan maken.</p> <p>Specifiek:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Toestemming moet steeds gelden voor een specifieke verwerking en een specifiek doel. Heeft de verwerking meerdere doeleinden, dan dien je de betrokkene hierover te informeren en betrokkene voor elk doel afzonderlijk toestemming te vragen. Het doel mag niet gaandeweg veranderen.</li><li>- Het moet voor mensen net zo makkelijk zijn om de toestemming weer in te trekken als dat het was om de toestemming te geven.</li><li>- We moeten kunnen aantonen dat geldige toestemming is verkregen. Leg het verzoek om toestemming en de daarop gekregen reactie daarom duidelijk vast in het dossier (bijvoorbeeld door het opnemen van de desbetreffende telefoonnotitie of e-mail uitwisseling).</li></ul> <p>Uit de Guidelines on Consent under Regulation 2016/679 (wp259rev.01) valt af te leiden dat we kunnen volstaan met telefonische toestemming. Bevestiging door ons of de betrokkene is niet nodig.</p> <p>Het is verstandig om wel te bevestigen als je aanvoelt dat hierover een probleem zou kunnen ontstaan (bijv. bij mensen met complex klaggedrag en/of als je tijdens het gesprek merkt dat betrokkene twijfelt om toestemming te geven).</p> <p>Toestemming bij kinderen</p> <p>De AVG geeft kinderen jonger dan 16 jaar extra bescherming. Want kinderen kunnen de risico's van een gegevensverwerking niet of minder goed inschatten. Daarom moeten zij toestemming hebben van de persoon die de ouderlijke verantwoordelijkheid draagt.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Anonimiseren	KI 1928
<b>Omschrijving</b>	
Hieronder staat wat anonimiseren is en waarom, wanneer en hoe we dit doen. In het document dat hieronder onder documenten is toegevoegd, staat een beknopte schematische weergave.	
<b>Inhoud</b>	
Wat is anonimiseren? Anonimiseren houdt in het verwijderen van persoonsgegevens, zodat de persoon niet meer herkenbaar is. Dit betekent dat de (achter)naam en eventueel andere persoonsgegevens moeten worden verwijderd, zoals bijvoorbeeld (e-mail)adres, telefoonnummer, BSN.	
Waarom anonimiseren wij? Om te voorkomen dat de privacy van betrokkenen (verzoeker of medewerkers van een (overheids- of andere instantie, onszelf of derden) wordt geschaad doordat zij herkenbaar (bijvoorbeeld via de media) worden vermeld. Met mogelijk een data lek tot gevolg. De eindverantwoordelijkheid bij het anonimiseren ligt bij de behandelend onderzoeker.	
Soorten te anonimiseren documenten 1 Dossierstukken (stukken die ter inzage zijn opgevraagd door verzoeker of stukken die we delen i.h.k.v. hoor en wederhoor) 2 Brieven die we openbaar maken (bv via onze website) 3 Rapporten 4 Columns	
Te anonimiseren gegevens Ad 1 Dossierstukken NAW-gegevens, e-mailadressen en telefoonnummers van individuele ambtenaren (politie, gemeente, etc.) en No-medewerkers waarmee verzoeker geen eerder contact had. Persoonlijke aantekeningen, interne correspondentie en het verslag van de Braingain of raadkameroverleg moeten uit het dossier worden verwijderd. En soms ook inhoudelijke passages die niet relevant zijn voor het betreffende onderzoek.	
Ad 2 Brieven die we openbaar maken NAW-gegevens, e-mailadressen en telefoonnummers van individuele ambtenaren (politie, gemeente, etc.) en No medewerkers. Alsmede de handtekening van Reinier. Ook als een verzoeker uitdrukkelijk wenst dat zijn naam gepubliceerd wordt (in de brief blijft staan), moet die toch worden verwijderd. De namen van personen die een publiek ambt vervullen	

# 39 Persoonsgegevens en AVG

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<p>(zoals een politiechef, minister en Reinier) hoeven niet geanonimiseerd te worden omdat deze namen al bekend zijn. Alle bijkomende gegevens waardoor de brief herleidbaar is tot een bepaald persoon moeten worden verwijderd. Bijvoorbeeld als een verzoeker een winkel heeft waarvan er in een gebied maar één is. Of de klacht gaat over de enige middelbare school in een bepaald gebied. Dan is het raadzaam om ook de naam van de woonplaats (of andere in de brief genoemde locaties) te anonimiseren.</p> <p>Ook het dossiernummer verwijderen we. Reden hiervoor is dat bij de identificatie het dossiernummer een rol kan spelen.</p> <p><b>Ad 3 Rapporten</b></p> <p>Deze worden door de onderzoeker geanonimiseerd opgesteld. Alleen de eerste letter van de achternaam blijft staan: 'de heer A. Jansen' wordt 'de heer J. Is dit in een specifiek geval niet voldoende (het rapport is dan nog steeds herleidbaar naar de verzoeker) gebruik dan een gefingeerde naam (vermeld dit dan wel) of gebruik 'verzoeker'. Alle bijkomende gegevens waardoor het rapport herleidbaar is tot een bepaald persoon moeten worden verwijderd. Bijvoorbeeld als een verzoeker een winkel heeft waarvan er in een gebied maar één is. Of de klacht gaat over de enige middelbare school in een bepaald gebied. Dan is het raadzaam om ook de naam van de woonplaats (of andere in het rapport genoemde locaties) te anonimiseren. Is het niet mogelijk een rapport voldoende te anonimiseren, overweeg dan een brief i.p.v. een rapport te schrijven. Schrijf je toch een rapport, bespreek dan met C&amp;O wat we eventueel wel kunnen publiceren.</p> <p>We publiceren geen persoonsgegevens (namen, e-mailadressen en telefoonnummers) van individuele ambtenaren (politie, gemeente, etc.) en No-medewerkers. Ook als een verzoeker uitdrukkelijk wenst dat zijn naam in het rapport gepubliceerd wordt, moet die toch worden verwijderd.</p> <p>De namen van personen die een publiek ambt vervullen (zoals een politiechef of een minister) hoeven niet geanonimiseerd te worden omdat deze namen al bekend zijn. Namen van leden van het onderzoeksteam mogen blijven staan en bij ronde tafels kunnen aanwezig worden genoemd als zij daar toestemming voor geven. Leg die toestemming vast in het dossier.</p> <p>Ook het dossiernummer verwijderen we. Reden hiervoor is dat bij de identificatie van mensen die contact met ons opnemen het dossiernummer een rol kan spelen.</p> <p><b>Ad 4 Columns</b></p> <p>Worden geanonimiseerd geschreven d.m.v. gefingeerde namen. Hiervoor is gekozen omdat dit prettiger leest. Vermeld altijd dat het een fictieve naam betreft.</p> <p>Persoonsgegevens (namen, e-mailadressen en telefoonnummers) van individuele ambtenaren (politie, gemeente, etc.) anonimiseren wij als wij informatie doorsturen aan een verzoeker. Dit ook om te voorkomen dat verzoekers rechtstreeks contact met hen opnemen.</p> <p>Namen van contactpersonen van bv UWV of de Belastingdienst worden niet altijd geanonimiseerd wanneer de verzoeker al eerder met deze persoon heeft gecorrespondeerd (soms wel andere gegevens zoals een 06 nummer). Het kan raadzaam zijn om de contactpersonen daar dan wel op te wijzen, voor zover dat nog niet is gebeurd.</p> <p>Als een medewerker van een instantie een verzoek doet om anoniem te blijven, moeten wij de afweging maken wat de gevolgen kunnen zijn als we dit verzoek niet (kunnen) honoreren. Daarbij spelen vragen als: wat is de reden van het verzoek? Speelt de klacht zich af in een kleine kring van betrokkenen? Hoe groot is de kans op escalatie? En op privacyschending (door publiceren of anderszins)? Als het niet mogelijk is dat deze medewerker anoniem blijft, wijs deze persoon daar dan wel op.</p> <p><b>Hoe anonimiseren?</b></p> <p>De behandelend onderzoeker zet het verzoek tot anonimiseren uit bij het Verseonteam en geeft indien nodig aanvullende en/of dossier specifieke instructies. Het document wordt door een Verseonteam medewerker geanonimiseerd en door de behandelend onderzoeker gecontroleerd, voordat deze wordt verstuurd of aangeboden voor publicatie op de website. We anonimiseren door het verwijderen van voornamelijk persoons- (maar soms ook andere) gegevens.</p> <p>De 'gaten' die vallen doordat we informatie weghalen, laten we blanco tenzij een stuk daardoor niet meer leesbaar is. Zo kun je de naam van een verzoeker vervangen door: (verzoeker; No) of de naam van een ambtenaar door: (ambtenaar; No). Of ambtenaar 1, 2 etc. als er diverse namen van ambtenaren genoemd worden.</p> <p><b>Ad 1 Dossierstukken</b></p> <p>De onderzoeker zet het verzoek uit bij het Verseon team. Zij hebben de tools hiervoor. Wanneer er meer gegevens dan NAW, e-mailadressen en telefoonnummers moeten worden geanonimiseerd, dan geeft de onderzoeker dit duidelijk aan door betreffende gegevens/tekst met een kleur te markeren of door te halen. De onderzoeker controleert de geanonimiseerde stukken voordat deze worden verstuurd.</p> <p>Zie ook inzage dossier.</p>	

# 39 Persoonsgegevens en AVG

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<p>Ad 2 Brieven die we openbaar maken De onderzoeker zet het verzoek uit bij het Verseon team. Zij anonimiseren als volgt: In het digitale Word document de volgende gegevens uit de tekst van de brief verwijderen: * N.a.w. gegevens, telefoonnummers en e-mailadressen. In het tekstvak rechts de volgende gegevens verwijderen: * Initialen en naam medewerker * Doorkiesnummer medewerker * Persoonlijk e-mailadres medewerker (post@nationaleombudsman.nl mag blijven staan) * Ons nummer (dossiernummer) In het tekstvak rechts kunnen onderstaande gegevens (voor zover ingevuld) blijven staan * Datum * Bijlagen (indien aanwezig) * Onderwerp De onderzoeker controleert de geanonimiseerde versie voordat deze wordt verstuurd/gepubliceerd.</p> <p>Het document moet worden opgeslagen als PDF. Let op: gescande documenten worden niet in behandeling genomen.</p> <p>Vragen? Bij vragen over wat je moet anonimiseren en hoe je dit het beste kunt doen, kun je contact opnemen met de AVG vertegenwoordiger van je sector of afdeling: <a href="http://nohow.ombudsman.nl/weten-en-regelen/bescherming-persoonsgegevens-avg/">http://nohow.ombudsman.nl/weten-en-regelen/bescherming-persoonsgegevens-avg/</a> Voor alle andere vragen die je nog hebt over anonimiseren kun je terecht bij het Verseonteam.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Verzoek om inzage in dossier	KI 1929
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Stappenplan behandeling verzoek tot inzage</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Stel vast of het gaat om een verzoek tot inzage in een dossier of dat iemand gebruik wil maken van het recht op inzage zoals bedoeld in de AVG. Zie onderaan voor een toelichting.</li><li>2. Wil iemand gebruikmaken van het recht op inzage zoals bedoeld in de AVG, stuur het verzoek dan door naar de FG.</li><li>3. Gaat het om een verzoek tot inzage in een dossier, beoordeel dan – eventueel in overleg met een AVG vertegenwoordiger – of je aan het verzoek tot inzage kan voldoen. Bij twijfel kan worden overlegd met de FG.</li><li>4. Kan niet aan het verzoek tot inzage in een dossier worden voldaan – dit zal zich vooral voordoen als iemand inzage vraagt in het dossier van een ander – wijs het verzoek dan af. Dit kan ook telefonisch.</li><li>5. Kan aan het verzoek worden voldaan, neem het dossier dan door en noteer de volgstukken (met omschrijving en/of met documentnummer) die niet opgestuurd mogen worden. Zie opsomming onderaan het stappenplan.</li><li>6. Stuur een e-mail aan het Verseonteam met het verzoek de stukken die opgestuurd kunnen worden, te anonimiseren. Wanneer er meer gegevens dan NAW gegevens, e-mailadressen en telefoonnummers moeten worden geanonimiseerd, geef dit dan duidelijk aan in de e-mail die je aan het Verseonteam stuurt.</li><li>7. Het Verseonteam anonimiseert de stukken en stuurt ze ter controle aan de dossiereigenaar. Controleer of alles wat je bij de stap 6 hebt aangegeven, is verwijderd of geanonimiseerd.</li><li>8. Verder is belangrijk dat de dossiereigenaar controleert of het e-mailadres en het mobiele telefoonnummer van verzoeker kloppen. Deze worden in de stap hierna gebruikt.</li><li>9. Na eventuele aanpassingen, stuurt het Verseonteam de stukken op met Secure Transfer en alleen indien dit niet mogelijk is, per aangetekende post.</li></ol> <p>Klik hier voor de namen van de FG en AVG vertegenwoordigers.</p> <p>Te verwijderen documenten</p> <ul style="list-style-type: none"><li>· Persoonlijke aantekeningen</li><li>· Interne correspondentie (e-mails, aantekeningen)</li></ul>	

# 39 Persoonsgegevens en AVG

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<p>· Verslag van de Braingain, raadkamer of vergelijkbaar overleg</p> <p>Te anonimiseren gegevens</p> <ul style="list-style-type: none"><li>· Van personen (medewerkers instanties, collega's, derden):<ul style="list-style-type: none"><li>o NAW gegevens (naam, adres, woonplaats)</li><li>o (e-mail)adressen</li><li>o Telefoonnummers</li><li>o Doorkiesnummers</li><li>o BSN (burger service nummer)</li><li>o Handtekeningen</li></ul></li></ul> <p>Voor zover verzoeker deze gegevens nog niet kent.</p> <p>· Alle bijkomende gegevens waardoor een document herleidbaar is tot een bepaald persoon. Denk aan namen van winkels, bedrijven, scholen, verenigingen, plaatsnamen etc.</p> <p>Let op: te anonimiseren gegevens kunnen zowel voorkomen in de aanhef, onderwerp, kantlijn als de inhoud van een document.</p> <p>De namen van personen die een publiek ambt vervullen (zoals een politiechef, minister en ombudsman) hoeven niet geanonimiseerd te worden omdat deze namen al bekend zijn.</p> <p>Emailverkeer met overheidsinstanties en tussen medewerkers kan onderdeel uitmaken van de inzage. Aanbevolen wordt daarom ook om de correspondentie zakelijk te houden. Zie ook het beleid omtrent de aanhef van e-mails. Dit geldt ook voor telefoonnotities of verslagen van bv intakegesprekken. Houd ook deze zakelijk.</p> <p>Verschil regulier inzageverzoek en AVG inzageverzoek</p> <p>Doorgaans is een verzoek om inzage een verzoek om inzage in het dossier. Het kan echter ook zijn dat iemand gebruik wil maken van het recht op inzage zoals bedoeld in de AVG. Wees hier alert op en vraag het zo nodig bij de betrokkene na.</p> <p>Bij een regulier inzageverzoek gaat het om één of meer dossiers die specifiek op de verzoeker betrekking hebben. Aan zo'n verzoek komen we doorgaans tegemoet door een kopie van de geanonimiseerde dossierstukken aan de verzoeker te sturen. Deze verzoeken behandel je zelf. Heb je vragen, bv over het opschonen van het dossier, dan kun je overleggen met een AVG vertegenwoordiger.</p> <p>Bij een AVG inzageverzoek gaat het om alle persoonsgegevens die wij van iemand verzameld hebben. Dus niet alleen in dossiers die specifiek op de indiener betrekking hebben, maar ook in andere dossiers, onze registratie, in Outlook, de G-schijf, documenten buiten het zaakstelsel, etc. Deze verzoeken worden behandeld door de FG. AVG verzoeken zijn vaak te herkennen aan het gebruik van termen als 'inzage in al mijn gegevens', 'AVG', of 'privacy' in een inzageverzoek.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	

# 40 Beveiliging van persoonsgegevens

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Dit rapport bevat 3 kennisitems.

Naam	Aantal
Gebruik Secure File Transfer en 7-zip	KI 1849
<b>Omschrijving</b>	
<p data-bbox="134 495 204 517"><b>Inhoud</b></p> <p data-bbox="411 495 1460 685">Uit het oogpunt van informatiebeveiliging en privacybescherming moeten documenten en dossiers met gevoelige informatie beveiligd verstuurd worden. Bij het versturen naar Ministeries gaat dat vanzelf, via e-mail over een beveiligd overheidsnetwerk. Daarbuiten is email niet veilig en moet een veilige methode gebruikt worden. Tot dusver is daarvoor bij de No 7-zip beschikbaar. Met ingang van 2021 is ook Secure Transfer beschikbaar. Dit is een voorziening die je kunt vergelijken met WeTransfer, maar dan van de Rijksoverheid. Secure Transfer is veiliger omdat de bestanden niet ergens in het internet staan, maar in een goed beveiligd overheidsdatacenter. Je hoeft het document niet te beveiligen met een wachtwoord. Een voordeel is ook dat er geen limiet is aan de maximale omvang van de bestanden.</p> <p data-bbox="411 719 1460 797">Wanneer gebruikmaken van Secure Transfer of 7-Zip met gebruik van wachtwoord? Het gebruik van Secure Transfer heeft de voorkeur, omdat dit de meest veilige oplossing is, omdat het encryptie gebruikt, geen wachtwoord per zending hoeft te beheren en omdat er geen limiet is.</p> <p data-bbox="411 831 1460 887">We vermelden in deze tekst ook nog 7-zip, omdat het mogelijk is dat burgers of instanties liever 7-zip gebruiken en 7-zip bestanden nog in gebruik zijn.</p> <p data-bbox="411 920 1460 1155">Gebruik Secure Transfer in de volgende situaties:</p> <ul data-bbox="411 943 1460 1155" style="list-style-type: none"><li>• Als je nu gebruikmaakt van een toepassing als WeTransfer om een grote hoeveelheid aan bestanden te mailen.</li><li>• Als je mailt buiten de Rijksoverheid en het te versturen document betreft gevoelige en vertrouwelijke informatie.</li><li>• Als je mailt binnen de Rijksoverheid en je vermoedt dat de te versturen documenten met informatie bij meerdere personen terecht komen, waarvoor de informatie niet is bedoeld.</li><li>• Als je mailt binnen de eigen organisatie en je vermoedt dat de te versturen documenten met informatie door meerdere personen kunnen worden ingezien, waarvoor de informatie niet is bedoeld.</li></ul> <p data-bbox="411 1189 1460 1245">Als je verstuurt aan Ministeries, wordt hiervoor het besloten netwerk gebruikt. Daarom is het over het algemeen niet nodig om gebruik te maken van Secure Transfer of 7-Zip tenzij één van de bovenstaande punten aan de orde is.</p> <p data-bbox="411 1279 1460 1335">Omdat uitvoeringsorganisaties van de Rijksoverheid vaak een eigen netwerk hebben moet je verzenden naar uitvoeringsorganisaties beschouwen als buiten de Rijksoverheid.</p> <p data-bbox="411 1368 1460 1469">Ook voor het uitwisselen met burgers en bedrijven is Secure Transfer heel geschikt. Bij het uitwisselen van documenten met een burger is het denkbaar dat deze een vraagteken zet bij het gebruik van Secure Transfer, omdat dit een hulpmiddel is van het Rijk. In het vrije tekstveld kun je eventueel de mededeling toevoegen dat de documenten met encryptie worden verstuurd en dat alleen de verzender en de ontvanger documenten kunnen openen.</p> <p data-bbox="411 1503 1460 1525">Het allerbelangrijkste is, blijf alert en beoordeel steeds of beveiligd verzenden noodzakelijk of wenselijk is.</p> <p data-bbox="411 1559 1460 1603">Hoe werkt Secure Transfer? Op de startpagina vindt je de handleiding. Het is handig om de link meteen op te slaan bij je favorieten.</p> <p data-bbox="411 1637 1460 2051">Met een persoonlijk account (aanbevolen)</p> <ul data-bbox="411 1659 1460 2051" style="list-style-type: none"><li>• Als je klikt op inloggen, kun je een persoonlijk account maken.</li><li>• Vanuit het account kun je beveiligd documenten versturen en documenten ontvangen. Je kunt ook 7-zip bestanden toevoegen.</li><li>• Als het systeem signaleert dat de geadresseerde geen account op Secure Transfer heeft, dan wordt zijn mobiele nummer gevraagd voor het versturen van een verificatiecode.</li><li>• In je account is een overzicht van de berichten met informatie over de status, zodat je kunt zien of de documenten zijn opgehaald. Dit kun je gebruiken als verzend- of ontvangstbewijs en je het ook opslaan in een dossier.</li><li>• Met je persoonlijk account kun je ook documenten ontvangen van niet aangesloten personen. Je verstuurt dan een verzoek tot insturen bericht. De ontvanger klikt op de link en kan een document toevoegen en aan je versturen.</li><li>• Een verstuurd bericht via secure transfer blijft vijf dagen beschikbaar voor de ontvanger. Daarna wordt het bericht verwijderd. Het is</li></ul>	



# 40 Beveiliging van persoonsgegevens

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<p>verstandig alleen te versturen als de ontvanger weet dat er een zending komt of als het zeker is dat de ontvanger geregeld zijn mailbox bekijkt.</p> <p>Zonder persoonlijk account</p> <p>Het is eventueel ook mogelijk om zonder account documenten te sturen naar een persoon die wel een account heeft, en dat zijn de meeste rijksambtenaren van de ministeries. Op <a href="https://securetransfer.rijkscloud.nl">securetransfer.rijkscloud.nl</a> vraag je met het overheidsmailadres van de geadresseerde een link aan. Via die link kun je documenten versturen. Als een rijksambtenaar niet is aangesloten zie je een boodschap dat je niet kunt versturen. Je krijgt een bevestiging per mail met een link naar een rapport met info of en wanneer je document is gedownload.</p> <p>Hoe werkt 7-zip?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>· Open 7-zip op je bureaublad en selecteer vervolgens de bestanden en sleep deze naar 7-zip.</li><li>· Als je documenten vanaf je G of H-schijf wilt verzenden, kun je ook direct de te verzenden documenten selecteren.</li></ul> <p>Vervolgens klik op je rechtermuisknop en klik je vervolgens op 7-zip.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>· Kijk in de handleiding voor meer informatie over het inpakken en openen van documenten en andere bestanden.</li><li>· Spreek met ontvangers van de mail een wachtwoord af voor een bepaalde periode, en doe dit niet in dezelfde mail waarin het 7-zip bestand zit (dus niet nodig als je het zip bestand met Secure Transfer verstuurd.</li><li>· Zorg ervoor dat je het wachtwoord in het dossier documenteert, zodat je altijd het 7-zip bestand kunt openen.</li></ul>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Datalek	KI 1850
<b>Omschrijving</b>	
<p><b>Inhoud</b></p> <p>Wat is een datalek?</p> <p>Een datalek houdt kort gezegd in dat persoonsgegevens zijn terechtgekomen bij iemand anders dan betrokkene terwijl de gegevens niet voor die persoon bedoeld waren. Soms is het duidelijk dat dat is gebeurd. Een praktijkvoorbeeld is een e-mail die is verzonden naar de verkeerde persoon omdat het jaartal achter de naam in het mailadres per ongeluk is weggelaten. Of er is 'com' in plaats van 'nl' gebruikt. En dat in die gevallen geen foutmelding volgt. Je kunt er dan gevoelig van uitgaan dat je e-mail wel iemand heeft bereikt, maar niet de juiste persoon.</p> <p>Met brieven kan het natuurlijk ook fout gaan. Ook uit de praktijk: een brief met daarbij allerlei strafrechtelijke gegevens wordt verzonden naar een adres waar verzoeker niet meer woont.</p> <p>Zie ook de informatie op NoHow over datalekken.</p> <p>Voorkomen is beter...</p> <p>Natuurlijk is het belangrijk om dit soort datalekken te voorkomen.</p> <p>Als het om e-mail gaat: check voordat je de eerste e-mail naar een verzoeker stuurt altijd nog even het e-mailadres aan de hand van de opgave van verzoeker. Kopieer het bij voorkeur daaruit. Dan heb je in ieder geval gedaan wat je kunt. Mocht later blijken dat verzoeker zelf een fout in het e-mailadres heeft gemaakt, dan is het mogelijke datalek in ieder geval niet door ons veroorzaakt. En als er een verkeerd e-mailadres in Verseon staat: aanpassen uiteraard.</p> <p>Voor de adressering van brieven geldt iets soortgelijks. Check bij de eerste brief altijd het adres aan de hand van de opgave van verzoeker. Blijkt er iets niet te kloppen, corrigeer de gegevens in Verseon dan ook.</p> <p>Heb je al enige tijd geen contact gehad met een bepaalde verzoeker en wil je hem nu stukken sturen die niet bij iemand anders terecht moeten komen, check dan even of het adres nog steeds klopt.</p> <p>Allemaal dingen die we eigenlijk altijd al zouden moeten doen, gewoon omdat we zorgvuldig willen werken.</p> <p>En als het dan toch fout gaat?</p> <p>Mocht je erachter komen dat je een fout hebt gemaakt bij het verzenden van je e-mail, dan is allereerst van belang of er een foutmelding komt. Als dat het geval is, dan kun je ervan uitgaan dat je e-mail niemand heeft bereikt. Is dat niet het geval, dan moet je ervan uitgaan dat je e-mail wel door iemand is ontvangen.</p> <p>Meld dit dan in ieder geval zo snel mogelijk aan ons interne datalek-meldpunt. Als je hierbij hulp nodig hebt dan kun je hiervoor het interne AVG-meldpunt benaderen. Iemand van de AVG-groep kan dan samen met je bekijken of er echt iets aan de hand is. En wat er nu moet worden gedaan. Als je e-mail feitelijk geen persoonsgegevens bevat die tot een bepaalde</p>	

# 40 Beveiliging van persoonsgegevens

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<p>persoon te herleiden zijn, is er waarschijnlijk nog niet zoveel aan de hand. Is dat wel het geval, dan zullen de ontvanger en de beoogde ontvanger geïnformeerd moeten worden. In het protocol datalekken staat uitgewerkt welke stappen genomen moeten worden, zoals het wellicht doen van melding bij de AP; dat moet binnen 72 uur gebeuren.</p> <p>Gaat het fout met een brief, dan kom je daar in een aantal gevallen achter doordat de brief retour komt. Is de envelop nog dicht, dan is er niets aan de hand. Is de envelop geopend of komt de brief überhaupt niet retour, dan zullen we in beginsel moeten uitgaan van een datalek.</p> <p>In een praktijkvoorbeeld had verzoeker in een lopend dossier niet aan ons laten weten dat hij was verhuisd. De brief kwam niet retour en lag vermoedelijk op zijn oude adres, dat een kantoorpand bleek te zijn. Verzoeker kon de brief zelf niet meer achterhalen, zo gaf hij aan; wellicht had hij een huurschuld en kon hij daarom de verhuurder niet benaderen. Wat wij nog konden doen was zelf de verhuurder benaderen en hem vragen de brief te retourneren. En daarmee hebben we dan ook wel gedaan wat in deze situatie van ons kan worden verwacht.</p> <p>Als het echt onze fout is dat een brief verkeerd terecht komt, dan mag er van ons uiteraard meer worden verwacht. Doel is hoe dan ook, de envelop ongeopend retour te krijgen. Natuurlijk mag je ervan uitgaan dat mensen een brief die voor iemand anders is bestemd niet openmaken, maar of het ook echt zo is gegaan weten we pas zeker als we de ongeopende envelop ook weer in ons bezit hebben.</p> <p>Melden Om het melden van een datalek te vereenvoudigen, is een meldknop datalek op NoHow te vinden (rechts bovenaan, links van je foto). Klik je op de meldknop, dan lees je meer informatie hoe te handelen in geval van een mogelijk datalek.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Standaardbrieven meldplicht datalekken	KI 1851
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Bij het constateren van een (vermoedelijk) datalek, dient de No de betrokken burger(s) te informeren indien uit een risicobeoordeling een redelijke kans op inbreuk op de persoonlijke levenssfeer kan worden vermoed. Deze risicoafweging wordt op basis van de aard en omvang van de melding gemaakt.</p> <p>Wanneer bij een datalek onbedoeld persoonsgegevens bij derden terecht zijn gekomen, verzoeken wij deze om de gegevens te retourneren (in geval van fysieke stukken) of te vernietigen (bij digitale stukken).</p> <p>Voor beide acties zijn standaardbrieven opgesteld die in 80% van de gevallen direct kunnen worden gebruikt. Deze brieven bevatten verschillende invulvelden en opties waaruit je een keuze kunt maken. De brieven kunnen waar nodig worden aangevuld met concrete details over het datalek en de betrokken gegevens.</p> <p>Belangrijk is dat de melding aan de betrokkene voldoende informatie bevat waarmee hij/zij:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- inzicht krijgt om welke persoonsgegevens het datalek gaat</li><li>- welke partijen hierbij betrokken zijn (bijv. aan wie is de data beschikbaar gemaakt?)</li><li>- wat de No al heeft gedaan om evt. negatieve gevolgen te voorkomen of te beperken</li><li>- advies krijgt over hoe hij/zij zelf evt. negatieve gevolgen kan voorkomen of beperken</li></ul> <p>Waar mogelijk proberen wij bovenstaande concreet en relevant voor de ontvanger te maken.</p> <p>De volgende standaardbrieven zijn beschikbaar voor melding aan betrokkene(n):</p> <p>Standaardmelding van een datalek aan</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- betrokkene(n): verspreiding of inzage Standaardmelding van een datalek aan</li><li>- betrokkene(n): wijziging Standaardmelding van een datalek aan</li><li>- betrokkene(n): verlies of vernietiging zonder reservekopie</li></ul> <p>De volgende standaardbrieven zijn beschikbaar voor melding aan onterechte ontvanger(s) van persoonsgegevens:</p> <p>Standaardverzoek aan onterechte ontvanger:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- algemeen, poststuk Standaardverzoek aan onterechte ontvanger:</li><li>- algemeen, e-mail Standaardherinnering aan onterechte ontvanger:</li><li>- algemeen, poststuk Standaardherinnering aan onterechte ontvanger:</li><li>- algemeen, e-mail</li></ul> <p>De standaardbrieven vind je onder 'Documenten'.</p>	

# 40 Beveiliging van persoonsgegevens

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
Toelichting voor behandelaars	

# 41 AVG verzoeken

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Dit rapport bevat 23 kennisitems.

Naam		Aantal																				
Inleiding		KI 1816																				
<b>Omschrijving</b>																						
<b>Inhoud</b>	<p>Aanleiding De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) kent aan betrokkenen een aantal rechten toe, op grond waarvan zij een verzoek kunnen indienen dat betrekking heeft op hun persoonsgegevens. Een overzicht van mogelijke AVG verzoeken is hieronder opgenomen. Om gehoor te kunnen geven aan dergelijke verzoeken is het van belang dat er een procedure is die houvast biedt bij de afhandeling ervan.</p> <p>Reikwijdte Onderscheid moet worden gemaakt tussen 'interne' en 'externe' betrokkenen. Met de 'interne' betrokkenen worden de medewerkers van de No bedoeld. De 'externe' betrokkenen zijn burgers. De procedure die in dit document wordt beschreven, geldt alléén voor verzoeken van 'externe' betrokkenen.</p> <p>Communicatie Op onze website onder privacy is informatie te vinden over de wijze waarop betrokkenen hun rechten ontleend aan de AVG kunnen uitoefenen.</p> <p>Overzicht mogelijke AVG-verzoeken</p> <table><thead><tr><th>Type verzoek</th><th>Artikel AVG</th></tr></thead><tbody><tr><td>1. Intrekken toestemming verwerking persoonsgegevens</td><td>Art. 7 lid 3 AVG</td></tr><tr><td>2. Informatie over verwerking persoonsgegevens</td><td>Art. 15 lid 1 AVG</td></tr><tr><td>3. Inzage persoonsgegevens</td><td>Art. 15 lid 1 AVG</td></tr><tr><td>4. Ontvangen kopie persoonsgegevens</td><td>Art. 15 lid 3 AVG</td></tr><tr><td>5. Rectificatie: correctie / aanvulling persoonsgegevens</td><td>Art. 16 AVG</td></tr><tr><td>6. Gegevenswissing: verwijdering van persoonsgegevens</td><td>Art. 17 AVG</td></tr><tr><td>7. Beperking van verwerking persoonsgegevens</td><td>Art. 18 AVG</td></tr><tr><td>8. Overdracht persoonsgegevens (dataportabiliteit)</td><td>Art. 20 AVG</td></tr><tr><td>9. Geautomatiseerde besluitvorming</td><td>Art. 22 AVG</td></tr></tbody></table>	Type verzoek	Artikel AVG	1. Intrekken toestemming verwerking persoonsgegevens	Art. 7 lid 3 AVG	2. Informatie over verwerking persoonsgegevens	Art. 15 lid 1 AVG	3. Inzage persoonsgegevens	Art. 15 lid 1 AVG	4. Ontvangen kopie persoonsgegevens	Art. 15 lid 3 AVG	5. Rectificatie: correctie / aanvulling persoonsgegevens	Art. 16 AVG	6. Gegevenswissing: verwijdering van persoonsgegevens	Art. 17 AVG	7. Beperking van verwerking persoonsgegevens	Art. 18 AVG	8. Overdracht persoonsgegevens (dataportabiliteit)	Art. 20 AVG	9. Geautomatiseerde besluitvorming	Art. 22 AVG	
Type verzoek	Artikel AVG																					
1. Intrekken toestemming verwerking persoonsgegevens	Art. 7 lid 3 AVG																					
2. Informatie over verwerking persoonsgegevens	Art. 15 lid 1 AVG																					
3. Inzage persoonsgegevens	Art. 15 lid 1 AVG																					
4. Ontvangen kopie persoonsgegevens	Art. 15 lid 3 AVG																					
5. Rectificatie: correctie / aanvulling persoonsgegevens	Art. 16 AVG																					
6. Gegevenswissing: verwijdering van persoonsgegevens	Art. 17 AVG																					
7. Beperking van verwerking persoonsgegevens	Art. 18 AVG																					
8. Overdracht persoonsgegevens (dataportabiliteit)	Art. 20 AVG																					
9. Geautomatiseerde besluitvorming	Art. 22 AVG																					
<b>Toelichting voor behandelaars</b>																						
Het verzoek		KI 1817																				
<b>Omschrijving</b>																						
<b>Inhoud</b>	<p>Indienen verzoek Een verzoek van een betrokkene kan via verschillende kanalen worden ontvangen:</p> <p>Op onze website worden betrokkenen verzocht een verzoek schriftelijk of per email in te dienen bij de functionaris voor de gegevensbescherming (FG): Nationale ombudsman T.a.v. de functionaris voor de gegevensbescherming Postbus 93122 2509 AC Den Haag avg@nationaleombudsman.nl</p> <p>Een verzoek kan ook via een andere weg of bij een andere medewerker binnenkomen. Bijvoorbeeld via een brief of e-mail in een verzoekdossier of telefonisch.</p>																					

# 41 AVG verzoeken

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<p>Telefonisch ingediend verzoek</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Wordt een inzageverzoek telefonisch ingediend, vraag dan aan de indiener om het verzoek schriftelijk in te dienen via één van de bovenstaande contactmogelijkheden.</li><li>- Staat de indiener er op het verzoek telefonisch in te dienen, maak dan een telefoonnotitie van het gesprek en voeg dit toe aan het inzagedossier in BureauDok.</li></ul> <p>Let op! Belangrijk is dat je een inzageverzoek aan de telefoon niet direct beantwoord. Ook de vraag of iemand in onze systemen voorkomt, wordt niet direct aan de telefoon beantwoord. Dit omdat eerst bepaald moet worden of we het verzoek kunnen behandelen en in welke vorm.</p> <p>Verzoek afkomstig van betrokkene</p> <p>Betrokkene kan slechts een verzoek indienen voor zover het betrekking heeft op zijn/haar eigen gegevens. Dit betekent dat de behandelaar van het verzoek met voldoende zekerheid moet vaststellen dat degene die het verzoek doet daadwerkelijk de betrokkene is.</p> <p>Het is ook mogelijk om - met een machtiging - een verzoek in te dienen namens iemand anders.</p> <p>Vertegenwoordiger</p> <p>Een verzoek kan worden ingediend door een vertegenwoordiger van de betrokkene, bijvoorbeeld een voogd/ouder namens een minderjarig kind of een advocaat namens een cliënt. Om te borgen dat het verzoek daadwerkelijk voor de betrokkene is ingediend, moet de vertegenwoordiger aantonen dat hij/zij bevoegd is de betrokkene te vertegenwoordigen, door een machtiging te overleggen.</p> <p>Minderjarigen</p> <p>Een ouder kan de rechten uit de AVG van zijn/haar kind uitoefenen als die ouder de wettelijke vertegenwoordiger is. Dat is het geval wanneer die ouder het gezag over het kind heeft. Als eraan wordt getwijfeld of de ouder het gezag heeft, kan de ouder gevraagd worden om een recent afschrift van de geboorteakte en een recent uittreksel uit het gezagsregister te overleggen.</p> <p>Vreemde talen</p> <p>Gebruik van de Nederlandse taal is uitgangspunt. Zie verder onder Gebruik van vreemde talen of Nederlandse dialecten.</p> <p>Verzoek om inzage o.g.v. de Wob</p> <p>De Wob is niet van toepassing op de Nationale ombudsman. De Wob is ook niet het juiste juridische kader om persoonsgegevens op te vragen. Wat openbaar is op grond van de Wob is openbaar voor iedereen. Dat is meestal niet de bedoeling van mensen die om inzage in hun eigen persoonsgegevens vragen. Als iemand zich op de Wob beroept om inzage te krijgen in eigen persoonsgegevens moet het verzoek worden gezien als een beroep op artikel 15 van de AVG.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Identificatie	KI 1818
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<p>Wij vragen niet standaard aan iemand om zich te legitimeren door overlegging van zijn/haar legitimatiebewijs. Dit doen we alleen in die gevallen waarin we na de volgende stappen twijfels hebben over de identiteit van degene die het AVG verzoek indient.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Ga na of de verzoeker en/of intermediair al bij ons bekend is.</li><li>- Belt iemand in een lopende zaak overtuig jezelf er dan van dat je met verzoeker of de intermediair zelf te maken hebt.</li><li>- Stel zo nodig één of meer controlerende vragen. Informeer b.v. naar het dossiernummer.</li></ul> <p>Bij twijfel: vraag aan betrokkene om langs te komen en zijn legitimatiebewijs te laten zien. Als dat bezwaarlijk is, bijvoorbeeld omdat betrokkene ver weg woont, ga dan na of de contactpersoon van de betrokken of naburige gemeente bereid is de identificatie voor ons te doen.</p>
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Behandeling van het verzoek	KI 1819
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<p>Behandelaar</p> <p>De ontvangen verzoeken worden behandeld door de medewerker zelf (de dossiereigenaar). Deze betreft een AVG vertegenwoordiger bij de behandeling van het verzoek.</p>

# 41 AVG verzoeken

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<p>Een weigering moet worden gemotiveerd en de betrokkene moet daarbij worden gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.</p> <p><b>Complex klaaggedrag</b> Er zijn verzoekers die bekend zijn met complex klaaggedrag en waarmee 'contactafspraken' zijn gemaakt. In dit soort gevallen gaan e-mails van verzoekers (ook die met AVG verzoeken) naar het groepsadres 'Lastig klaaggedrag'. Achter dit groepsadres zitten de specialisten complex klaaggedrag. Brieven gaan ook naar deze specialisten. Zij bekijken dan eerst of op een brief moet worden gereageerd of niet. Daarna neemt de functionaris gegevensbescherming in overleg met de specialisten de inhoudelijke behandeling van het verzoek over. Wordt besloten om niet te reageren op het verzoek, wordt dit altijd gedaan na overleg met een ambtsdrager. Van de overwegingen die geleid hebben tot dit besluit wordt een notitie gemaakt. Deze notitie wordt opgenomen in het dossier.</p> <p><b>Ontvangstbevestiging</b> De behandelend medewerker bevestigt de ontvangst van het verzoek (schriftelijk of digitaal) aan de betrokkene. In de ontvangstbevestiging wordt ook vermeld binnen welke termijn het verzoek wordt afgehandeld (uiterste antwoorddatum).</p> <p><b>Standaard tekst ontvangstbevestiging</b> De Nationale ombudsman heeft op [datum ontvangst] uw verzoek van [datum verzoek] ontvangen. Uw verzoek wordt in behandeling genomen en u verneemt zo snel mogelijk, uiterlijk binnen vier weken, nader bericht.</p> <p><b>Reactietermijn</b> Verzoeken worden in beginsel binnen vier weken na ontvangst behandeld. Indien het gaat om veel verzoeken of complexe verzoeken, dan mogen we twee maanden extra de tijd nemen. Als we daarvan gebruik maken moet de betrokkene hierover binnen een maand na ontvangst van het verzoek worden geïnformeerd.</p> <p><b>Wijze van behandeling</b> Een verzoek wordt schriftelijk behandeld. Daarbij geldt als uitgangspunt dat bij digitaal ingediende verzoeken de informatie – voor zover mogelijk – ook digitaal wordt verstrekt, tenzij de betrokkene anderszins verzoekt.</p> <p>Let op! Verstuur geen persoonsgegevens via e-mail tenzij je gebruik kunt maken van Secure Transfer of 7-Zip.</p> <p>Op verzoek van betrokkene kan de verzochte informatie ook mondeling worden gegeven, op voorwaarde dat je zeker weet dat het om betrokkene gaat. Leg in het dossier vast welke informatie je precies hebt verstrekt.</p> <p>De behandeling van een verzoek is kosteloos. Zie verder artikel 12, lid 5, AVG.</p> <p><b>Mogelijkheden 'preciseringsverzoek'</b> Als na het in behandeling nemen van het verzoek blijkt dat onvoldoende informatie voorhanden is om adequaat op het verzoek te reageren, kan de behandelend medewerker aanvullende informatie vragen, zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- De duiding van het verzoek (zie bijlage 1).</li><li>- De hoedanigheid van de betrokkene (advocaat, journalist, leverancier, etc.).</li><li>- Indien het verzoek een verzoekdossier betreft: of het gaat om een lopende zaak of een afgedane zaak.</li><li>- Indien het verzoek geen verzoekdossier betreft: informatie over aard van de betrokkenheid zoals leveranciers, oud-medewerkers, uitzendkrachten, etc.</li></ul> <p><b>Peildatum</b> Als wordt verzocht om informatie over de verwerking van persoonsgegevens, om inzage in de persoonsgegevens en/of om een kopie van de persoonsgegevens, geldt de datum van ontvangst van het verzoek als peildatum. Dat betekent dat het verzoek betrekking heeft op de persoonsgegevens die de Nationale ombudsman heeft verzameld tot aan de datum van het verzoek. De persoonsgegevens die wij verwerken om aan het verzoek te kunnen voldoen, maken daarvan dus geen onderdeel uit.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Checklist	KI 1821
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	Checklist ter voorbereiding op de beantwoording van het verzoek  Met het oog op een eenduidige en consequente behandeling van verzoeken, en ter voorbereiding op de beantwoording

# 41 AVG verzoeken

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<p>ervan, is een checklist opgesteld.</p> <p>Vraag 1 Kan de betrokkene worden geïdentificeerd? bevestiging van de identiteit. geen gevolg aan wordt gegeven.</p> <p>2 Is recentelijk een (inzage)verzoek gedaan? ongegrond of buitensporig is (vanwege het repetitieve karakter). In dat geval luidt het antwoord op het verzoek dat er geen gevolg aan wordt gegeven.</p> <p>3 Is het verzoek gespecificeerd? grote hoeveelheid gegevens wordt verwerkt van de betrokkene. omdat het kennelijk ongegrond of buitensporig is (vanwege het repetitieve karakter). In dat geval luidt het antwoord op het verzoek dat er geen gevolg aan wordt gegeven.</p> <p>4 Is sprake van persoonsgegevens? geen persoonsgegevens worden verwerkt.</p> <p>5 Is de AVG van toepassing op de persoonsgegevens? het verzoek. verwerking en op verwerking die in bestand is opgenomen. Een bestand is elk gestructureerd geheel van persoonsgegevens die volgens bepaalde criteria toegankelijk zijn.</p> <p>6 Is de betrokkene al op de hoogte van de persoonsgegevens? al beschikt en waarvan hij zich al een oordeel heeft kunnen vormen, hoeven niet te worden verstrekt. Denk aan: definitieve versie; of verzoek.</p> <p>7 Is sprake van een weigeringsgrond? het verzoek dan wel – als er op een deel van de persoonsgegevens geen weigeringsgrond van toepassing is – dat het verzoek wordt beperkt.</p> <p>AVG) moet ook de Nationale ombudsman worden begrepen. Vertrouwelijkheid van informatie kan ook onder het beschermingsbereik van art. 23 sub I AVG vallen.</p>	<p>Toelichting Zo ja: ga naar vraag 2. Zo nee: vraag om aanvullende informatie die nodig is ter Blijft identificatie uit? Dan luidt het antwoord op het verzoek dat er</p> <p>Zo ja: een verzoek kan worden geweigerd als het kennelijk er geen gevolg aan wordt gegeven. Zo nee: ga naar vraag 3.</p> <p>Zo ja: ga naar vraag 4. Zo nee: vraag om specificatie, met name wanneer een Blijft specificatie uit? Dan kan het verzoek worden geweigerd, antwoord op het verzoek dat er geen gevolg aan wordt gegeven.</p> <p>Zo ja: ga naar vraag 5. Zo nee: het antwoord luidt dat van de betrokkene</p> <p>Zo ja: ga naar vraag 6. Zo nee: het antwoord luidt dat geen gevolg wordt gegeven aan AVG is van toepassing op (gedeeltelijk) geautomatiseerde persoonsgegevens die volgens bepaalde criteria toegankelijk zijn.</p> <p>Zo ja: persoonsgegevens waarover de betrokkene - stukken van of aan (de gemachtigde van) betrokkene; - persoonsgegevens in concept voor zover gelijk aan de - een reactie op een vorig verzoek. Het antwoord luidt dan dat geen gevolg wordt gegeven aan het Zo nee: ga naar vraag 7. N.B. Inzagerecht omvat meer dan de plicht tot kennisgeving van persoonsgegevens, bv kennisgeving van doelen en bewaartermijn.</p> <p>Zo ja: het antwoord luidt dat geen gevolg wordt gegeven aan Zo nee: het verzoek wordt ingewilligd. N.B. Onder de rechten en vrijheden van "anderen" (art. 23 sub I het beschermingsbereik van art. 23 sub I AVG vallen.</p>
<p><b>Toelichting voor behandelaars</b></p>	
<p>Antwoord (inhoudelijk) op het verzoek</p>	<p>KI 1822</p>
<p><b>Omschrijving</b></p>	
<p><b>Inhoud</b></p>	

# 41 AVG verzoeken

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Geen persoonsgegevens	KI 1823
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Het kan zijn dat de Nationale ombudsman geen persoonsgegevens verwerkt van de betrokkene. In dat geval laat de behandelend medewerker de betrokkene weten dat hij/zij niet bekend is bij de Nationale ombudsman en dat er geen persoonsgegevens van hem/haar zijn verwerkt.</p> <p>Standaard tekst Naar aanleiding van uw verzoek van [datum verzoek] bericht ik u als volgt. U bent bij de Nationale ombudsman niet bekend. Er worden geen persoonsgegevens van u door de Nationale ombudsman verwerkt. Ik hoop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Geen gevolg geven aan het verzoek / het verzoek wordt beperkt	KI 1824
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Slechts in uitzonderlijke situaties kan in zijn geheel of beperkt geen gevolg worden gegeven aan een verzoek. Dit is bijvoorbeeld mogelijk als de betrokkene zich op ons verzoek niet identificeert (art. 11 lid 2 AVG). Het 'niet kunnen vinden' van gegevens kan nooit als grond worden aangevoerd. Wanneer geen gevolg aan het verzoek gegeven kan worden, moet de betrokkene daarvan op de hoogte worden gebracht. Dit moet worden gemotiveerd, waarbij ook moet worden gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens (art. 12 lid 4 AVG).</p> <p>Beperking van een verzoek is mogelijk als dat op grond van een Europese of nationale wet is voorgeschreven. Voorwaarde is wel dat de beperking niet in strijd is met de inhoud van grondrechten en fundamentele vrijheden en de beperking een noodzakelijke en evenredige maatregel is (art. 23 AVG). Bij verzoeken die betrekking hebben op het primaire proces is eerder dan bij verzoeken aangaande de bedrijfsvoering te verwachten dat aanleiding bestaat het verzoek niet in te willigen of te beperken.</p> <p>Om te bepalen of een inzageverzoek kan worden beperkt en een uitzonderingsgrond toepasbaar is, moet een zorgvuldige belangenafweging gemaakt worden. Hiervoor is de inhoudelijke kennis van een dossier en de kennis van de AVG nodig. Het is dan ook van belang dat de behandelend onderzoeker direct een AVG vertegenwoordiger of de FG betreft bij het verzoek. De behandelend onderzoeker maakt samen met een AVG vertegenwoordiger of de FG de belangenafweging. Mede gelet op de verantwoordingsplicht wordt de belangenafweging goed gedocumenteerd en toegevoegd aan het AVG inzageverzoek dossier. Voordat de afweging is gemaakt wordt geen enkele mededeling gedaan over het bestaan van persoonsgegevens.</p> <p>Redenen om geen gevolg te geven aan een verzoek of een verzoek te beperken</p> <p>Redenen om geen gevolg te geven aan een verzoek</p> <p>1 De AVG is van toepassing omdat:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- de gegevens worden verwerkt met het oog op voorkoming, het onderzoek, de opsporing en de vervolging van strafbare feiten.</li><li>- de gegevens worden verwerkt met het oog op de tenuitvoerlegging van strafrechtelijke sancties;</li><li>- de gegevens worden verwerkt in het kader van de bescherming tegen en voorkoming van gevaren openbare veiligheid/nationale veiligheid.</li><li>- de rechten en vrijheden van anderen dienen te worden beschermd.</li></ul> <p>2 Nadat aanvullende gegevens zijn gevraagd, is identificatie van de betrokkene nog steeds niet mogelijk</p> <p>3 Het verzoek is buitensporig (repetitief)</p>	



# 41 AVG verzoeken

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<p>Standaard tekst</p> <p>Naar aanleiding van uw verzoek van [datum verzoek] bericht ik u als volgt. Uw verzoek wordt niet in behandeling genomen, omdat [reden afwijzing]. Als u niet tevreden bent met de wijze waarop uw verzoek is afgehandeld, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Meer informatie vindt u op de website van de Autoriteit Persoonsgegevens (<a href="http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl">www.autoriteitpersoonsgegevens.nl</a>). Ik hoop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.</p> <p>Redenen om het verzoek te beperken</p> <p>Art. 23 AVG</p> <p>Een wettelijke grondslag maakt beperking van het verzoek mogelijk, mits die beperking de grondrechten en fundamentele vrijheden onverlet laat en een noodzakelijke en evenredige maatregel is ter waarborging van:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. De nationale veiligheid;</li><li>b. Landsverdediging;</li><li>c. Openbare veiligheid;</li><li>d. Voorkoming, het onderzoek, de opsporing en de vervolging van strafbare feiten of de tenuitvoerlegging van straffen, incl. bescherming en voorkoming van gevaren voor openbare veiligheid;</li><li>e. Doelstellingen van de EU of van een lidstaat (economisch/financieel, monetair, budgettair, fiscaal, volksgezondheid en sociale zekerheid);</li><li>f. Bescherming van de onafhankelijkheid van de rechter en gerechtelijke procedures;</li><li>g. De voorkoming, het onderzoek, de opsporing en de vervolging van schendingen van beroepscodes voor gereguleerde beroepen;</li><li>h. Een taak op het gebied van toezicht, inspectie of regelgeving die verband houdt, al is het incidenteel, met de uitoefening van openbaar gezag in de bovengenoemde gevallen (m.u.v. punt f.);</li><li>i. Bescherming van betrokkene of rechten en vrijheden van anderen;</li><li>j. Inning van civielrechtelijke vorderingen</li></ul> <p>Standaard tekst</p> <p>Naar aanleiding van uw verzoek van [datum verzoek] bericht ik u als volgt. Er is een wettelijke grondslag die maakt dat uw verzoek wordt beperkt. Beperking van uw verzoek is een noodzakelijke en evenredige maatregel ter waarborging van [reden genoemd in art. 23 sub a t/m j AVG]. Ik hoop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Verzoek inwilligen	KI 1825
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Het verzoek wordt ingestemd, als geen bezwaren bestaan op grond waarvan aan het verzoek van de betrokkene geen gevolg zou moeten worden gegeven of het verzoek beperkt zou moeten worden. Afhankelijk van het verzoek wordt op de in de paragrafen hieronder genoemde wijze aan het verzoek voldaan.</p> <p>LET OP !!!</p> <p>Als een verzoek betrekking heeft op een door betrokkene ingediende klacht, dan zijn de rechten van betrokkene beperkt. De verwerking van persoonsgegevens tijdens de klachtbehandeling berust namelijk niet op toestemming, dus die kan betrokkene ook niet intrekken.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Intrekken toestemming verwerking persoonsgegevens	KI 1826
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Voor specifieke processen die geen verband houden met het primaire proces kan het zijn dat de betrokkene toestemming heeft gegeven. Denk hierbij aan het versturen van een nieuwsbrief. Wanneer betrokkene de eerder gegeven toestemming intrekt, ontvalt de grond voor verwerking en moet de betrokkene uitgeschreven worden.</p>	
<b>Toelichting voor</b>	

# 41 AVG verzoeken

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<b>behandelaars</b>	
Informatie over verwerking persoonsgegevens	KI 1827
<b>Omschrijving</b>	
<p><b>Inhoud</b></p> <p>Wanneer de betrokkene vraagt om uitsluitel over het al dan niet verwerken van zijn/haar persoonsgegevens door de Nationale ombudsman, bevat het antwoord op het verzoek ten minste (zie art. 15 lid 1 a t/m h AVG):</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- de doeleinden van de verwerking;</li><li>- de betrokkenen categorieën van persoonsgegevens die worden verwerkt;</li><li>- de (categorieën van) ontvangers;</li><li>- de bewaartermijnen;</li><li>- de mededeling dat de betrokkene het recht heeft te verzoeken dat zijn/haar gegevens worden gerectificeerd of gewist of dat de verwerking wordt beperkt en dat hij/zij het recht heeft om bezwaar te maken;</li><li>- de mededeling dat de betrokkene het recht heeft een klacht in te dienen bij de toezichthouder;</li><li>- wanneer de gegevens van een andere partij zijn verkregen, alle beschikbare informatie over deze bron.</li></ul> <p>Standaard tekst</p> <p>U heeft op [datum verzoek] een verzoek gedaan om inzage van de persoonsgegevens die de Nationale ombudsman van u verwerkt.</p> <p>Uw gegevens worden verwerkt in de volgende verwerkingen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- [naam verwerking]</li><li>- [naam verwerking]</li><li>- ...</li></ul> <p>De bijlage bevat per verwerking een overzicht van de verwerkingsverantwoordelijke, de verwerkingsdoeleinden, de categorieën persoonsgegevens die worden verwerkt, van wie de Nationale ombudsman de gegevens heeft ontvangen, de (categorieën van) ontvangers aan wie de gegevens zijn of kunnen worden verstrekt en informatie over de bewaartermijn van uw gegevens.</p> <p>U heeft het recht de verwerkingsverantwoordelijke te verzoeken om het rectificeren, wissen of beperken van de verwerking van de persoonsgegevens. Ook kunt u bezwaar maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens.</p> <p>Als u niet tevreden bent met de wijze waarop uw verzoek is afgehandeld, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Meer informatie vindt u op de website van de Autoriteit Persoonsgegevens (<a href="http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl">www.autoriteitpersoonsgegevens.nl</a>).</p> <p>Ik hoop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Inzage persoonsgegevens	KI 1828
<b>Omschrijving</b>	
<p><b>Inhoud</b></p> <p>Recht op inzage</p> <p>Iedere betrokkene heeft het recht om de persoonsgegevens die van hem verzameld zijn in te zien. Een betrokkene mag daarom met redelijke tussenpozen aan ons vragen of, en zo ja welke, persoonsgegevens wij van hem verwerken. Wij zijn verplicht om gehoor te geven aan dergelijke verzoeken en de beschikbare informatie te verstrekken.</p> <p>Welke informatie moeten we aan de betrokkene verstrekken?</p> <p>Het gaat om een overzicht van:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• de doelen waarvoor we gegevens van de betrokkene verwerken;</li><li>• de categorieën persoonsgegevens die we van de betrokkene verwerken;</li><li>• de ontvangers of categorieën van ontvangers aan wie de persoonsgegevens zijn of worden doorgegeven;</li><li>• hoe lang we de gegevens bewaren of de criteria om de bewaartermijn te bepalen;</li><li>• wanneer de persoonsgegevens niet bij de betrokkene zelf zijn verzameld, alle beschikbare informatie over de bron van die gegevens.</li></ul> <p>Als de betrokkene daarom verzoekt moeten we een kopie van de gegevens verstrekken.</p> <p>Let op!</p>	

# 41 AVG verzoeken

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<p>De ombudsman ontvangt niet vaak verzoeken om inzage in persoonsgegevens zoals bedoeld in de AVG (het recht op inzage). In veruit de meeste gevallen gaat het bij de Nationale ombudsman om verzoeken om inzage in het dossier.</p> <p>Bij een regulier inzageverzoek gaat het om één of meer dossiers die specifiek op de verzoeker betrekking hebben. Aan zo'n verzoek komen we doorgaans tegemoet door een kopie van de geanonimiseerde dossierstukken aan de verzoeker te sturen. Deze verzoeken behandel je zelf. Heb je vragen, bv over het opschonen van het dossier, dan kun je overleggen met een AVG vertegenwoordiger.</p> <p>Bij een AVG inzageverzoek gaat het om alle persoonsgegevens die wij van iemand verzameld hebben. Dus niet alleen in dossiers die specifiek op de indiener betrekking hebben, maar ook in andere dossiers, onze registratie, in Outlook, de G-schijf, documenten buiten het zaaksysteem, etc. Deze verzoeken worden behandeld door de FG. AVG verzoeken zijn vaak te herkennen aan het gebruik van termen als 'inzage in al mijn gegevens', 'AVG', of 'privacy' in een inzageverzoek.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Ontvangen kopie persoonsgegevens	KI 1829
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	Een kopie van persoonsgegevens kan op verzoek worden verstrekt als we hebben geverifieerd dat het de betrokkene zelf is die hierom vraagt en het recht om een kopie te verkrijgen geen afbreuk doet aan de rechten en vrijheden van anderen (art. 15 lid 3 en lid 4 AVG). Het is van belang om persoonsgegevens van anderen te anonimiseren, alvorens de kopieën te verstrekken. Het gaat hierbij dus niet om kopieën van hele dossiers.
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Rectificatie: correctie / aanvulling persoonsgegevens	KI 1830
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<p>Onder rectificatie valt het verbeteren en/of aanvullen van persoonsgegevens. Rectificatie kan worden verzocht als de persoonsgegevens:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- feitelijk onjuist zijn;</li><li>- onvolledig zijn of niet ter zake doen voor het doel waarvoor deze zijn verzameld;</li><li>- op een andere manier in strijd met de wet worden gebruikt.</li></ul> <p>Wanneer een verzoek om rectificatie gegrond is, moeten de partijen waarmee de gegevens zijn gedeeld op de hoogte worden gesteld van het verzoek (art. 19 AVG). De rectificatie moet zonder onredelijke vertraging geschieden (art. 16 AVG).</p> <p>Let op! Het correctierecht is niet bedoeld voor het corrigeren van professionele indrukken, meningen en conclusies waarmee iemand het niet eens is, voor zover deze ter zake doen. Wel mag diegene van de organisatie verwachten dat deze in ieder geval zijn schriftelijke mening toevoegt aan het dossier. Dat kan vooral een oplossing bieden bij situaties waarbij het om niet objectief vast te stellen feiten gaat.</p>
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Recht op verwijdering van gegevens en het recht op vergetelheid	KI 1831
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<p>Verwijdering van persoonsgegevens kan worden verzocht als:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- de gegevens niet langer nodig zijn voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld;</li><li>- de betrokkene zijn/haar eerder gegeven toestemming intrekt en er geen andere grondslag voor verwerking is;</li><li>- de betrokkene bezwaar maakt tegen de verwerking van zijn/haar persoonsgegevens (art. 21 AVG);</li><li>- de persoonsgegevens onrechtmatig zijn verwerkt;</li><li>- de persoonsgegevens moeten worden gewist om te voldoen aan een wettelijke verplichting.</li></ul> <p>Persoonsgegevens hoeven (voor zover relevant) niet gewist te worden als de verwerking nodig is voor het nakomen van een wettelijke verplichting of voor het vervullen van een taak van algemeen belang. Wissing hoeft ook niet plaats te vinden als de verwerking nodig is met het oog op archivering (art. 17 lid 3 AVG). Wanneer een verzoek tot gegevenswissing gegrond is, moeten de partijen met wie de gegevens zijn gedeeld op de hoogte worden gesteld van het verzoek om iedere koppeling naar, of kopie of reproductie van die persoonsgegevens te wissen (art. 17 lid 2 en art. 19 AVG). De gegevenswissing moet zonder onredelijke vertraging geschieden.</p> <p>Let op! Zoals hierboven al staat zijn deze rechten niet van toepassing wanneer dit recht archivering met het oog op het algemeen belang onmogelijk dreigt te maken of deze ernstig in het gedrang dreigt te brengen. Dit betekent dat een</p>

# 41 AVG verzoeken

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
verzoeker ons niet kan vragen een dossier of stukken daaruit te vernietigen voordat de bewaartermijn is verstreken.	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Beperking van verwerking persoonsgegevens	KI 1832
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Beperking van de verwerking (pauzeren) kan worden verzocht als (art. 18 lid 1 AVG):</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- de juistheid van de persoonsgegevens wordt betwist; de beperking geldt dan gedurende de periode die de Nationale ombudsman in staat stelt de juistheid van de persoonsgegevens te controleren;</li><li>- de verwerking onrechtmatig is en betrokkene zich in plaats van op het recht op gegevenswissing beroept op het recht op beperking;</li><li>- de gegevens niet meer nodig zijn voor de verwerkingsdoeleinden, maar betrokkene deze nodig heeft voor het instellen, uitoefenen of onderbouwen van een rechtsvordering;</li><li>- de betrokkene bezwaar heeft gemaakt tegen verwerking.</li></ul> <p>Wanneer om beperking van de verwerking van persoonsgegevens is verzocht, en dit verzoek is gegrond, kan de Nationale ombudsman zelf bepalen hoe die beperking wordt vormgegeven (ow. 67 AVG). Voorbeelden van hoe gegevensverwerkingen kunnen worden beperkt zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- de geselecteerde persoonsgegevens tijdelijk overbrengen naar een ander verwerkingssysteem;</li><li>- de geselecteerde gegevens voor gebruikers tijdelijk niet beschikbaar maken;</li><li>- of de gepubliceerde gegevens tijdelijk van een website halen.</li></ul> <p>Als de verwerking is beperkt, mogen de gegevens (voor zover relevant) alleen nog worden verwerkt met de toestemming van de betrokkene, ter bescherming van de rechten van anderen of om gewichtige redenen van algemeen belang voor de Europese Unie of voor een lidstaat (art. 18 lid 2 AVG). Als een verzoek tot beperking van de verwerking gegrond is, moeten de partijen met wie de gegevens zijn gedeeld op de hoogte worden gesteld (art. 19 AVG).</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Overdracht persoonsgegevens (dataportabiliteit)	KI 1833
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>De verwachting is dat bij de Nationale ombudsman niet vaak een beroep zal worden gedaan op het recht op overdracht van de persoonsgegevens (art. 20 AVG). Bovendien sluit artikel 20 lid 3 van de AVG het recht op gegevensoverdracht uit wanneer "... de verwerking noodzakelijk is voor de vervulling van een taak van algemeen belang of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is verleend." Bij de Nationale ombudsman vallen de verwerkingen van het primaire proces binnen dit kader, zodat aan een dataportabiliteitsverzoek niet voldaan hoeft te worden. Vanzelfsprekend moet de afwijzing van het verzoek worden gemotiveerd.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Geautomatiseerde besluitvorming	KI 1834
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Geautomatiseerde besluitvorming (art. 22 AVG) komt bij de Nationale ombudsman niet voor. Het is dan ook niet te verwachten dat verzoeken zullen worden ingediend om daaraan niet onderworpen te worden. Mocht dat toch het geval zijn, dan zal de afwijzing van het verzoek gemotiveerd moeten worden.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Bezwaar	KI 1835
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Een betrokkene kan op grond van art. 21 AVG bezwaar maken tegen de verwerking van zijn gegevens. In drie situaties is de uitoefening van het recht op bezwaar mogelijk:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- bezwaar vanwege persoonlijke omstandigheden tegen verwerkingen die gebaseerd zijn op de grondslagen:<ul style="list-style-type: none"><li>- noodzakelijk voor de uitoefening van een taak van algemeen belang of openbaar gezag;</li><li>- of het gerechtvaardigd belang van de verwerkingsverantwoordelijke;</li></ul></li><li>- bezwaar tegen verwerkingen met het oog op direct marketing;</li><li>- bezwaar tegen verwerkingen voor wetenschappelijk of historisch onderzoek of voor statistische doeleinden op grond van</li></ul>	

# 41 AVG verzoeken

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<p>specifiek met de situatie van betrokkene verband houdende redenen.</p> <p>Maakt een betrokkene bezwaar vanwege persoonlijke omstandigheden, dan moeten wij de verwerking staken, tenzij er dwingende, gerechtvaardigde gronden zijn waardoor het verwerkingsbelang groter is dan het belang van de betrokkene om de verwerking te laten staken (ow. 69 en art. 21 lid 1 AVG).</p> <p>Bezwaren worden behandeld door de behandelend medewerker van het betrokken dossier in overleg met een AVG vertegenwoordiger.</p> <p>Bij twijfel kan worden overlegd met de FG.</p> <p>LET OP: Het recht van bezwaar heeft betrekking op het gebruik van persoonsgegevens in de toekomst. Klaagt iemand over een gebruik van persoonsgegevens dat al heeft plaatsgevonden, dan is sprake van een klacht.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Klacht	KI 1836
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<p>Een betrokkene heeft op grond van art. 77 AVG het recht een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens indien hij/zij van mening is dat de verwerking van hem/haar betreffende persoonsgegevens inbreuk maakt op de AVG.</p> <p>Op onze website wijzen wij mensen op de mogelijkheid hierover eerst contact met ons op te nemen. '...Heeft u een klacht over het gebruik van uw persoonsgegevens door de Nationale ombudsman, dan kunt u daarover contact met ons opnemen. Ook kunt u daarover een klacht bij ons indienen. Komt u er samen met ons niet uit, dan kunt u uw klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. De Autoriteit Persoonsgegevens houdt toezicht op het gebruik van persoonsgegevens....'</p> <p>Verder kan betrokkene een klacht indienen bij de AP wanneer wij geen gevolg hebben gegeven aan een verzoek (art. 12 lid 4 AVG). Daarnaast is denkbaar dat een klacht wordt ingediend over de wijze waarop een verzoek is afgehandeld.</p>
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Registratie en archivering van AVG verzoeken	KI 1837
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<p>Het verzoek, het antwoord op het verzoek en alle tussenliggende (schriftelijke) correspondentie worden opgenomen in het betrokken Verseen dossier.</p> <p>Is er geen dossier, dan wordt een dossier aangemaakt.</p> <p>Let op! Gaat het om een verzoekdossier dat al is afgehandeld: de afhandeldatum van het betrokken dossier verandert niet, die blijft staan op de eerder gekozen afhandeldatum. Door in het veld 'Activiteit' op het tabblad 'Behandeling' te kiezen voor 'nazorg' wordt het afgehandelde dossier zichtbaar in je digitale kast 'afgehandeld'.</p>
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Ondertekening brieven	KI 1838
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<p>Uitgangspunt is dat klachtbehandelaars en onderzoekers zelf de stukken tekenen in de verzoekdossiers die zij in behandeling hebben, tenzij de bevoegdheid niet door de ambtsdaggers is gemandateerd (zie mandaatbesluit van 30 april 2015, Staatscourant 2015 nr. 11998). De behandeling van AVG verzoeken is niet uitgezonderd van het mandaat. Klachtbehandelaars en onderzoekers mogen brieven hierover dus zelf tekenen. Ook hier geldt dat de klachtbehandelaar of onderzoeker zichzelf wel steeds de vraag stelt of bepaalde zaken behalve met de AVG vertegenwoordiger en/of FG besproken moeten worden met bijvoorbeeld de teamleider of een ambtsdrager.</p> <p>AVG verzoeken t.a.v. andere dan verzoekdossiers zullen zich niet snel voordoen. Krijg je hier toch mee te maken, neem dan contact op met het Bestuursbureau.</p>
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Gegevens indiener zijn opgenomen in dossier van een derde	KI 2233
<b>Omschrijving</b>	

# 41 AVG verzoeken

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<p><b>Inhoud</b></p> <p>Het komt af en toe voor bij zowel de Nationale ombudsman als de Kinderombudsman dat een persoon inzage vraagt in een dossier van een verzoeker dat niet direct betrekking heeft op die persoon.</p> <p>Een voorbeeld van een dergelijke situatie is de volgende: Een vader ontdekt dat zijn ex-partner een klacht heeft ingediend bij de Kinderombudsman en wil nu inzage in zijn persoonsgegevens. Tevens wil hij als enige wettelijke vertegenwoordiger de persoonsgegevens van zijn kind inzien. De vader doet een beroep op de AVG en dient een AVG-inzageverzoek bij ons in.</p> <p>Hoe behandelen we een dergelijk inzageverzoek? De oorspronkelijke vraag bestaat feitelijk uit twee delen:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Hoe gaan we om met een inzageverzoek waarbij persoonsgegevens van de indiener zijn opgeslagen in een dossier dat niet specifiek betrekking heeft op die persoon?</li><li>2) Wat doen we als een dergelijk verzoek de vertrouwelijkheid van informatie en privacy van de oorspronkelijke betrokkene in gevaar brengt?</li></ol> <p><b>Behandeling vraag 1</b></p> <p>Artikel 15 AVG geeft de betrokkene het recht om van de verwerkingsverantwoordelijke uitsluitend te verkrijgen over het al dan niet verwerken van hem betreffende persoonsgegevens. De AVG is van toepassing op alle persoonsgegevens opgenomen in digitale bestanden (Verseon, e-mail, etc) als ook persoonsgegevens opgenomen in documenten in een geordende dossierkast. Of een dossier de betrokkene specifiek betreft of dat betrokkene genoemd wordt in een dossier wat betrekking heeft op een ander individu maakt niet uit. Dit betekent dus dat een inzageverzoek verder gaat dan een dossier van de verzoeker; het betreft alles waar de persoonsgegevens van de verzoeker in zijn vastgelegd.</p> <p>Het inzagerecht, beschreven in artikel 15 AVG, geeft niet per definitie recht op afschriften van stukken, indien door middel van een andere vorm van verstrekking recht kan worden gedaan aan de doelstelling van het inzagerecht. Een overzicht van persoonsgegevens kan vaak voldoende zijn, maar soms is een afschrift van stukken nodig omdat deze context, meningen, kwalificaties e.d. kunnen bevatten die nodig zijn om de persoonsgegevens goed te kunnen beoordelen. Om de rechten van andere betrokkenen te beschermen worden de stukken dan geanonimiseerd.</p> <p>De vader uit het voorbeeld in de inleiding heeft dus het recht om te weten dat er persoonsgegevens van hem verwerkt worden en ook welke. Tevens heeft hij ook het recht, als wettelijke vertegenwoordiger, om de persoonsgegevens van zijn kind in te zien.</p> <p><b>Behandeling vraag 2</b></p> <p>Er kunnen belangen zijn die zich verzetten tegen het geven van inzage in persoonsgegevens. Deze uitzonderingen zijn opgenomen in artikel 23 AVG en artikel 41 Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG). Geen inzage in persoonsgegevens hoeft te worden gegeven wanneer dit noodzakelijk en evenredig is ter waarborging van bijvoorbeeld de openbare veiligheid, een publieke taak op het gebied van toezicht, inspectie of regelgeving, de bescherming van de betrokkene of de bescherming van de rechten en vrijheden van anderen.</p> <p>Deze uitzonderingen mogen echter niet standaard worden toegepast. Ze mogen alleen in individuele gevallen worden gebruikt en alleen als het strikt noodzakelijk is en op proportionele wijze geschiedt. In de praktijk betekent dat dat er per geval een zorgvuldige belangenafweging gemaakt moet worden.</p> <p>Uit jurisprudentie blijkt dat het toepassen van één (of meerdere) van de uitzonderingen uit artikel 41 gerechtvaardigd kan zijn in verband met de vertrouwelijke aard van informatie. Dit is bijvoorbeeld denkbaar wanneer een kind een melding bij de Kinderombudsman doet over een gevoelige kwestie waarbij de ouder betrokken is of de ouder juist niet van op de hoogte is. Het weigeren van inzage in persoonsgegevens aan de ouder onder omstandigheden kan noodzakelijk en evenredig zijn om de rechten van het kind te beschermen. Als de risico's zelfs heel hoog worden ingeschat hoeft in een uiterst geval helemaal geen informatie over de registratie van persoonsgegevens of het bestaan van een dossier aan de ouder te worden verstrekt. Dit laatste kunnen we concluderen op basis van jurisprudentie Vgl. Rb. Amsterdam 29 augustus 2019, ECLI:NL:RBAMS:2019:6331</p> <p>Samenvattend is het toepassen van een uitzondering zoals beschreven in artikel 41 UAVG mogelijk. Hiermee kan het inzagerecht beperkt worden of zelfs buiten toepassing gelaten worden. Per geval moet een belangenafweging gemaakt worden of een uitzondering noodzakelijk is. Om tot een beslissing te komen is de inhoudelijke kennis van het dossier en de AVG nodig. Hieruit volgt dat de betrokken onderzoeker en een AVG vertegenwoordiger of de FG samen de belangenafweging maken. Het is van belang om deze afweging goed te documenteren zodat aangetoond kan worden welke belangenafweging gemaakt is en op basis van welke argumenten.</p> <p>In het voorbeeld uit de inleiding zou de afweging gemaakt kunnen worden om geen persoonsgegevens te delen omdat dit teveel risico's met zich meebrengt voor de ex-partner van de vader en mogelijk ook het kind. Tevens kan de afweging ertoe</p>	

# 41 AVG verzoeken

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<p>leiden dat ook geen informatie wordt verstrekt over de vraag óf er persoonsgegevens bij ons bekend zijn en of een andere verzoeker of kind een klacht bij ons heeft ingediend. Deze inschatting wordt gemaakt door de betrokken onderzoeker die de zaak goed kent en een AVG vertegenwoordiger of de FG die de AVG toetst.</p> <p>Een AVG inzageverzoek kan op diverse manieren worden ingediend; schriftelijk per brief of e-mail maar ook mondeling, bijvoorbeeld via de telefoon. Omdat eerst beoordeeld moet worden hoe we een inzage verzoek gaan behandelen is het van belang om niet direct antwoord te geven op de vraag om inzage in persoonsgegevens en ook niet op de vraag of er überhaupt persoonsgegevens van verzoeker, een andere verzoeker of een kind in onze systemen zijn opgenomen. Bij het eerste contact nemen we het inzageverzoek in ontvangst en geven aan binnen de wettelijke termijn een reactie te geven.</p> <p>Voor het behandelen van een inzageverzoek staat een wettelijke termijn van een maand. Deze periode wordt gebruikt om onderzoek te doen, een belangenafweging te maken en het antwoord op te stellen. Als een inzageverzoek telefonisch wordt ingediend verzoeken we de indiener het verzoek per e-mail in te dienen via het daarvoor bestemde e-mailadres; avg@nationaleombudsman.nl. Hiermee kunnen we het verzoek opnemen als stuk in een inzagedossier. Indien de indiener er op staat het verzoek telefonisch wil indienen maken we er een telefoonnotitie van en voegen dit toe aan het inzage dossier.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	

# 42 Wet open overheid

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Dit rapport bevat 8 kennisitems.

Naam	Aantal
Wet open overheid	KI 2251
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<p>Per 1 mei 2022 treedt de Wet open overheid (Woo) nagenoeg volledig in werking. De Woo is, anders dan de Wet openbaarheid van bestuur, van toepassing op de Nationale ombudsman.</p> <p>De Woo regelt het recht van burgers op informatie van de overheid. De Woo kent twee wijzen van openbaarmaking: actief en passief (op verzoek).</p> <p>Wie doet wat? Contactpersonen De medewerkers van het belteam op het Ombudsplein zijn contactpersonen voor de beantwoording van vragen over de beschikbaarheid van informatie. Is iemand bv op zoek naar ons jaarverslag, dan vertellen zij waar dit is te vinden. Weten zij het niet of is iemand op zoek naar informatie die nog niet openbaar is, dan maken zij een terugbelverzoek voor de Woo-coördinator. Dit gebeurt via het e-mailadres <a href="mailto:woo@nationaleombudsman.nl">woo@nationaleombudsman.nl</a></p> <p>Aanspreekpunt binnen Ombudsplein [REDACTED] is aanspreekpunt op het Ombudsplein voor de Woo-coördinator. Woo-gerelateerde zaken vanuit webcare worden aan [REDACTED] doorgegeven, die zo nodig met de Woo-coördinator contact opneemt.</p> <p>Woo-coördinator De Woo-coördinator ([REDACTED]) pakt de terugbelverzoeken van het Ombudsplein op en behandelt Woo-verzoeken (zie verder onder Woo-verzoek). Achtervang is [REDACTED]k.</p> <p>Vragen? Meer informatie over de Woo kun je vinden in de Rijksbrede instructie voor het behandelen van Woo-verzoeken. De instructie vind je hieronder onder documenten. Zie verder: RDDI (Rijksprogramma Duurzame Digitale Informatie) <a href="https://www.informatiehuishouding.nl/dewoodatitzo">https://www.informatiehuishouding.nl/dewoodatitzo</a>. Kom je er niet uit, neem dan contact op met de Woo-coördinator ([REDACTED]). Heb je vragen over hoe je ervoor zorgt dat je dossiers op orde zijn, dan kun je terecht bij [REDACTED]. Of kijk op <a href="https://www.informatiehuishouding.nl/voormedewerkers/lekkeroporde">https://www.informatiehuishouding.nl/voormedewerkers/lekkeroporde</a> Hier vind je een aantal filmpjes die niet te lang duren en verschillende onderdelen van IHH (informatiehuishouding op orde) duidelijk maken.</p>
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Wijze van indienen Woo-verzoek	KI 2252
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<p>Via de website van de No en de Kom worden mensen geïnformeerd hoe ze een Woo-verzoek kunnen indienen. Mensen kunnen een Woo-verzoek mondeling, schriftelijk of per e-mail indienen.</p> <p>Mondeling Mondelinge verzoeken kunnen worden gedaan via ons gratis telefoonnummer (Ombudsplein).</p> <p>Schriftelijk Verzoeken per brief kunnen worden gestuurd naar: Nationale ombudsman T.a.v. de coördinator Wet open overheid Postbus 93122 2509 AC Den Haag</p> <p>Per e-mail Verzoeken per e-mail kunnen worden gestuurd naar: <a href="mailto:woo@nationaleombudsman.nl">woo@nationaleombudsman.nl</a></p> <p>Anders Niet valt uit te sluiten dat mensen andere kanalen gebruiken om een Woo-verzoek in te dienen (klachtformulier, social media etc). Wees daar alert op en stuur verzoeken door naar: <a href="mailto:woo@nationaleombudsman.nl">woo@nationaleombudsman.nl</a></p>



# 42 Wet open overheid

Gemaakt door [REDACTED] 1 september 2022

Naam	Aantal
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Woo-verzoek	KI 2253
<b>Omschrijving</b>	
<p><b>Inhoud</b></p> <p>Per 1 mei kan iedereen een verzoek om openbaarmaking van informatie indienen bij de Nationale ombudsman. De indiener hoeft bij zijn verzoek niet te vermelden waarom hij de informatie wil ontvangen. Wel moet hij vermelden waarover hij informatie wenst te ontvangen (welk onderwerp) of welk document hij wenst te ontvangen.</p> <p>Wanneer is sprake van een Woo-verzoek? Elke vraag om informatie te mogen ontvangen kan een Woo-verzoek zijn. De wet stelt geen vormvereisten aan het indienen van een Woo-verzoek. Van telefoon tot fax, van e-mail tot sms of Whatsapp, met ieder denkbaar communicatiemiddel kan een Woo-verzoek worden gedaan. De verzoeker hoeft ook geen belang te stellen. De verzoeker hoeft ook niet expliciet te verwijzen naar de Woo. Zo'n verzoek kan als Woo-verzoek behandeld worden wanneer het voldoet aan bepaalde criteria:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Is het verzoek gericht aan een bestuursorgaan of een onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan werkzame instelling, dienst of bedrijf?</li><li>- Gaat het verzoek over publieke informatie?</li><li>- Betreft het verzoek publieke informatie die is neergelegd in één of meer documenten? Alle informatie die in documenten is vastgelegd, kan worden opgevraagd. Dat kunnen papieren of online documenten zijn.</li></ul> <p>Behandeling verzoeken Indien vaststaat dat er een Woo-verzoek is ingediend en de informatie niet onmiddellijk kan worden verstrekt, wordt er een schriftelijke ontvangstbevestiging gestuurd.</p> <p>De Woo-verzoeken worden behandeld door de Woo-coördinator ([REDACTED]). Zij doet dit niet alleen maar in afstemming met de betrokken dossierhouder. De dossierhouder is ook degene die de gevraagde informatie gaat aanleveren bij de Woo coördinator.</p> <p>Zorg er dus voor dat de dossiers die onder jouw verantwoordelijkheid vallen op orde zijn, zodat je gevraagde informatie snel en eenvoudig kunt aanleveren.</p> <p>Let op! Dit geldt ook voor relevante informatie in bv e-mail of chatberichten. Wees dus terughoudend in het gebruik van e-mail of berichtenapps voor besluitvorming over inhoudelijke dossiers óf zorg ervoor dat e-mails en/of chatberichten onderdeel zijn van het inhoudelijke dossier.</p> <p>Voor de behandeling is een stappenplan gemaakt. Het stappenplan vind je hieronder onder documenten.</p> <p>Termijn We moeten zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 4 weken vanaf de dag van ontvangst reageren op een verzoek. Als de omvang of complexiteit van het verzoek dit rechtvaardigt, kan deze termijn met 2 weken worden verlengd.</p> <p>Wijze van verstrekking Uitgangspunt is dat een besluit op een Woo-verzoek schriftelijk wordt genomen. Bij het openbaar maken van de documenten gebeurt dat in de door verzoeker verzochte vorm, tenzij dit van ons niet gevraagd kan worden.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Actieve openbaarmaking	KI 2254
<b>Omschrijving</b>	
<p><b>Inhoud</b></p> <p>Actieve openbaarmaking De verplichting om bepaalde categorieën informatie actief openbaar te maken treedt niet per 1 mei 2022 maar op een later (nog niet bekend) tijdstip in werking. Van alle categorieën die verplicht openbaar moeten worden gemaakt, is een beperkt aantal van toepassing voor ons. Het gaat om:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1 Organisatiegegevens.</li><li>2 Bereikbaarheid organisatie.</li><li>3 Convenanten.</li><li>4 Jaarplannen en -verslagen.</li><li>5 Woo-verzoeken en de daarbij verstrekte informatie.</li></ol>	

# 42 Wet open overheid

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<p>6 Op ons verzoek ambtelijk of extern opgestelde onderzoeksrapporten die geen onderdeel vormen van de uitvoering van onze taak en die betrekking hebben op de wijze van functioneren van de eigen organisatie.</p> <p>7 Oordelen over klachten over de behandeling van Woo verzoeken.</p> <p>Voor de categorieën 2, 3 en 5 treedt de verplichting van actieve openbaarmaking naar verwachting per 1 januari 2023 in werking.</p> <p>Deze informatie wordt openbaar gemaakt via PLOOI, het platform open overheidsinformatie.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Uitzonderingen	KI 2264
<b>Omschrijving</b>	
<p><b>Inhoud</b></p> <p>Algemene uitzonderingen</p> <p>Uitgangspunt van de Woo is dat openbaarmaking voor de één, in beginsel openbaarmaking is voor iedereen. Daarop zijn drie uitzonderingen:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1 Wanneer het gaat om het verstrekken van informatie aan een verzoeker die op hemzelf betrekking heeft.</li><li>2 Wanneer verzoekers een zeer groot belang hebben bij bepaalde informatie, maar die niet voor iedereen openbaar gemaakt kan worden. Het gaat hierbij dan om informatie die niet op hemzelf betrekking heeft maar hen wel rechtstreeks raakt.</li><li>3 Ten behoeve van onderzoek kan toegang worden verleend tot bepaalde informatie die niet voor iedereen openbaar gemaakt kan worden.</li></ol> <p>In alle drie de gevallen kunnen we aan de verstrekking voorwaarden verbinden zoals het niet of slechts beperkt verspreiden ervan.</p> <p>Individuele klachtdossiers en informatie die de verzoeker betreft (art. 5.5 Woo)</p> <p>Individuele klachtdossiers zijn uitgezonderd van openbaarmaking voor iedereen. Zie het gewijzigde artikel 9:36, lid 5, Awb waarin is bepaald dat bij de ombudsman berustende informatie over de klacht en het onderzoek, die niet wordt opgenomen in het rapport, niet openbaar is.</p> <p>Op grond van artikel 5.5, eerste lid, van de Woo kan een verzoeker informatie opvragen die hemzelf betreft. Deze informatie wordt in dat geval alleen aan de verzoeker gegeven, en niet voor iedereen openbaar gemaakt. Via deze weg kan een verzoeker informatie uit zijn eigen dossier(s) opvragen.</p> <p>Verstrekking o.g.v. artikel 5.5, eerste lid, van de Woo kan niet als de betrokken documenten niet kunnen worden verstrekt op grond van artikel 5.1, eerste, tweede of vijfde lid, of artikel 5.2, eerste lid, van de Woo (zie hieronder). Zie ook blz. 14 en 15 van de Rijksbrede Woo-instructie.</p> <p>Artikel 5.5, eerste lid, van de Woo is niet bedoeld als alternatief voor een AVG verzoek of verzoek om inzage in het eigen dossier. Van belang is wat een verzoeker beoogt met zijn verzoek.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- De verzoeker wil weten welke persoonsgegevens we van hem verwerken -&gt; AVG verzoek</li><li>- De verzoeker wil één of meer van zijn dossiers inzien -&gt; verzoek om inzage</li><li>- De verzoeker wil alle documenten hebben die gaan over de behandeling van zijn verzoek, dus ook die waar geen persoonsgegevens van hem in voorkomen en ook die geen onderdeel uitmaken van een dossier.</li></ul> <p>Uitzonderingsgronden</p> <p>Als er sprake is van een Woo-verzoek, wordt de gevraagde informatie in beginsel openbaar gemaakt. Een verzoek om informatie (of een onderdeel daarvan) wordt alleen dan afgewezen, wanneer één van de opgesomde absolute of relatieve uitzonderingsgronden van toepassing is.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>· Als een absolute uitzonderingsgrond van toepassing is, moet het verzoek om informatie geweigerd worden en is er geen ruimte voor het bestuursorgaan om een eigen afweging te maken.</li><li>· In het geval van een relatieve uitzonderingsgrond moet het bestuursorgaan het bijzondere belang, vervat in de uitzonderingsgrond, afwegen tegen het algemene belang van openbaarheid.</li></ul> <p>Absolute uitzonderingsgronden (art. 5.1, eerste lid, Woo)</p> <ol style="list-style-type: none"><li>a Eenheid van de Kroon</li><li>b De Veiligheid van de Staat</li><li>c Vertrouwelijke bedrijfs- en fabricagegegevens (niet zijnde milieu-informatie; voor milieu-informatie geldt art. 5.1., zesde lid, Woo)</li><li>d Bijzondere persoonsgegevens</li></ol>	

# 42 Wet open overheid

Gemaakt door [REDACTED] op 1 september 2022

Naam	Aantal
<p>e Nationale identificatienummers</p> <p>Relatieve uitzonderingsgronden (art. 5.1, tweede lid, Woo)</p> <p>a Internationale betrekkingen</p> <p>b Economische of financiële belangen van de Staat</p> <p>c Opsporing en vervolging van strafbare feiten</p> <p>d Inspectie, controle en toezicht door bestuursorganen</p> <p>e De eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer</p> <p>f Andere dan vertrouwelijk aan de overheid verstrekte concurrentiegevoelige bedrijfs- en fabricagegegevens</p> <p>g Bescherming van het milieu</p> <p>h Beveiliging van personen en bedrijven en voorkomen van sabotage</p> <p>i Goed functioneren van de Staat, andere publieke rechterlijke lichamen of bestuursorganen</p> <p>En verder:</p> <p>Onevenredige benadeling (niet zijnde milieu-informatie) (art. 5.1, vijfde lid, Woo)</p> <p>Persoonlijke beleidsopvattingen (art. 5.2 Woo)</p> <p>Informatie over persoonlijke beleidsopvattingen wordt zo veel mogelijk openbaar gemaakt. Deze worden openbaar gemaakt waar het gaat om documenten die zijn opgesteld ten behoeve van formele bestuurlijke besluitvorming. Alleen in andere situaties, kan niet tot openbaarmaking van informatie over persoonlijke beleidsopvattingen worden overgegaan. Concepten van stukken worden in beginsel overigens niet openbaar gemaakt, omdat ze nog niet 'rijp' zijn. Let op: persoonlijke beleidsopvattingen worden altijd geanonimiseerd openbaar gemaakt. Meer informatie hierover vind je in de Rijksbrede instructie voor het behandelen van Woo verzoeken (zie bijlage) op blz. 32.</p> <p>Informatie ouder dan 5 jaar (art. 5.3 Woo)</p> <p>Bij het beoordelen van een document dat ouder dan vijf jaar is, zijn de relatieve uitzonderingen uit artikel 5.1, tweede lid, Woo en de bescherming van het intern beraad niet meer van toepassing. Behalve als wordt gemotiveerd waarom de uitzonderingen ondanks het tijdsverloop nog steeds zwaarder wegen (zie de hiervoor bedoelde instructie op blz. 32).</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Weetjes en tips	KI 2266
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<p>Terugwerkende kracht</p> <p>In de Woo is wel een overgangsbepaling opgenomen voor de actieve openbaarmaking, maar niet voor de openbaarmaking op verzoek. Dit betekent dat Woo-verzoeken ook kunnen gaan over documenten die zijn opgesteld voor 1 mei 2022.</p> <p>Verzoek om informatie uit e-mailbox(en) ambtsdrager(s)</p> <p>De vraag daarvoor wordt neergelegd bij het secretariaat ambtsdragers.</p> <p>Verzoek om informatie uit e-mailbox(en) van vertrokken medewerkers</p> <p>E-mailboxen van medewerkers worden verwijderd op het moment dat ze uit dienst gaan. Voor de zekerheid is het goed bij ICT toch de vraag neer te leggen of de e-mailbox(en) van de betrokken vertrokken medewerker(s) nog aanwezig is/zijn.</p> <p>Concepten</p> <p>Concepten van brieven of losse concept teksten of aantekeningen zijn alleen openbaar voor zover deze een feitelijke weergave en/of objectieve gegevens bevatten.</p> <p>Persoonlijke beleidsopvattingen in concepten zijn niet openbaar.</p> <p>Voorblad dossier</p> <p>Het voorblad van een dossier valt ook onder de Woo.</p> <p>Werkinstructies, beleid etc.</p> <p>Alle documenten die samenhangen met de publieke taak vallen onder de Woo. Dit geldt ook voor interne werkinstructies, beleid (handleidingen) en kennisbankitems.</p> <p>Dubbele documenten</p> <p>Het komt voor dat een bepaald document meer dan één keer of op meer dan één plek is bewaard. Denk bv aan e-mails die diverse keren voorkomen in de mailgeschiedenis van een e-mail. We hoeven een document maar één keer te verstrekken. Dubbelingen mogen worden verwijderd.</p>

# 42 Wet open overheid

Gemaakt door ██████████ op 1 september 2022

Naam	Aantal
<p>Buiten reikwijdte verzoek Passages uit documenten die buiten de reikwijdte van het verzoek vallen, mogen buiten de openbaarmaking blijven. Valt een document of passage uit/deel van een document buiten de reikwijdte van het verzoek, dan hoeven we niet te verwijzen naar een specifieke uitzonderingsgrond, omdat het voortvloeit uit het verzoek zelf.</p> <p>Verwijderde en verzonden e-mail Ook documenten in de map verwijderde en verzonden e-mails die nog vindbaar zijn, vallen onder de Woo.</p> <p>Gearchiveerde e-mail Wanneer je een gearchiveerde mail selecteert in je e-mailbox, klik dan bovenin de menubalk op 'Enterprise Vault'. Dan verschijnt de optie 'terugzetten'. Als je daarop klikt dan wordt de geselecteerde e-mail teruggezet in de mailbox vanuit het archief. En dan kun je deze doorsturen. Doorloop je deze stappen niet, dan ontvangt de ontvanger een deels leesbare e-mail.</p> <p>Informatie die de verzoeker betreft (art. 5.5 Woo) Wanneer we informatie verstrekken die gaat over de verzoeker, dan mogen we de documenten die zijn aangeleverd door de verzoeker zelf (zoals ingediende klacht, e-mails van de verzoeker etc.) buiten de verstrekking laten. De verzoeker heeft deze documenten immers al. Is de verzoeker documenten die hij aan ons heeft gezonden kwijt, dan kunnen we die uiteraard wel verstrekken.</p> <p>Ondertekening besluiten De ondertekening van besluiten die in mandaat zijn genomen, wordt niet geanonimiseerd. Reden hiervoor is dat gecontroleerd moet kunnen worden of het besluit overeenkomstig het betrokken mandaatbesluit is genomen.</p> <p>Woordvoerders De naam van woordvoerders wordt niet geanonimiseerd wanneer zij in die hoedanigheid naar buiten treden. Persoonlijke beleidsopvattingen van woordvoerders worden wel weggelakt.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Zienswijze vragen	KI 2267
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<p>De regeling in de Woo over het vragen van zienswijzen gaat uit van de algemene bepaling uit de Awb (artikel 4:8 Awb) over het horen van derde-belanghebbenden. In de rechtspraak blijft het een afweging die het bestuursorgaan moet maken en wordt het meer gezien als zorgvuldige besluitvorming en niet zozeer als rechtsbescherming. Sommigen kiezen ervoor om altijd een zienswijze te vragen en sommigen maken een afweging.</p> <p>Wanneer er geen sprake is van bepaalde uitlatingen of informatie vanuit de derde (wij hebben iets aan de derde gestuurd) of puur feitelijke informatie, ligt het niet snel voor de hand een zienswijze te vragen. Bij twijfel kan het helpen om even te bellen en te peilen.</p> <p>In de afweging kan ook worden meegenomen dat de belangen van derden sowieso al worden beschermd door toepassing van de uitzonderingsgronden (dus bijvoorbeeld anonimiseren van persoonsgegevens).</p>
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Doorsturen Woo verzoek	KI 2269
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<p>Verzoek doorsturen In de volgende situaties sturen we een Woo verzoek door: - Voor zover een Woo-verzoek gaat over informatie die berust bij een ander bestuursorgaan (artikel 4.2, eerste lid, Woo) - Voor zover een Woo-verzoek gaat over door een bestuursorgaan aan ons verstrekte informatie voor een onderzoek als bedoeld in artikel 9:18 Awb (artikel 9:36a Awb).</p> <p>Documenten vorderen Voor documenten die niet (langer) bij ons berusten, maar wel bij ons horen te zijn, geldt de verplichting om deze te achterhalen bij derden die mogelijk nog wel over de informatie beschikken (artikel 4.2, tweede lid, Woo).</p>
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	

# Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [REDACTED] op 26 juli 2022

Dit rapport bevat 66 kennisitems.

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
Checklist wetsartikelen voor toetsing bevoegdheid en ontvankelijkheid	BB		Nederlands	KI 1331
<b>Omschrijving</b>	<p>Hieronder staan de belangrijkste wetsartikelen die nodig zijn om te kunnen vaststellen of de NO bevoegd is en het verzoekschrift ontvankelijk. Stel jezelf de hieronder opgenomen vragen. Kijk voor wat de NO hiermee verder kan in de artikelen die hieronder in Kennisbank V artikelgewijs zijn toegelicht en uitgewerkt. De link is alleen naar het wetsartikel, niet naar het Kennisbank-item!</p> <p>Hoofdregeel: Zijn er geen belemmeringen ten aanzien van de bevoegdheid van de ombudsman (artikel 9:22 Awb)? Dan is hij verplicht een onderzoek in te stellen, tenzij een van de omstandigheden als genoemd in artikel 9:23 Awb of artikel 9:24 Awb zich voordoet.</p>			
<b>Inhoud</b>	<p>Artikel 9:18 Awb</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Is de klacht gericht tegen een gedraging, verricht door, namens, of onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan?</li> <li>- Is de klacht ingediend bij de relatief bevoegde ombudsman?</li> </ul> <p>Artikel 9:22 Awb (bevoegdheid)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Betreft de klacht het algemeen regeringsbeleid of het algemeen beleid van het betrokken bestuursorgaan?</li> <li>b. Betreft de klacht een algemeen verbindend voorschrift?</li> <li>c. Is er een openstaande of lopende beklag- of beroepsprocedure?</li> <li>d. Is over de gedraging door een administratieve rechter uitspraak gedaan?</li> <li>e. Is over dezelfde gedraging een procedure aanhangig bij de gewone rechter of bij de tuchtrechter of staat tegen een uitspraak daarvan nog beroep open?</li> <li>f. Is de gedraging onderworpen aan rechterlijk toezicht?</li> </ol> <p>Artikel 9:23 Awb (ontvankelijkheid)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a1. Bevat het verzoekschrift voldoende duidelijke informatie: <ul style="list-style-type: none"> <li>- over welke gedraging van welke instantie wordt geklaagd;</li> <li>- over de grieven tegen de gedraging;</li> <li>- over de naam en het adres van verzoeker;</li> <li>- over de vraag of en met welk resultaat aan het kenbaarheidsvereiste is voldaan</li> </ul> </li> <li>a2. Is het verzoekschrift aangevuld met een nodig geachte vertaling?</li> <li>b. Is de klacht kennelijk ongegrond?</li> <li>c. Is het belang van verzoeker of het gewicht van de gedraging te gering?</li> <li>d. Heeft de gedraging jegens een ander plaatsgevonden?</li> <li>e. Heeft het verzoek betrekking op een gedraging waartegen bezwaar kan worden gemaakt? Is een bezwaarschrift in behandeling?</li> <li>f. Is door verzoeker geen (volledig) gebruik gemaakt van een bestuursrechtelijke voorziening?</li> <li>g. Is ten aanzien van dezelfde gedraging door een andere dan een administratieve rechter uitspraak gedaan?</li> <li>h. Is, waar nodig, voldaan aan het kenbaarheidsvereiste (9:20)? Is de kwestie spoedeisend?</li> <li>i. Is de klacht al in behandeling bij of afgehandeld door de ombudsman? Als de klacht is afgedaan, zijn er nieuwe feiten of omstandigheden die tot een ander oordeel zouden hebben kunnen leiden?</li> <li>j. Is over een andere samenhangende gedraging van het bestuursorgaan een procedure aanhangig?</li> <li>k. Is over een andere samenhangende gedraging (bijvoorbeeld van verzoeker zelf) anders dan ingevolge een bestuursrechtelijke voorziening, een procedure aanhangig bij een rechterlijke instantie?</li> <li>l. Is, na interventie door de ombudsman, naar zijn oordeel tegemoetgekomen aan de klacht?</li> <li>m. Is het verzoekschrift ingevolge een wettelijke geregelde klachtvoorziening in behandeling bij of afgedaan door een onafhankelijke klachtinstantie?</li> </ol> <p>Artikel 9:24 Awb</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1a Is de klacht binnen een jaar na de klachtafdoening ingediend bij de ombudsman?</li> <li>1b Heeft geen klachtafdoening plaatsgevonden, is de klacht dan ingediend binnen een jaar nadat de klacht afgedaan had moeten worden of binnen een jaar nadat de klachtbehandeling op andere wijze is beëindigd?</li> <li>2 Als niet aan het kenbaarheidsvereiste voldaan behoeft te worden, is de klacht dan bij de ombudsman ingediend binnen een jaar nadat de gedraging heeft plaatsgevonden?</li> <li>3 Zo nee, is dezelfde gedraging binnen een jaar voorgelegd aan een rechterlijke instantie of ingevolge een bestuursrechtelijke voorziening aan een andere instantie, en vervolgens binnen een jaar nadat die procedure onherroepelijk is geëindigd aan de ombudsman?</li> </ol> <p>Artikel 9:28 Awb</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Het verzoekschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:</li> </ol>			

# Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [REDACTED] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
<p>a.de naam en het adres van de verzoeker; b.de dagtekening; c.een omschrijving van de gedraging waartegen het verzoek is gericht, een aanduiding van degene die zich aldus heeft gedragen en een aanduiding van degene jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden, indien deze niet de verzoeker is; d.de gronden van het verzoek; e.de wijze waarop een klacht bij het bestuursorgaan is ingediend, en zo mogelijk de bevindingen van het onderzoek naar de klacht door het bestuursorgaan, zijn oordeel daarover alsmede de eventuele conclusies die het bestuursorgaan hieraan verbonden heeft.</p> <p>2 Indien het verzoekschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van het verzoek noodzakelijk is, draagt de verzoeker zorg voor een vertaling.</p> <p>3 Indien niet is voldaan aan de in dit artikel gestelde vereisten of indien het verzoekschrift geheel of gedeeltelijk is geweigerd op grond van artikel 2:15 Awb, stelt de ombudsman de verzoeker in de gelegenheid het verzuim binnen een door hem daartoe gestelde termijn te herstellen.</p>				
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
Artikel 9:18 Awb: recht op indienen klacht en doorzending		Mirjam Winkel	Nederlands	KI 1332
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>				
<p>Kernbepaling is artikel 9:18 Awb:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Een ieder heeft het recht de ombudsman schriftelijk te verzoeken een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen.</li><li>2. Indien het verzoekschrift bij een onbevoegde ombudsman wordt ingediend, wordt het, nadat daarop de datum van ontvangst is aangetekend, zo spoedig mogelijk doorgezonden aan de bevoegde ombudsman, onder gelijktijdige mededeling hiervan aan de verzoeker.</li><li>3. De ombudsman is verplicht aan een verzoek als bedoeld in het eerste lid gevolg te geven, tenzij artikel 9:22, 9:23 of 9:24 Awb van toepassing is.</li></ol> <p>Achtergrond bij lid 2 van dit artikel:</p> <p>Per 1 januari 2006 werd het verplicht voor een (relatieve) onbevoegde ombudsman om een verzoekschrift zo spoedig mogelijk door te sturen naar de bevoegde ombudsman.</p> <p>De doorzending moet zo spoedig mogelijk gebeuren, onder gelijktijdige mededeling aan verzoeker.</p> <p>Check daarom direct bij ontvangst van een dossier op spoedeisendheid en (on)bevoegdheid.</p> <p>Tussen de ombudsmannen is afgesproken dat ook naar de relatief bevoegde ombudsman wordt doorgestuurd als die ombudsman absoluut onbevoegd is of lijkt te zijn.</p> <p>Het is aan de relatief bevoegde ombudsman om de verzoeker te informeren over zijn (on)bevoegdheid, en om geschriften door te sturen ter behandeling als bezwaar- of beroepschrift of als beklag.</p> <p>Ook de klachten over algemeen beleid of over wettelijke voorschriften kan voor de NO aanleiding zijn om daarover iets op te merken in het jaarverslag.</p> <p>Bij twijfel over de bevoegdheid van een andere ombudsman, is het aan die andere ombudsman om te oordelen over diens bevoegdheid.</p> <p>Doorzending vindt plaats zonder dat aan de verzoeker wordt gevraagd of hij doorzending wenst.</p>				
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
Een ieder, wie zijn dat?			Nederlands	KI 1345
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>				
<p>Een ieder kan een verzoek tot het instellen van onderzoek bij de ombudsman indienen.</p> <p>Hierbij zijn de volgende punten van belang:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- De verzoeker hoeft in beginsel geen eigen, persoonlijk en rechtstreeks belang te hebben.</li></ul>				

# Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [REDACTED] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
<p>- Minderjarigen hebben het recht zich, zonder tussenkomst van een wettelijk vertegenwoordiger, tot de Nationale ombudsman te wenden. Overleg met de KOM door wie (KOM/NO) de klacht het beste behandeld kan worden.</p> <p>- Onderbewindgestelden kunnen zelfstandig, buiten hun bewindvoerder om, een verzoekschrift indienen. Het kan het onwenselijk lijken als een onderbewindgestelde met een klacht een financiële afwikkeling van een kwestie nastreeft buiten zijn bewindvoerder om. Standpunt van de ombudsman is dat iemand die onder bewind is geplaatst zelfstandig een verzoekschrift kan indienen (zie ook Bij de beoordeling van de gedraging van het bestuursorgaan moet wel worden bekeken of de onderbewindstelling een rol speelt bij de bepaling of die gedraging behoorlijk is of niet. Zo kan de Belastingdienst onder omstandigheden terecht weigeren om te voldoen aan een verzoek om een teruggaaf te storten op een rekening die buiten het zicht van de bewindvoerder valt. In sommige gevallen kan er aanleiding zijn om de bewindvoerder toch bij het onderzoek te betrekken. Aan verzoeker moet dan worden gemeld dat de ombudsman de bewindvoerder bij het onderzoek wil betrekken. Wil verzoeker dat niet, dan heeft hij de gelegenheid om zijn verzoekschrift in te trekken.</p> <p>- een (actie)groep zonder juridische status.</p> <p>- Werknemers van een bestuursorgaan (a-orgaan) met een klacht over hun werkgever. Let bij dit soort klachten wel op de bepalingen van afdeling 9.2.2 Awb (bevoegdheid), in het bijzonder bezwaar- en beroepsprocedures. De ombudsman treedt in principe niet op als hoger beroepsinstantie wanneer een ambtenaar het niet eens is met de gegrondverklaring door het bestuursorgaan van een klacht over die ambtenaar (rapport 2009/286).</p> <p>- Rechtspersonen vallen ook onder het begrip "een ieder" en ook de term "jegens hem of een ander" kan betrekking hebben op rechtspersonen. In artikel 9:18 Awb komt het woord "rechtspersoon" niet meer voor, maar deze tekstuele wijziging heeft geen verandering op dit punt beoogd.</p>				
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
Onderzoeksplicht voor de NO			Nederlands	KI 1346
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>	Artikel 9:18, derde lid, Awb stelt dat de ombudsman verplicht is om "gevolg te geven aan een verzoek tot onderzoek".  Deze verplichting geldt niet wanneer:  - Artikel 9:22 Awb van toepassing is. Dan is de ombudsman niet bevoegd een onderzoek in te stellen. - Artikel 9:23 of 9:24 Awb van toepassing is. Dan is de ombudsman niet verplicht een onderzoek in te stellen.  De omstandigheid dat een klacht bewerkelijk, vervelend of lastig te onderzoeken is (etc.) is geen reden om geen onderzoek in te stellen.			
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
Verzoek niet bestemd voor No?			Nederlands	KI 1382
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>	Stel vast of het verzoek voor de ombudsman zelf is bestemd, of dat het gaat om een afschrift van een brief of e-mail aan een andere instantie. Gaat het om een afschrift, dan kan worden volstaan met het antwoord aan de verzoeker dat de ombudsman de brief voor kennisgeving heeft aangenomen, "naar wordt aangenomen, overeenkomstig uw bedoeling".  Inhoud verzoek wel lezen! Ook in het geval van een afschrift, is het belangrijk toch kennis te nemen van de inhoud van het verzoek. De inhoud van het verzoek kan aanleiding zijn direct aan de verzoeker duidelijk te maken:  - dat het geen zin heeft de kwestie later nog eens aan de ombudsman voor te leggen. Denk b.v. aan een brief waarin iemand te kennen geeft het niet eens te zijn met een appellabel besluit of aan een buitenwettelijke klacht. - onder welke omstandigheden verzoeker op de kwestie kan terugkomen (b.v. nadat de termijnen die gebruikt worden bij toepassing van het kenbaarheidsvereiste, zijn verstreken).			

# Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [REDACTED] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
<p>toepassing van het kenbaarheidsvereiste, zijn verstreken).</p> <p>Uit de inhoud van het verzoek kan ook blijken dat verzoeker toch een inhoudelijke reactie verwacht van de NO.</p> <p>Soms is het verstandig een ter kennisneming toegestuurd afschrift te behandelen als een prematuur ingediende klacht. In dat geval moet bij de betrokken instantie telefonisch worden nagevraagd of de brief is aangekomen en als klacht wordt behandeld.</p> <p>Doorsturen Is een verzoek helemaal niet voor de Nationale ombudsman bestemd, ook niet als afschrift (b.v. een brief voor de Consumentenbond of één van de vele andere ombudsinstanties):</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- stuur het verzoek door naar de instantie waarvoor de brief is bestemd.</li><li>- bevestig de doorzending aan de verzoeker.</li></ul> <p>Een (relatief) onbevoegde ombudsman heeft de wettelijke plicht (lid 2) een verzoek zo spoedig mogelijk door te sturen naar de bevoegde ombudsman.</p> <p>De doorzending moet zo spoedig mogelijk gebeuren, onder gelijktijdige mededeling aan verzoeker. Het is daarom van belang dat een dossier direct bij ontvangst wordt gescand op spoedeisendheid.</p> <p>Tussen de ombudsmannen is afgesproken dat ook naar de relatief bevoegde ombudsman wordt doorgestuurd als die ombudsman absoluut onbevoegd is of lijkt te zijn. Het is aan de relatief bevoegde ombudsman zelf om zich uit te laten over zijn bevoegdheid, en om eventueel geschriften door te sturen ter behandeling als bezwaar- of beroepschrift of als beklag. Ook kan de ontvangst van klachten over algemeen beleid of over wettelijke voorschriften voor een ombudsman aanleiding zijn om daarover iets op te merken in een jaarverslag.</p> <p>Doorzending vindt plaats zonder dat aan verzoeker wordt gevraagd of hij doorzending wenst.</p> <p>Terugsturen aan verzoeker Is het niet mogelijk of raadzaam het verzoek door te sturen, stuur het verzoek dan zo spoedig mogelijk terug aan verzoeker. De ombudsman is daartoe verplicht op grond van artikel 2:3, lid 2 Awb.</p>				
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
Verzoek niet volledig			Nederlands	KI 1383
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>	<p>Praktisch:</p> <p>Ga altijd na of het verzoek alle benodigde informatie bevat (artikel 9:28 Awb):</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- is de gedraging duidelijk omschreven</li><li>- is duidelijk om welke instantie het gaat</li><li>- wanneer heeft de gedraging plaatsgevonden</li><li>- op welke wijze is aan het kenbaarheidsvereiste voldaan</li><li>- heeft het bestuursorgaan op de klacht gereageerd en zo ja, hoe</li><li>- is de identiteit van de verzoeker bekend</li></ul> <p>Bevat het verzoek niet alle bovenstaande informatie, vraag daar dan om (art 9:28, derde lid, Awb).</p> <p>Als niet alle in een verzoek genoemde bijlagen zijn bijgevoegd, vraag dan per omgaande om nazending. Dit geldt uiteraard alleen als die stukken voor de behandeling van belang kunnen zijn.</p> <p>Goed om in gedachten te houden:</p> <p>Verzoekers hebben niet altijd een goed beeld van de taak en bevoegdheid van de ombudsman. Of zijn niet goed in staat om hun klacht adequaat te verwoorden.</p> <p>Dat kan er bijvoorbeeld toe leiden dat een klacht wordt verwoord als een vraag, of een opsomming van klachten eindigt in een simpel verzoek om informatie. Of verzoeker klaagt over het oordeel na een klachtafhandeling door een bestuursorgaan, terwijl het verzoeker eigenlijk gaat om de onderliggende gedraging, die onderwerp was van klachtbehandeling.</p> <p>Probeer daarom altijd - niet alleen bij gecompliceerde klachten - tot de kern van verzoekers probleem te komen, en vraag je af wat het belang van verzoeker is.</p>			
<b>Toelichting voor</b>				



# Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [REDACTED] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
<b>behandelaars</b>				
Mededeling geen onderzoek of geen voortzetting onderzoek			Nederlands	KI 1384
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>	<p>Artikel 9:25 Awb bepaalt dat de ombudsman zo spoedig mogelijk de verzoeker informeert over het besluit om geen onderzoek in te stellen of een reeds ingesteld onderzoek niet verder voor te zetten. Noem daarbij de redenen voor dat besluit.</p> <p>In het geval dat een onderzoek niet wordt voortgezet, moet ook het bestuursorgaan worden geïnformeerd en, indien aan de orde, ook de individuele ambtenaar op wiens gedraging het onderzoek betrekking heeft.</p> <p>Zo spoedig mogelijk Neem binnen twee à drie weken contact op met verzoeker. Deze termijn stelt de ombudsman ook aan bestuursorganen. Lukt het niet om binnen drie weken contact op te nemen of bericht te sturen, stuur dan een tussenbericht.</p> <p>Zie ook de uitgebreidere informatie over voortvarendheid / termijnen in Kennisbank IV.</p>			
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
Bestuursorgaan, toelichting begrip			Nederlands	KI 1441
<b>Omschrijving</b>				
<p>Het begrip bestuursorgaan is een kernbegrip in de Algemene wet bestuursrecht.</p> <p>Artikel 1:1, lid 1 Awb omschrijft een bestuursorgaan als:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- een orgaan van een rechtspersoon, krachtens publiekrecht ingesteld (a-orgaan), of</li><li>- een ander persoon of college, met enig openbaar gezag bekleed (b-orgaan).</li></ul>				
<b>Inhoud</b>	<p>De Nationale ombudsman is alleen bevoegd als de klacht gaat over een gedraging van een bestuursorgaan.</p> <p>Wél bestuursorgaan</p> <p>In artikel 1a Wet Nationale ombudsman vind je over welke bestuursorganen de ombudsman bevoegd is. Op onze website onder 'Bij wie kunt u terecht? Aan het juiste adres?' kun je gemakkelijk nagaan of een instantie onder de bevoegdheid van de Nationale ombudsman valt.</p> <p>In eerder verstrekte B&amp;O adviezen is uitgezocht waarom bepaalde organen wel of geen bestuursorgaan zijn. Je kunt deze adviezen raadplegen op de G-schijf in de map 'B&amp;O adviezen'. Zoeken in de B&amp;O adviezen doe je via het zoekvenster rechts bovenin de verkenner. Klik op het zoekvenster om 'Hulpprogramma's voor zoeken' op te roepen. Kies dan de optie 'Geavanceerde opties', en vink 'Bestandsinhoud' aan zodat je in de adviezen zelf kunt zoeken op trefwoord.</p> <p>Geen bestuursorgaan</p> <p>Artikel 1:1, lid 2 Awb somt op welke organen, personen en colleges niet als bestuursorgaan worden aangemerkt. De Nationale ombudsman is zelf geen bestuursorgaan (art. 1:1, lid 2 onder f Awb).</p> <p>Opletten bij klachten waarbij sprake is van</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- een gedraging, toe te rekenen aan politie of officier van justitie (OvJ)?</li><li>- intern openbaar gezag (bij verhouding werkgever-werknemer, ook als werknemer geen ambtenaar is)</li></ul> <p>Bij twijfel of er sprake is van een bestuursorgaan</p> <p>Soms kan (uitdrukkelijk) in het midden worden gelaten of het om een bestuursorgaan gaat. Bijvoorbeeld wanneer het onevenredig veel tijd en moeite kost om uit te vinden of een instantie een bestuursorgaan is en al duidelijk is dat de klacht om andere redenen niet in onderzoek zal worden genomen, Maar dit kan niet als in verband met artikel 9:19 Awb gezien moet worden of de gedraging een appellabel besluit is in de zin van de Awb (besluit waartegen beroep bij de bestuursrechter mogelijk is)!</p>			

# Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [REDACTED] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
klacht toe te rekenen aan politie of officier van justitie (OvJ)?			Nederlands	KI 1442
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>	<p>Als een verzoeker een klacht formuleert als een gedraging van de politie of een BOA (buitengewoon opsporingsambtenaar) moet je goed nagaan of de gedraging eigenlijk (ook of volledig) toegerekend moet worden aan de officier van justitie of de rechter-commissaris.</p> <p>Hiervan is bijvoorbeeld sprake bij:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- aanhouding buiten heterdaad, dit is in beginsel een bevoegdheid van de officier van justitie</li><li>- aanhouding door de politie op last van de officier van justitie (eventueel met machtiging een woning binnentreden), dit moet ook worden toegerekend aan de officier van justitie</li></ul> <p>Als dit soort klachten alleen aan de politie zouden worden toegerekend, zouden deze altijd ongegrond moeten worden verklaard. De politie is immers verplicht om het bevel van de officier van justitie op te volgen. Daardoor zou de vraag of de gedraging van de officier van justitie zelf misschien onbehoorlijk is, niet aan de orde komen.</p>			
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
Intern openbaar gezag			Nederlands	KI 1443
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>	<p>De ombudsman is ook bevoegd om gedragingen van een bestuursorgaan te onderzoeken die hebben plaatsgevonden in de verhouding werkgever-werknemer, óók als het gaat om personeel dat geen ambtenaar is. Er moet dan wel sprake zijn van intern openbaar gezag.</p> <p>Er is sprake van openbaar gezag als de persoon of college eenzijdig rechten of plichten voor een ander (in dit geval werknemers) kan vaststellen en wijzigen en deze bevoegdheid ontleent aan een publiekrechtelijke basis.</p> <p>Overheidsstichtingen (stichtingen met intern openbaar gezag)</p> <p>Verder zijn er stichtingen waarop de overheid een zodanige invloed uitoefent, dat die stichtingen door de bestuursrechter - soms tot verrassing van het stichtingsbestuur - in relatie tot het personeel als bestuursorgaan worden aangemerkt (overheidsstichtingen).</p> <p>Het personeel wordt dan beschouwd als ambtenaar in de zin van de Ambtenarenwet.</p> <p>Er moet dan cumulatief zijn voldaan aan de volgende vereisten:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- overwegende invloed van de overheid op de samenstelling van het bestuur en de benoeming van bestuursleden;</li><li>- belangrijke invloed van de overheid op de financiën;</li><li>- een rol voor de overheid in het bestuur;</li><li>- goedkeuringsbevoegdheid van de overheid ten aanzien van een aantal besluiten.</li></ul> <p>Alleen voor zover het gaat om de uitoefening van intern openbaar gezag jegens de werknemers is het bestuur van de stichting dan b-orgaan in de zin van art. 1:1 Awb (zie bijvoorbeeld Rechtbank Arnhem, 19 mei 1999, LJN AA3638).</p> <p>Let op: stichtingen als hierboven bedoeld (met intern openbaar gezag) moeten niet worden verward met stichtingen die extern openbaar gezag uitoefenen!</p> <p>Uit de memorie van toelichting bij artikel 9:1 Awb blijkt dat ook ambtenaren als zodanig in hun verhouding tot hun werkgever gebruik kunnen maken van het intern klachtrecht.</p> <p>De in artikel 1:1, lid 2 Awb genoemde instanties, die in beginsel geen bestuursorgaan zijn, zijn dat op grond van het derde lid wél bij de uitoefening van intern openbaar gezag jegens ambtenaren als zodanig in dienst van die instanties (zoals het bestuur van een gerecht, Algemene Rekenkamer, Raad van State, Nationale ombudsman).</p> <p>Het moet hier dan wel gaan om ambtenaren in de zin van artikel 1 Ambtenarenwet. Een buitengriffier, die op oproepbasis werkte voor een gerecht, was geen ambtenaar. De Nationale ombudsman was daarom niet bevoegd om haar klacht over het uitblijven van antwoord op een brief te behandelen, omdat het bestuur van het gerecht in deze casus geen bestuursorgaan was.</p> <p>Bij andere b-organen is er geen openbaar gezag in de verhouding werkgever-werknemer. In beginsel kan No dan ook bij b-organen, geen overheidsstichting zijnde, geen onderzoek doen naar geschillen in de verhouding werknemer-werkgever. Maar de ombudsman kan wel weer onderzoek doen naar een klacht van een werknemer die vindt dat het bestuursorgaan</p>			

# Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [REDACTED] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
waar hij voor werkt de overheidstaak niet goed uitvoert. Zoals bijvoorbeeld een APK-keurmeester die van het garagebedrijf waar hij voor werkt, onvoldoende tijd krijgt om een keuring goed te verrichten.				
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
Bepaalde aangelegenheid (klacht toespitsen op concrete gedraging)			Nederlands	KI 1444
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>	De klacht moet betrekking hebben op een bepaalde, concrete aangelegenheid. De klacht mag dus niet te vaag of te algemeen zijn. Bijvoorbeeld: een klacht over "het beleid van het gevangeniswezen" is te weinig concreet en kan zo niet in behandeling worden genomen. Vraag verzoeker om diens klacht concreet te maken (wat, wanneer, door wie, hoe raakt gedraging verzoeker).			
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
Jegens			Nederlands	KI 1445
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>	Artikel 9:18 Awb stelt dat het moet gaan om een gedraging jegens een rechtssubject.  Verzoeker hoeft overigens niet zelf dat rechtssubject te zijn. Zie daarvoor de uitleg bij artikel 9:23, onder d Awb; een derde kan bij de ombudsman klagen over de wijze waarop een bestuursorgaan zich jegens iemand anders heeft gedragen.  Maar let op: bij een interne klacht gaat deze regel niet op. Artikel 9:1, lid 1 Awb in samenhang met artikel 9:4, lid 1 Awb bepaalt dat een bestuursorgaan een klacht van een derde niet volgens de procedure van afdeling 9.1.2 Awb (art 9:4 - 9:12a) hoeft te behandelen!  Een klacht over een beslissing van algemene strekking, die een onbepaalde groep raakt, waaronder verzoeker, kan worden afgeschreven met toepassing van het "jegenscriterium" . Bijvoorbeeld een klacht over een beleidscirculaire van het College van Zorgverzekeringen aan zorgverzekeraars. De zorgverzekeraars nemen op basis van die circulaire een beslissing, die als zodanig weer vatbaar is voor bezwaar en beroep.			
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
Ministers			Nederlands	KI 1446
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>	De individuele ministers zijn bestuursorgaan in de zin van artikel 1a van de Wet Nationale ombudsman.  Ook als een ambtenaar als bestuursorgaan een eigen bevoegdheid uitoefent wordt zijn gedraging toegerekend aan de minister onder wiens verantwoordelijkheid hij werkzaam is. Bijvoorbeeld: - gedragingen van officieren van justitie worden toegerekend aan de minister van Justitie en Veiligheid - gedragingen van belastinginspecteurs worden toegerekend aan de minister van Financiën - gedragingen van agentschappen van een ministerie worden toegerekend aan de desbetreffende minister  Gedragingen van een dienst werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een minister zonder portefeuille, d.w.z. een minister die geen ministerie onder zijn beheer heeft, wordt toegerekend aan die minister.			
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
Organen van provincies, gemeenten, waterschappen, gemeenschappelijke regelingen			Nederlands	KI 1447
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>	Met de invoering van de Wet extern klachtrecht op 1 januari 2006 heeft de wetgever gewaarborgd dat er altijd een ombudsman is bij wie kan worden geklaagd over organen van provincies, gemeenten, waterschappen en gemeenschappelijke regelingen.  De No is op grond van artikel 1a, lid 1, onder b Wet Nationale ombudsman over die organen bevoegd tenzij voor die bestuursorganen een eigen klachtvoorziening is ingesteld.  Andere ombudsvoorziening dan de Nationale ombudsman			

# Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [REDACTED] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
<p>Voor bestuursorganen van provincies, gemeenten, waterschappen en gemeenschappelijke regelingen kan door de bevoegde instantie in een andere ombudsvoorziening dan de No worden voorzien.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- provincie: artikel 79q Provinciewet</li><li>- gemeente: artikel 81p Gemeentewet</li><li>- waterschap: artikel 51b Waterschapswet</li></ul> <p>Een gemeenschappelijke regeling kan niet een eigen ombudsman in het leven roepen. Een gemeenschappelijke regeling kan wel aangeven dat een ombudsman van één van de deelnemers aan de regeling bevoegd is om als externe klachtinstantie klachten te behandelen, zie artikel 10, lid 4 Wet gemeenschappelijke regelingen.</p> <p>Het besluit tot instelling van een andere ombudsvoorziening of tot beëindiging van een voorziening moet op grond van de wetten waarop dat besluit is gebaseerd worden meegedeeld aan de No.</p> <p>Ingevolge artikel 1b, lid 2 Wet Nationale ombudsman houdt de No een openbaar register bij van provincies, gemeenten, waterschappen en gemeenschappelijke regelingen met een eigen voorziening. Check de zoekmachine op de website van de ombudsman.</p> <p>Het is niet aan de No om te toetsen of een ombudsman van een decentrale overheid voldoende onafhankelijk en onpartijdig is!</p> <p>Het verzoek om aanwijzing van gemeenten, provincies en waterschappen moet worden ingediend voor 1 juli van het jaar voorafgaand aan het jaar waarin de aanwijzing moet ingaan (per 1 januari).</p> <p>Let op: voor gemeenschappelijke regelingen geldt niet de bepaling dat de bevoegdheid van een decentrale ombudsvoorziening slechts per 1 januari kan beginnen of eindigen. Het beperken tot die datum acht de wetgever niet wenselijk, omdat gemeenschappelijke regelingen op elk willekeurig moment van het jaar kunnen starten.</p>				
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
Buitengewoon opsporingsambtenaar			Nederlands	KI 1448
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>				
<p>No bevoegd over BOA bij gebruik van diens opsporingsbevoegdheden</p> <p>Zowel onder huidig recht als onder de Wet extern klachtrecht is de No bevoegd om een onderzoek in te stellen naar het gebruik van opsporingsbevoegdheden en daar direct mee samenhangende gedragingen van buitengewoon opsporingsambtenaren (BOA's) in dienst van gedecentraliseerde publiekrechtelijke lichamen.</p> <p>De gedragingen worden dan toegerekend aan het College van Burgemeester en Wethouders of het dagelijks bestuur van de gemeenschappelijke regeling.</p> <p>Het gaat bijvoorbeeld om medewerkers verbonden aan de Sociale dienst, de parkeerdienst of de milieuafdeling.</p> <p>Dubbele competentie van twee ombudsmannen voorkomen</p> <p>Niet relevant hierbij is of het bestuursorgaan zelf, voor eigen gedragingen, onder de bevoegdheid van de No valt.</p> <p>Uit het systeem van de wet kan worden afgeleid dat de eigen ombudsman van een gedecentraliseerde overheid niet bevoegd is om klachten over BOA's te behandelen wanneer het gaat om opsporingsbevoegdheden. Anders zou een dubbele competentie bestaan van twee ombudsmannen.</p> <p>Gedragingen van BOA alleen in sfeer van toezicht of andere gedragingen dan opsporingshandelingen?</p> <p>Treedt een ambtenaar die ook BOA is op in een andere hoedanigheid, bijvoorbeeld al gewoon controleur/toezichthouder en er is nog geen daadwerkelijk gebruik gemaakt van strafvorderlijke bevoegdheden, dan stelt de No in beginsel alleen bevoegd een onderzoek in als de werkgever van die ambtenaar zelf ook onder de bevoegdheid van de No valt.</p> <p>Heeft een gedraging een toezichtscomponent én een opsporingscomponent, dan moet zo snel mogelijk overleg worden gevoerd met de substituutombudsman over de aanpak. Eventueel kan dan afstemming plaatsvinden met de gemeentelijke ombudsman.</p> <p>Het dreigen met strafvorderlijk optreden impliceert op zich nog geen bevoegdheid voor de No, maar onder omstandigheden neemt de No wel het voortraject mee als het daadwerkelijk tot strafvorderlijk optreden komt (Collegiaal overleg lokale ombudsmannen, COLOM, 7-4-2006)</p> <p>In dat overleg is het volgende afgesproken:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- overleg tussen de No en gemeentelijke ombudsman als het gaat om een gemengde klacht, dat wil zeggen een klacht die zowel strafvorderlijke als niet strafvorderlijke elementen bevat;</li><li>- Is de klacht voornamelijk strafvorderlijk, dan behandelt de No de klacht;</li><li>- Is de klacht voornamelijk niet-strafvorderlijk, dan behandelt de gemeentelijke ombudsman de klacht.</li></ul>				

# Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [REDACTED] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
<p>Verder is de No niet bevoegd over klachten over de interne klachtbehandeling door het bestuursorgaan als dat bestuursorgaan zelf niet onder de bevoegdheid van de No valt.</p> <p>Of en in welke mate de No ook schadevergoedingsvragen meeneemt zal van geval tot geval bezien moeten worden.</p> <p>Het Besluit administratiefrechtelijke handhaving verkeersvoorschriften bepaalt dat administratieve sancties ook kunnen worden opgelegd door BOA's.</p> <p>De No acht zich bevoegd om het optreden van die BOA's te beoordelen.</p> <p>Omdat de regelgever bewust deze taak (ook) bij BOA's heeft neergelegd, maakt het niet uit dat het hierbij gaat een bestuursrechtelijke bevoegdheid in plaats van een strafrechtelijke.</p>				
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
Burgemeester en openbare orde			Nederlands	KI 1449
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>	<p>In hoofdstuk XI van de Gemeentewet zijn aan de burgemeester bepaalde bevoegdheden geattribueerd ter handhaving van de openbare orde.</p> <p>Het gaat daarbij onder andere om:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- het geven van bevelen bij oproer, ernstige wanordelijkheden, rampen of zware ongevallen (artikel 175 Gemeentewet)</li><li>- het geven van algemeen verbindende voorschriften ter handhaving van de openbare orde en beperking van gevaar (artikel 176 Gemeentewet).</li></ul> <p>De burgemeester kan bij de uitoefening van die bevoegdheden gebruik maken van de politie, maar de burgemeester is in dit kader toch geen bestuursorgaan waaraan bij of krachtens wettelijk voorschrift een taak met betrekking van de politie is opgedragen (zie artikel 1a, lid 1 onder c Wet Nationale ombudsman).</p> <p>De No is daarom alleen bevoegd de uitoefening van de bevoegdheden van de burgemeester te beoordelen als de burgemeester zelf bestuursorgaan is in de zin van de WNo.</p> <p>Algemeen verbindende voorschriften kunnen op grond van artikel 9:22 onder b Awb niet door de No worden beoordeeld.</p> <p>Bij een klacht dat een brief, ondertekend door de burgemeester van Den Haag, geschreven in het kader van de regulering van demonstraties, door de politie te laat werd verzonden, werd de gedraging toegerekend aan de burgemeester. De No achtte zich daarom niet bevoegd een onderzoek in te stellen (Den Haag heeft een eigen ombudsvoorziening).</p> <p>Het bovenstaande neemt niet weg dat de No wel een onderzoek kan instellen naar de wijze van optreden door de politie zelf, als de burgemeester de hulp van de politie inroept. Zie ook bestuursorganen met een taak met betrekking tot de politie.</p> <p>Met ingang van 1 januari 2006 is de No bevoegd als de burgemeester niet onder de bevoegdheid van een andere ombudsman valt.</p>			
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
Gemeentelijke lijkschouwer			Nederlands	KI 1450
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>	<p>Een gemeentelijke lijkschouwer wordt beschouwd als een (zelfstandig) bestuursorgaan van de gemeente.</p> <p>Het college van B&amp;W benoemt op grond van de Wet op de lijkbezorging gemeentelijke lijkschouwers, maar diens gedragingen worden dus niet toegerekend aan het college van B&amp;W.</p> <p>De ombudsman kan ook klachten over medisch professioneel handelen in onderzoek nemen.</p> <p>Het maakt niet uit of de aangewezen gemeentelijke lijkschouwer bijvoorbeeld een zelfstandig gevestigd huisarts is of bijvoorbeeld een medewerker van een GGD, zijnde een gemeenschappelijke regeling.</p>			
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
Bestuursorganen met een taak met betrekking tot de politie			Nederlands	KI 1452
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>	<p>De Wet Nationale ombudsman is van toepassing op gedragingen van bestuursorganen aan welke bij of krachtens wettelijk voorschrift een taak met betrekking tot de politie is opgedragen, voor zover het de uitoefening van die taak betreft (artikel 1a, lid 1 onder c).</p> <p>Denk daarbij aan bestuursorganen van de Nationale politie, maar ook burgemeesters en commissarissen der Koningin, voor</p>			

# Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [REDACTED] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
<p>zover het de uitoefening van die taak betreft.</p> <p>Burgemeester De No is in beginsel niet bevoegd een onderzoek in te stellen naar de uitoefening van bevoegdheden die een burgemeester in artikel 175 en artikel 176 van de Gemeentewet geattribueerd heeft gekregen ter handhaving van de openbare orde en veiligheid.</p> <p>Maar: de No is wél bevoegd als de burgemeester zelf ook onder de bevoegdheid van de Nationale ombudsman valt, op grond van artikel 1a, lid 1 onder b Wet Nationale ombudsman. Artikel 9:22, onderdeel b Awb (No niet bevoegd) geldt natuurlijk onverkort als het gaat om het uitvaardigen van een algemeen verbindend voorschrift ex artikel 176 Gemeentewet.</p> <p>Artikel 11 Politiewet 2012 bepaalt dat de politie onder gezag staat van de burgemeester als zij in een gemeente optreedt ter handhaving van de openbare orde en ter uitvoering van de hulpverleningstaak. De No acht zich ook bevoegd een oordeel te geven over de wijze waarop de burgemeester gebruik maakt van zijn bevoegdheid ex artikel 172 Gemeentewet: de burgemeester is bevoegd overtredingen van wettelijke voorschriften die betrekking hebben op de openbare orde, te beletten of te beëindigen. Hij bedient zich daarbij van de onder zijn gezag staande politie.</p> <p>In bepaalde gevallen moet een gedraging van de politie worden toegerekend aan de burgemeester als bestuursorgaan. Daarvan was bijvoorbeeld sprake bij de uitoefening van bestuursdwang in mandaat door de politie, namens de burgemeester, over het weghalen van een aanhangwagen in het kader van de APV (rapport 2003/414). Check dus of de gemeente onder de bevoegdheid van de No valt.</p> <p>Bestuursorganen van de politie Bij onderdeel c moet ook worden gedacht aan de bestuursorganen van de regionale eenheden van de Nationale politie. Dit zijn in ieder geval: - de korpschef; - klachtencommissies</p> <p>Officier van Justitie In bepaalde gevallen moeten gedragingen van de politie ook worden toegerekend aan een officier van justitie (de minister van Justitie) of aan een rechter-commissaris (bij toerekening aan de rechter-commissaris is de klacht buitenwettelijk). Denk bijvoorbeeld aan gevallen waarin de politie opdrachten uitvoert van de officier van justitie, waarbij de officier van justitie eigen wettelijke bevoegdheden uitoefent (bijvoorbeeld aanhouding buiten heterdaad, binnentreden woning, inzet arrestatieteam). Dit geldt ook voor bepaalde gedragingen van buitengewoon opsporingsambtenaren. Treedt de hulpofficier van justitie (politiefunctionaris) in de plaats van de officier van justitie dan is de gedraging toe te rekenen aan de korpschef. Let hierop bij de opening van een onderzoek of bij verwijzing in het kader van het kenbaarheidsvereiste!</p> <p>170 WVV 1994 (wegslepen voertuig) Los van de vorige alinea: onder art. 170 WVV 1994 oud kon een opsporingsambtenaar bepalen of een auto wegsleepwaardig was. De burgemeester was vervolgens bevoegd om de auto te laten wegslepen. In de huidige bepaling 170 Wegenverkeerswet 1994 gaat het om een bevoegdheid van B&amp;W. Het is niet meer vereist dat een opsporingsambtenaar de wegsleepwaardigheid vaststelt. De politie speelt als zodanig formeel geen rol meer. De No heeft daarom in beginsel geen bemoeienis meer met de toepassing van art. 170 WVV, tenzij het gaat om een "binnenwettelijke" gemeente, die op grond van artikel 1a, lid 1 onder b WNo onder de bevoegdheid van de No valt. Feitelijk is het in de praktijk overigens wel de opsporingsambtenaar die al dan niet besluit om een signaal te geven aan de gemeente dat een auto weggesleept zou moeten worden. De No acht zich wel bevoegd om te onderzoeken of een opsporingsambtenaar (ook bij toepassing van de bestuursrechtelijke WAHV) terecht nalaat om bij te gemeente te melden dat een auto weggesleept zou moeten worden.</p>				
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
BOA's			Nederlands	KI 1457
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>	BOA's zijn buitengewoon opsporingsambtenaren.  BOA in dienst van bestuursorgaan			

# Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [REDACTED] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
<p>Gedragingen van BOA's worden toegerekend aan het bestuursorgaan waarbij zij in dienst zijn.</p> <p>BOA in dienst van instantie die geen bestuursorgaan is Gedragingen van BOA's in dienst van instanties die geen bestuursorgaan zijn (bijvoorbeeld NS, Inspectie dierenbescherming) worden toegerekend aan de Minister van Justitie (Jaarverslag Nationale ombudsman 1994, p. 45). De achtergrond hiervan is de volgende. Vroeger waren BOA's "onbezoldigd" ambtenaren in dienst van de politie (de bezoldiging geschiedde door de werkgever). Onder de huidige Politiewet zijn BOA's echter geen ambtenaren van politie meer. Het was echter niet de bedoeling van de wetswijziging om de BOA's buiten de bevoegdheid van No te brengen.</p> <p>Zie ook rapport 2017/020 "Buitengewone klachtbehandeling, een onderzoek naar de praktijk van klachtbehandeling over buitengewoon opsporingsambtenaren (boa's)".</p> <p>Toezicht Verder zijn nog van belang:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- artikel 32 t/m 42 Besluit buitengewoon opsporingsambtenaar</li><li>- Beleidsregels Buitengewoon Opsporingsambtenaar</li><li>- bekendmaking in de Staatscourant 2015, 16504</li></ul> <p>Zie ook het slot van § 2.1.3.2 (sommige gedragingen toe te rekenen aan officier van justitie of beter de Minister van Justitie en Veiligheid). Aanschrijfprocedure bij de SVB is dat de afdeling Opsporing van het SVB-hoofdkantoor wordt aangeschreven.</p> <p>Zie ook de artikelen 35 tot en met 42 Besluit buitengewoon opsporingsambtenaar en de circulaire over de Klachtenprocedure buitengewoon opsporingsambtenaar (Strct. 30 juli 2003, nr. 144, horizon 1 augustus 2007).</p> <p>De werkgever, die de klacht behandelt, moet het oordeel van de toezichthouder (officier van justitie) en de direct toezichthouder (korpschef) over de rechtmatigheid en behoorlijkheid in acht nemen. Gaat het om een orgaan dat overigens buiten de bevoegdheid van de No valt, dan is de No niet bevoegd om over de klachtbehandeling door dat orgaan te oordelen.</p>				
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
Bestuursorganen op het beleidsterrein van OCW			Nederlands	KI 1460
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>	<p>Bestuursorganen op het beleidsterrein van OCW (Onderwijs, Cultuur en Wetenschap)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- openbare universiteiten en hogescholen (artikel 1a, lid 1 onder e WNo)</li><li>- openbare academische ziekenhuizen</li></ul> <p>De organen van de hier genoemde instellingen zijn immers a-orgaan in de zin van artikel 1:1, lid 1 Awb.</p> <p>Openbare of bijzondere instelling? In de bijlage van de Wet op het Hoger Onderwijs en Wetenschappelijk Onderzoek (WHW) staat precies aangegeven wat een openbare of bijzondere instelling is.</p> <p>De organen van een bijzondere instelling kunnen alleen (b-)bestuursorgaan zijn indien en voor zover ze openbaar gezag uitoefenen. Dat is slechts in uitzonderingssituaties het geval. Denk bijvoorbeeld aan het niet afgeven van een getuigschrift, als aan dat getuigschrift – diploma – publiekrechtelijke rechtsgevolgen verbonden zijn, zoals het mogen volgen van een hogere studie of het uitoefenen van een bepaald beroep.</p> <p>Literatuur over dit onderwerp:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- M. J. Jacobs, "Instellingen van bijzonder onderwijs: bestuursorganen in de zin van de Awb?", pagina 130,</li><li>- "In plaats van de overheid. Recht scheppen door particuliere organisaties", prof. mr. T. J. van der Ploeg, prof. mr. H. J. de Ru, Dr. J. W. Sap.</li></ul> <p>Zie verder de notitie van [REDACTED] in dossier 2003.0[REDACTED] (hieronder onder "Documenten") en de in de literatuur genoemde jurisprudentie.</p>			
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				

# Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [REDACTED] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
Bestuur gerechten is bestuursorgaan bij niet-rechtsprekend personeel			Nederlands	KI 1461
<b>Omschrijving</b>	Artikel 26, lid 7 Wet op de rechterlijke organisatie (RO) 'Ten aanzien van de bij het gerecht werkzame gerechtsambtenaren, buitengriffiers, gerechtsauditeurs en rechterlijke ambtenaren in opleiding zijn titel 9.2 Algemene wet bestuursrecht alsmede artikel 1a, lid 4, en hoofdstuk III Wet Nationale ombudsman van overeenkomstige toepassing, met dien verstande dat voor de overeenkomstige toepassing hiervan als bestuursorgaan wordt aangemerkt het bestuur van het gerecht waar de betrokken gerechtsambtenaar, buitengriffier, gerechtsauditeur, of rechterlijke ambtenaar in opleiding werkzaam is'.			
<b>Inhoud</b>	<p>De No is dus bevoegd om klachten over niet-rechtsprekend personeel van rechtbanken en gerechtshoven te behandelen. De gedragingen worden toegerekend aan het bestuur van het gerecht.</p> <p>De No kan ook onderzoek instellen naar klachten over de klachtbehandeling in dit kader. Onderaan tref je de notitie van juni 2019 en de infografic waarin dit is vastgelegd.</p> <p>Dit geldt ook voor de Centrale Raad van Beroep en het College van Beroep voor het bedrijfsleven.</p> <p>Art. 26 RO is in de Beroepswet en de Wet bestuursrechtspraak bedrijfsorganisatie van overeenkomstige toepassing verklaard.</p> <p>Maar let op: de Hoge Raad is geen gerecht in de zin van de Wet organisatie en bestuur gerechten (Wobg)! Artikel 75, lid 6 RO verklaart lid 4, 5 en 6 van artikel 26 RO van overeenkomstige toepassing, maar dus niet lid 7! Voor zover niet-rechtsprekend personeel van de Hoge Raad door de Minister van Justitie en Veiligheid wordt benoemd en ontslagen, worden gedragingen van dat personeel aan de Minister toegerekend.</p> <p>No is dus niet bevoegd bij klachten over:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- rechters</li><li>- het bestuur van gerechten zelf</li><li>- Procureur-generaal van de Hoge Raad</li><li>- Advocaat-generaal van de Hoge Raad</li><li>- President van het bestuur van een gerecht, bij de behandeling van een klacht van een medewerker van dat gerecht (al dan niet rechtsprekend)</li></ul> <p>Dit is bepaald in artikel 1:1, tweede lid, onderdelen c en g, Awb.</p> <p>Verder is de No ook niet bevoegd om klachten te behandelen over:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- ondersteunend personeel van de medische tuchtrechter (Wet BIG)</li><li>- ondersteunend personeel van de Raden van Discipline en het Hof van Discipline, als bedoeld in de Advocatenwet.</li></ul> <p>Artikel 26, lid 7 Wet op de rechterlijke organisatie is niet van toepassing op deze medewerkers.</p> <p><b>Klachten over wel-rechtsprekend personeel</b> Bij klachten over de klachtbehandeling van een klacht over rechtsprekend personeel is niet de No, maar de Procureur-Generaal bij de Hoge Raad bevoegd om onderzoek te doen naar de klachtbehandeling door het gerechtsbestuur.</p> <p><b>Interne klachtregeling van gerechten</b> Artikel 26, lid 1 RO bepaalt dat gerechten een eigen interne klachtregeling hebben.</p> <p>Ook de Hoge Raad en het parket van de Procureur-generaal bij de Hoge Raad hebben eigen interne klachtregelingen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Klachtenregeling van de Hoge Raad</li><li>- Klachtenregeling van het parket van de Procureur-generaal van de Hoge Raad</li></ul> <p><b>Extern klagen over rechters</b> Extern kan over rechters worden geklaagd bij de Procureur-Generaal bij de Hoge Raad (artikel 13a e.v. RO). Dit geldt ook voor de Raad voor de rechtspraak en (overheids)tuchtrechters op grond van artikel 46b, onder 17 Advocatenwet.</p> <p>Over de inhoud van rechterlijke beslissingen kan uiteraard niet worden geklaagd. Dit is van belang bij verwijzingen bij klachten over rechters!</p> <p><b>Gerechtsbestuur als werkgever</b> Het bestuur van een gerecht is bestuursorgaan in de relatie werkgever/werknemer, op grond van artikel 1:1, lid 3 Awb, wanneer het gaat om een ambtenaar in de zin van artikel 1 Ambtenarenwet.</p>			
<b>Toelichting voor</b>				



# Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [REDACTED] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
<b>behandelaars</b>				
Door de WNo zelf uitgezonderde organen			Nederlands	KI 1462
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>	Artikel 1a, lid 3 WNo bepaalt dat de Wet Nationale ombudsman niet van toepassing is op het College voor de rechten van de mens.  De voormalige Commissie gelijke behandeling is per oktober 2012 opgegaan in het College.  Het College heeft een positie die vergelijkbaar is met die van de rechterlijke macht. De bevoegdheden zijn geregeld in de Wet College voor de rechten van de mens.  De No zit in de Raad van Advies van het College (aartikel 15, lid 2 Wet College voor de rechten van de mens).			
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
Bij AMvB uitgezonderde (taken van) bestuursorganen			Nederlands	KI 1463
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>	Artikel 1a, lid 1, onder e, WNo stelt dat de WNo van toepassing is op de gedragingen van andere bestuursorganen, waaronder ook de bestuursorganen in de openbare lichamen, voor zover niet bij algemene maatregel van bestuur uitgezonderd.  Openbare lichamen die uitgezonderd zijn (zie Staatsblad 1998, 580, hieronder onder "Documenten")  a) de Nederlandse Omroep Stichting (NOS) , maar alleen voor zover belast met andere werkzaamheden dan welke voortvloeien uit, of verband houden met de coördinatie van de programma's van de instellingen die zendtijd hebben gekregen voor landelijke omroep, onderscheidenlijk met het indelen van de zendtijd van de instellingen die zendtijd hebben verkregen voor de landelijke omroep.  De NOS valt dus wel onder de bevoegdheid van de No, voor zover belast met programmacoördinatie en zendtijndeling.  b) De Nederlandsche Bank N.V. (DNB) voor zover het gaat om de werkzaamheden die verband houden met de taken en bevoegdheden op grond van: - artikel 2, lid 1-3 Bankwet 1998, - artikel 3 Bankwet 1998, - artikel 4, lid 1 Bankwet 1998 - Pensioenwet, - de Wet verplichte beroepspensioenregeling - de Wet op het notarisambt, en - de Wet op het financieel toezicht. Op 30 oktober 2004 zijn De Nederlandsche Bank en de Pensioen- en Verzekeringskamer gefuseerd. De Nederlandsche Bank is een naamloze vennootschap (NV) en daarom een b-orgaan.  c) de Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor zover het gaat om werkzaamheden die verband houden met haar taken en bevoegdheden op grond van de Wet toezicht financiële verslaggeving en de Wet op het financieel toezicht en de Wet toezicht accountantsorganisaties.  De AFM houdt toezicht op de algemene informatieverstrekking aan de consument en het volledig gedragstoezicht op beleggingsinstellingen, banken en verzekeraars. Die taak lag voorheen bij De Nederlandsche Bank en de Pensioen- en Verzekeringskamer. De AFM en DNB werken wel samen, vanuit hun eigen rol.  Reden van deze uitzondering is dat groot belang wordt gehecht aan een onbelemmerd financieel toezicht. De bereidheid van marktpartijen om aan de toezichthouders alle relevante informatie te verstrekken mag niet in gevaar worden gebracht door de angst dat vertrouwelijke informatie "op straat" kan komen te liggen (bijvoorbeeld door een onderzoek van de No).  Zie voor klachten die de NO wél over AFM kan behandelen zie bijvoorbeeld rapport 2015/050.  Deze uitzonderingen worden restrictief uitgelegd. Dit betekent dat non-respons-klachten over de DNB en de AFM en klachten over de klachtbehandeling in principe wél door de No in behandeling kunnen worden genomen! Maar houd daarbij altijd rekening met de ratio van de uitzondering op de bevoegdheid van de No, check of de uitzondering in jouw dossier aan de			

# Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [REDACTED] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
orde is.				
d) Regionale commissies voor de toetsing van meldingen van gevallen van levensbeëindiging op verzoek en hulp bij zelfdoding Dit is vastgelegd in artikel 1b Besluit bestuursorganen WNo en Wob: Als bestuursorgaan als bedoeld in artikel 1a, lid 1 onder e Wet Nationale ombudsman zijn uitgezonderd: regionale commissies voor de toetsing van meldingen van gevallen van levensbeëindiging op verzoek en hulp bij zelfdoding als bedoeld in artikel 3 Wet toetsing levensbeëindiging op verzoek en hulp bij zelfdoding, voor zover het betreft beoordelingen op grond van artikel 8, lid 1 van die wet. De No kan wel de behandelingsduur onderzoeken van een dossier dat is of wordt behandeld door de regionale commissie (zie bijvoorbeeld dossier 2011.13632).				
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
Toerekening gedraging ambtenaar aan bestuursorgaan?			Nederlands	KI 1464
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>	<p>Een gedraging van een ambtenaar, verricht in de uitoefening van zijn functie, wordt aangemerkt als een gedraging van het bestuursorgaan onder wiens verantwoordelijkheid hij werkzaam is (artikel 1a, lid 2 Wet Nationale ombudsman).</p> <p>Vóór 1 juli 1998 stond in de Wet No dat een gedraging van een ambtenaar werd toegerekend aan het bestuursorgaan waarbij de ambtenaar in dienst was. Door deze wijziging kunnen nu ook gedragingen van uitzendkrachten en andere personen werkzaam onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan worden onderzocht.</p> <p>Wie is ambtenaar? De Wet Nationale ombudsman verstaat onder ambtenaar:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* een ambtenaar;</li><li>* een gewezen ambtenaar;</li><li>* een persoon met wie door een bestuursorgaan een arbeidsovereenkomst is gesloten naar burgerlijk recht, ook na de beëindiging van de arbeidsovereenkomst;</li><li>* een dienstplichtig militair, ook na het einde van de dienstplicht;</li><li>* andere personen werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan, ook na het beëindigen van de werkzaamheden.</li></ul> <p>Diensten en Agentschappen Gedragingen van diensten van een ministerie, waaronder ook agentschappen, worden toegerekend aan de minister waar het agentschap onder valt. Een agentschap is niet zelf bestuursorgaan.</p> <p>AIVD Gedragingen van functionarissen van de politie, werkzaam voor een inlichtingen- of AIVD veiligheidsdienst, worden niet toegerekend aan de korpschef maar aan de minister die het aangaat. Dat zal meestal de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties zijn. Artikel 114, lid 1 Wet op de inlichtingen- en veiligheidsdiensten 2017 verklaart titel 9.2 Awb (klachtbehandeling door een ombudsman) niet van toepassing. Zie ook deze informatie over het indienen van een klacht over de AIVD .</p> <p>Artsen Met ingang van 2017 acht de No zich niet meer bevoegd om klachten te behandelen over medisch-professioneel handelen van personeel in dienst van een overheidsinstantie.</p> <p>De No achtte zich daarvoor wel (marginaal) bevoegd om klachten te behandelen over de afwijzing van de Minister van Justitie van een verzoek om schadevergoeding, nadat de beroepscommissie, bedoeld in hoofdstuk 7 Penitentiaire Maatregel (PM) , het beroep tegen medisch handelen gegrond had verklaard en een bescheiden financiële tegemoetkoming had toegekend (zie rapport 2002/186). De beroepsprocedure is er niet voor de behandeling van schadeclaims.</p> <p>Securop Artikel 37v Luchtvaartwet bepaalt dat een klacht tegen particulier beveiligingspersoneel, belast met de beveiliging van een luchtvaartterrein, wordt ingediend bij de Commandant van de Koninklijke Marechaussee. In de praktijk van nu gaat het om personeel van Seceurop.</p>			

# Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [REDACTED] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
<p>De klacht wordt formeel behandeld door de Minister van Justitie en Veiligheid, die daarvoor een mandaat kan verlenen aan de Commandant. Hoofdstuk 9 Awb is van overeenkomstige toepassing.</p> <p>Gedraging ambtenaar in privé sfeer toe te rekenen aan bestuursorgaan? Soms speelt de vraag of een gedraging van een ambtenaar in de privé sfeer moet worden toegerekend aan een bestuursorgaan. Of dit het geval is, hangt af van de specifieke omstandigheden van het geval en kan soms ook pas worden vastgesteld na onderzoek. Bijvoorbeeld: - een vader, tevens politiefunctaris, die ingrijpt in een ruzie waar zijn kind bij is betrokken of die politieregisters natrekt om het vriendje van zijn dochter te checken; - een agent die als privépersoon aan het verkeer deelneemt en iemand op zijn verkeersgedrag aanspreekt, terwijl hij zich als politiemans legitimeert; - een politiemans die andere politiefunctarissen probeert te beïnvloeden door erop te wijzen dat hij een collega is; - een broer die zijn zus helpt te verhuizen in een conflictsituatie met haar partner (in die casus was er geen relatie met politiewerk en werd de gedraging niet toegerekend aan de korpsbeheerder).</p>				
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
Artikel 9:22 Awb: NO niet bevoegd tot doen onderzoek				
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>				
<p>Heb je vastgesteld dat de gedraging waarover wordt geklaagd een gedraging is van een bestuursorgaan óf is toe te rekenen aan een bestuursorgaan, dan toets je aan de artikelen 9:18, 9:22, 9:23 en 9:24 Awb.</p> <p>No is bevoegd een klacht te behandelen tenzij artikel 9:22 Awb van toepassing is. Is hiervan sprake, dan hoeft je niet verder te toetsen. In dit geval kan de No ook geen onderzoek op eigen initiatief instellen (artikel 9:26).</p> <p>Is 9:22 Awb niet van toepassing, dan ga je door naar artikel 9:23 of 9:24 Awb.</p> <p>Soms is er sprake van een tijdelijke onbevoegdheid, zoals openstaande beklag- of beroepsprocedure of een aanhangige procedure bij de gewone rechter over dezelfde gedraging. Bekijk in zo'n geval alvast wat de situatie is als de omstandigheid die de ombudsman tijdelijk onbevoegd maakt, wegvalt. In de modelbrieven is hier rekening mee gehouden, zodat dit aan verzoeker kan worden meegegeven.</p>				
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
Artikel 9:22 onderdeel a: Algemeen beleid				
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>				
<p>Artikel 9:22, aanhef en onderdeel a Awb luidt: "De ombudsman is niet bevoegd een onderzoek in te stellen (...) indien het verzoek betrekking heeft op: een aangelegenheid die behoort tot het algemeen regeringsbeleid, daaronder begrepen het algemeen beleid ter handhaving van de rechtsorde, of tot het algemeen beleid van het betrokken bestuursorgaan".</p> <p>Algemeen regeringsbeleid Bij algemeen regeringsbeleid gaat het om: - kwesties die zijn besproken in de Ministerraad of een onderraad van de Ministerraad, of kwesties waarbij meerdere ministers betrokken zijn; - kwesties die in het parlement (Eerste en Tweede Kamer) besproken zijn (plenair of in een commissie); - kwesties waarbij de Kroon betrokken is.</p> <p>Dit is voor de No verboden terrein, omdat het dan kwesties betreft die de regering en het parlement aangaat, en waarop het parlement controle uitoefent. Een onderzoek op dit gebied zou de No teveel op het terrein van het parlement brengen.</p> <p>Naar aanleiding van een verschil van mening tussen de No en de Staatssecretaris van Financiën hebben de vaste Commissies voor Financiën en voor de No (medio jaren tachtig) gesteld dat de No niet bevoegd is het algemeen kwijtscheldingsbeleid te beoordelen.</p> <p>Maar let op; het gaat niet om algemeen beleid van individuele ministers. Verder acht de No zich ook bevoegd een onderzoek in te stellen naar de betrokkenheid van ministers bij de totstandkoming</p>				

# Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [REDACTED] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
<p>Verder acht de No zich ook bevoegd een onderzoek in te stellen naar de betrokkenheid van ministers bij de totstandkoming van Koninklijke besluiten in individuele aangelegenheden.</p> <p>Algemeen beleid ter handhaving van de rechtsorde Denk hierbij aan algemeen vervolgingsbeleid, het sepotbeleid, het straftoemittingsbeleid van het Openbaar Ministerie , het algemeen beleid inzake transactietarieven en het algemeen beleid ter handhaving van de openbare orde.</p> <p>Algemeen beleid van ZBO en PBO Ook het algemeen beleid van ZBO's en publiekrechtelijke bedrijfsorganisaties (PBO's) valt buiten de bevoegdheid van de No. Het moet dan wel gaan om officieel vastgesteld beleid. Een feitelijk bestaande gedragslijn of concrete gedragingen zijn geen algemeen beleid.</p> <p>Doorverwijzen verzoekers met klacht over algemeen beleid Verzoekers met een klacht over algemeen beleid worden verwezen naar het beleidsbepalend orgaan, of naar de Tweede kamer dan wel de politieke partij van verzoekers voorkeur. Hiervoor bestaat een modelbrief.</p>				
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
Artikel 9:22, onderdeel b: Algemeen verbindend voorschrift			Nederlands	KI 1467
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>	<p>Artikel 9:22, onder b Awb: De ombudsman is niet bevoegd een onderzoek in te stellen of voort te zetten indien het verzoek betrekking heeft op een algemeen verbindend voorschrift.</p> <p>De No is dus niet bevoegd een onderzoek in te stellen naar de inhoud van wetten in formele of materiële zin of de redelijkheid en billijkheid daarvan.</p> <p>De wetgevende macht is geen bestuursorgaan. Toch schrijft de No klachten over wetten in formele zin in de praktijk niet af als buitenwettelijk. Deze klachten worden op grond van onderdeel b afgedaan. Hiermee wordt voorkomen dat de No op het terrein komt waar vertegenwoordigende lichamen al verantwoordelijkheid dragen. De No mag ernstige gebreken in de wetgeving wel signaleren, als hij daarop stuit.</p> <p>Wat is een algemeen verbindend voorschrift? De definitie van een algemeen verbindend voorschrift is "een naar buiten werkende algemene regel, vastgesteld bij of krachtens wet dan wel, in bijzondere gevallen, bij of krachtens zelfstandige algemene maatregel van bestuur" (Kenniscentrum Wetgeving en Juridische Zaken, Ministerie van Justitie en Veiligheid).</p> <p>Toch is niet altijd makkelijk om te bepalen of een besluit een algemeen verbindend voorschrift (avv) is of een ander besluit van algemene strekking. Zo is niet altijd duidelijk of het bijvoorbeeld gaat om een richtlijn, beleidsregel of circulaire, of een wet.</p> <p>De volgende criteria kunnen helpen bij de vaststelling of het om een avv gaat:</p> <p>a) is het besluit afkomstig van een orgaan dat de bevoegdheid tot het stellen van algemeen verbindende voorschriften ontleent aan (gedelegeerde) wetgeving?</p> <p>Kijk voor de vraag of het besluit is gebaseerd op gedelegeerde wetgeving naar de preambule van de regeling(en). Daarin staat meestal of het voorschrift is gebaseerd op een hogere regeling. In de preambule van die hogere regeling kan weer worden verwezen naar een nog hogere regeling. zo kun je achterhalen of er een wettelijke bevoegdheid is gegeven voor het uitvaardigen van een algemeen verbindend voorschrift. Als een bestuursorgaan een wetgevende bevoegdheid heeft, nemen we aan - tenzij het tegendeel uitdrukkelijk blijkt - dat het orgaan, wanneer het een regeling vaststelt, dat doet op grond van zijn wetgevende bevoegdheid. Het tegendeel kan blijken doordat boven de regeling uitdrukkelijk is aangegeven dat het om een beleidsregel gaat.</p> <p>b) is het besluit op de juiste wijze tot stand gekomen en gepubliceerd?</p> <p>De Bekendmakingswet bepaalt hoe algemeen verbindende voorschriften op het niveau van de Rijksoverheid bekend worden gemaakt. De Provinciewet, de Gemeentewet en de Waterschapswet regelen dit voor de provincies gemeentes en waterschappen.</p>			

# Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [REDACTED] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
<p>c) is het besluit van toepassing binnen een bepaald territorium?</p> <p>d) is het besluit voor onbepaalde tijd van toepassing?</p> <p>e) is het besluit voor herhaalde toepassing bruikbaar?</p> <p>Uit de jurisprudentie blijkt dat het moet gaan om een besluit dat de vaststelling van zelfstandige normen inhoudt én dat zich leent voor herhaalde toepassing.</p> <p>Een besluit waarbij alleen naar tijd, plaats, en/of object de toepasselijkheid van een al bestaand avv wordt bepaald, is geen avv, omdat in dat geval geen sprake is van zelfstandige normstelling.</p> <p>Voor meer uitleg zie ook de jurisprudentie bij artikel 8:2 Awb en "Concretiserende besluiten van algemene strekking" van prof. mr. F.J. van Ommeren (o.a. in JB plus 10 (2008)1, blz 3 e.v.).</p> <p>Bijvoorbeeld: een besluit tot vaststelling van een schadegebied in het kader van de Wet tegemoetkoming schade bij rampen en zware ongevallen bleek een appellabel concretiserend besluit van algemene strekking, niet zijnde een algemeen verbindend voorschrift. Bij de gebiedsaanwijzing worden geen zelfstandige rechtsnormen gesteld. De aanwijzing strekt niet verder dan het bepalen van de werkingssfeer van reeds bestaande algemeen verbindende normen (JB 2001/62). Hetzelfde gold voor de aanwijzing van een nader omschreven gebied waarin raamprostitutie is toegestaan. Daarbij werd een bepaald gebied onttrokken aan de werking van het in een verondering neergelegd verbod op raamprostitutie.</p> <p>f) is het besluit algemeen naar persoon?</p> <p>Is voldaan aan de criteria a en b én twee of meer andere criteria, dan zal het waarschijnlijk gaan om een algemeen verbindend voorschrift.</p>				
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
Beleidsregels			Nederlands	KI 1468
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>	<p>Artikel 1:3, lid 4 Awb geeft een definitie van het begrip beleidsregel:</p> <p>"Onder beleidsregel wordt verstaan: een bij besluit vastgestelde algemene regel, niet zijnde een algemeen verbindend voorschrift, omtrent de afweging van belangen, de vaststelling van feiten of de uitleg van wettelijke voorschriften bij het gebruik van een bevoegdheid van een bestuursorgaan".</p> <p>Een beleidsregel is dus geen algemeen verbindend voorschrift.</p> <p>Bij beleidsregel kunnen geen bindende verplichtingen aan derden worden opgelegd.</p> <p>Artikel 4:81 - 4:84 Awb en de toelichting in Tekst &amp; Commentaar, Algemene wet bestuursrecht gaan verder in op het begrip beleidsregel.</p> <p>Als het besluit niet gebaseerd is op (gedelegeerde) wetgeving, anders dan als bedoeld in artikel 4:81 Awb, dan kan het zijn dat je te maken hebt met een algemene beleidsregel (richtlijnen, circulaire).</p> <p>Vaak wordt het woord "beleidsregels" genoemd in de titel van het besluit.</p> <p>Tegen een besluit, inhoudende een algemeen verbindend voorschrift of een beleidsregel, kan op grond van artikel 8:2 Awb geen beroep worden ingesteld bij de bestuursrechter.</p> <p>Op grond van artikel 9:22, onder a Awb mag de No geen onderzoek instellen naar algemeen regeringsbeleid of algemeen beleid van een bestuursorgaan. Hij kan wel klachten behandelen over de feitelijke uitvoering van dat beleid.</p> <p>Let op: soms bevat een circulaire een weergave van een wettelijke regeling. In dat geval is de klacht niet gericht tegen de circulaire, maar tegen een algemeen verbindend voorschrift.</p> <p>Ook kan het gebeuren dat een bestuursorgaan wel de bevoegdheid heeft om een algemeen verbindend voorschrift uit te vaardigen, maar kiest voor de vorm van een beleidsregel.</p> <p>Via het vertrouwensbeginsel is het bestuursorgaan in beginsel wel zelf gebonden aan de beleidsregel.</p>			
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
Indirecte toetsing wetten door rechter			Nederlands	KI 1469

# Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [REDACTED] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>	<p>De rechter is op grond van artikel 11 Wet algemene bepalingen (Wet AB) niet bevoegd de redelijkheid en billijkheid van wetten in formele zin te toetsen.</p> <p>Maar de rechter mag wel toetsen of een wet in strijd is met een internationale verdrag. Is een te toetsen gedraging gebaseerd op een wet, die in strijd is met een hogere regeling, dan acht de rechter de lagere regeling onverbindend.</p> <p>Ook de No kan bij de beoordeling van concrete gedragingen van een bestuursorgaan nagaan of die gedragingen zijn gebaseerd op een wegens strijd met een hogere regeling onverbindend te achten lagere regeling.</p> <p>Artikel 9:22, onder b Awb staat aan die toetsing niet in de weg.</p> <p>Let dus op bij het formuleren van de klacht!</p> <p>De No kan wel een onderzoek in te stellen naar een concrete gedraging die is gebaseerd op een wettelijk voorschrift, maar is niet bevoegd om een onderzoek in te stellen als de klacht is geformuleerd als een klacht over (de inhoud van) een algemeen verbindend voorschrift.</p> <p>Een voorbeeld: Door de inwerkingtreding van de Boeken 3, 5 en 6 BW verloren bemiddelaars bij verkoop van binnenschepen hun bevoegdheid tot het opstellen en in openbare registers laten inschrijven van aktes.</p> <p>Zij leden daardoor schade. Als de overheid een verzoek om schadevergoeding afwijst, kan de No onderzoeken of die afwijzing niet (on)behoorlijk is. Hij kan dan bij de beoordeling van de afwijzing van het verzoek om schadevergoeding indirect beoordelen of de invoering van wetgeving zonder vergoedingsregeling in strijd is met artikel 1, lid 1 Eerste protocol bij het Europese Verdrag ter bescherming van de Rechten van de Mens (HR 14 april 2000, NJ 2000/713).</p> <p>Formuleer een klacht over de afwijzing van het verzoek om schadevergoeding dus niet als een klacht over de (onzorgvuldige) invoering van wettelijke bepalingen!</p> <p>Ander voorbeeld: Onder omstandigheden is op grond van de wet preventief fouilleren mogelijk. Als iemand erover klaagt dat hij onrechtmatig is gefouilleerd (in een situatie waarin geen vervolging jegens hem plaatsvindt) en daarbij stelt dat de wet in strijd is met het EVRM, dan schrijf je de klacht niet af op grond van art. 9:22, onderdeel b. Verzoeker klaagt immers niet over de wet, maar over het feitelijke fouilleren.</p> <p>De No kan in dit kader indirect beoordelen of de wet in strijd is met het EVRM (zie <i>Ars Aequi</i>, 2003, nr. 5, p. 375). Als dat het geval is, is er voor het fouilleren geen juridische basis en is het fouilleren niet behoorlijk.</p> <p>Schrijf een klacht dus niet te makkelijk af als kennelijk ongegrond omdat de gedraging in overeenstemming is met een algemeen verbindend voorschrift. Dat voorschrift zelf kan immers in strijd zijn met een hogere regeling.</p> <p>Meer daarover op de pagina over artikel 9:23, onder b.</p>			
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
Artikel 9:22 onderdeel c: Openstaande of lopende beklag- of beroepsprocedure			Nederlands	KI 1470
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>	<p>Artikel 9:22 onderdeel c Awb :</p> <p>"De ombudsman is niet bevoegd een onderzoek in te stellen of voort te zetten indien het verzoek betrekking heeft op een gedraging waartegen beklag kan worden gedaan of beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of waartegen een beklag- of beroepsprocedure aanhangig is"</p> <p>Dit artikel gaat dus over de situatie dat er sprake is van een openstaande of lopende beklag- of beroepsprocedure (een bestuursrechtelijke voorziening).</p> <p>De links hieronder gaan in op de verschillende aspecten van dit artikel:</p> <p>Algemene informatie</p> <p>Staat een bestuursrechtelijke voorziening open?</p> <p>Met een besluit gelijkgestelde handelingen</p> <p>Besluiten waartegen geen beroep openstaat bij de gewone bestuursrechter</p>			

# Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [REDACTED] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
Andere bestuursrechters dan de sector bestuursrecht van de rechtbank				
Voorafgaand aan beroep meestal eerst bezwaar of administratief beroep				
Begin en einde van bezwaar- en beroepstermijnen				
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
Algemene informatie			Nederlands	KI 1471
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>	<p>De No is niet bevoegd een onderzoek in te stellen indien het verzoek betrekking heeft op</p> <ol style="list-style-type: none"><li>een gedraging,</li><li>waartegen beklag kan worden gedaan of beroep kan worden ingesteld,</li><li>tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, óf</li><li>waartegen een beklag- of beroepsprocedure aanhangig is.</li></ol> <p>a. Gedraging</p> <p>Artikel 9:22, onderdeel c, Awb niet van toepassing op een bezwaarprocedure. De No is wel bevoegd, maar niet verplicht om een onderzoek in te stellen als het verzoek betrekking heeft op een gedraging waartegen bezwaar kan worden gemaakt (zie ook de informatie bij artikel 9:23, onderdeel e, Awb).</p> <p>De No is alleen onbevoegd in geval van beklag en beroep (als het gaat om een openstaande voorziening of een lopende procedure in het kader van een voorziening).</p> <p>Onder het instellen van beroep wordt verstaan (artikel 1:5, lid 3 Awb):</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- administratief beroep bij een hogere instantie in de bestuurskolom of</li><li>- beroep bij de bestuursrechter</li></ul> <p>Tijdelijke onbevoegdheid</p> <p>Gelet op het woord kan in het artikel, gaat het hier om een tijdelijke onbevoegdheid.</p> <p>Is de beklag- of beroepstermijn ongebruikt verstreken, is na beklag of administratief beroep geen beroep aangetekend bij de administratieve rechter, of heeft de administratieve rechter uitspraak gedaan, dan zijn weer andere bepalingen van toepassing:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- artikel 9:23, onderdeel f Awb, als geen (volledig) gebruik is gemaakt van de openstaande voorziening</li><li>- artikel 9:22, onderdeel d Awb, als de procedure heeft geleid tot een inhoudelijke uitspraak van de administratieve rechter</li></ul> <p>Let op: het is niet van belang of de voorziening van beklag of beroep openstaat voor verzoeker zelf of voor een derde. Het enkele feit dat tegen de beklagde gedraging een voorziening openstaat is voldoende.</p> <p>Zie in dit kader ook de artikelen 6:8 t/m 6:11 Awb over de aanvang van de termijn, de tijdigheid van de indiening en verschoonbaarheid van termijnoverschrijding en vergelijkbare bepalingen in bijvoorbeeld de penitentiaire regelgeving. Is de termijnoverschrijding verschoonbaar, dan blijft artikel 9:22, onderdeel c, van toepassing (zie 6:11 Awb). In dat geval staat de mogelijkheid van beklag of beroep namelijk nog open.</p> <p>Geen inhoudelijke uitspraak bestuursrechter?</p> <p>Doet de bestuursrechter geen inhoudelijke uitspraak, maar verklaart de bestuursrechter de appellant niet-ontvankelijk in zijn beroep, dan is de No weer bevoegd een onderzoek in te stellen.</p> <p>Uiteraard zul je daarna wel moeten toetsen of één van de omstandigheden, genoemd in artikel 9:23 of 9:24 Awb zich voordoet.</p> <p>Let op: Als verzoeker door de bestuursrechter niet-ontvankelijk is verklaard omdat hij geen belanghebbende is, dan zal de No op grond van artikel 9:23, onderdeel d Awb geen onderzoek instellen. Het zou vreemd zijn als verzoeker bij de No kan bereiken, wat hij bij de bestuursrechter niet kan bereiken omdat hij geen belanghebbende is.</p> <p>b. Beklag</p> <p>Onder beklag moet worden verstaan de gespecialiseerde bestuursrechtelijke voorzieningen, in het leven geroepen ter bescherming van de rechtspositie van bepaalde categorieën rechtssubjecten die meestal in een bijzondere afhankelijkheidsrelatie tot de overheid staan.</p> <p>Denk hierbij bijvoorbeeld aan een procedure bij een beklagcommissie op grond van één van de penitentiaire wetten (zoals bijvoorbeeld artikel 60 e.v. Penitentiaire beginselenwet). Belangrijk hierbij is dat in een beklagprocedure een bindende</p>			

# Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [REDACTED] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
<p>uitspraak kan worden gedaan door de beklagcommissie.</p> <p>Geen beklagprocedure Een wettelijk geregelde klachtvoorziening als bedoeld in artikel 9:23, onderdeel m Awb is geen beklagprocedure. Een klachtencommissie kan geen bindende uitspraak doen.</p> <p>Beklag bij een rechterlijke instantie (zoals artikel 12 (beklag tegen beslissing niet vervolgen strafbaar feit) en artikel 552a Wetboek van Strafvordering (beklag tegen beslag) valt niet onder beklag in de zin van art. 9:22, onderdeel c en 9:23, onderdeel f Awb. Deze vormen van beklag worden gezien als rechterlijk toezicht en vallen onder artikel 9:22, onderdeel f Awb.</p> <p>Artikel 9:22, onderdeel c heeft dus betrekking op twee situaties:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Er is een openstaande beklag- of beroepsmogelijkheid. Verzoeker kon tegen een besluit - of een daarmee gelijkgestelde gedraging - op het moment waarop de No het verzoekschrift ontving op grond van een bestuursrechtelijke regeling nog beklag of beroep instellen.</li><li>2. Er is een lopend beklag. Op het moment waarop de No het verzoekschrift ontving, was op grond van een bestuursrechtelijke voorziening een beklag- of beroepsprocedure al aanhangig.</li></ol> <p>c. Niet tijdig nemen besluit, klacht over behandelingsduur Tegen het niet tijdig nemen van een besluit staat een bestuursrechtelijke voorziening open (artikel 6:12 Awb). De hoofdregel is dat de No niet bevoegd is om een onderzoek in te stellen als er een bestuursrechtelijke voorziening openstaat. Maar let op: de No is wél bevoegd om een onderzoek in te stellen naar klachten over de behandelingsduur, ook al kan verzoeker daarvoor ook gebruik maken van een bestuursrechtelijke voorziening. Deze uitzondering vloeit voort uit de zinssnede "tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit". Dit geldt alleen bij een nog openstaande procedure en niet als er al een procedure aanhangig is. Heeft verzoeker gelijktijdig een klacht bij de No ingediend én gebruik gemaakt van de beklag- of beroepsmogelijkheid tegen het niet tijdig nemen van een besluit, dan geldt onverkort dat de No niet bevoegd is een onderzoek in te stellen. Heeft de bestuursrechter een inhoudelijke uitspraak gedaan, dan is de No ook niet bevoegd op grond van artikel 9:22, onderdeel d Awb.</p> <p>Bij de artikelen 9:23, onderdelen e en f Awb wordt verder ingegaan op ons beleid met betrekking tot langdurige non-respons en het ontbreken van een rechtsmiddelenverwijzing.</p> <p>Wel/geen aanbod tot doorzending verzoekschrift Check bij de ontvangst van een verzoekschrift de datum waarop het door verzoeker genoemde besluit is genomen. Constateer je dat op het moment waarop de No het verzoekschrift ontving, er nog bezwaar, beroep of beklag openstond, dan wijs je verzoeker op die mogelijkheid en bied je meteen doorzending aan op grond van artikel 9:19 Awb.</p> <p>Gaat het om een appellabel besluit van een orgaan dat valt onder de bevoegdheid van een lokale ombudsman, dan gaat toepassing van artikel 9:18 Awb (doorzending aan de lokale ombudsman) voor.</p> <p>Alleen als een verzoeker voorbarig klaagt over een nog te nemen besluit schrijf je de klacht af op 9:22 onderdeel c, en 9:23, onderdeel e, zonder doorzending aan te bieden (artikel 9:19 Awb blijft buiten toepassing).</p> <p>Voor juridisch advies over de kansrijkheid van bezwaar of beroep verwijs je verzoeker naar een rechtshulpverlener.</p>				
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
Staat een bestuursrechtelijke voorziening open?			Nederlands	KI 1472
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>				
Bij artikel 9:22, onderdeel c Awb speelt de vraag: wanneer staat er een bestuursrechtelijke voorziening open? Deze vraag is ook van belang bij artikel 9:23, onderdelen e en f Awb.				
Let op: de Algemene wet bestuursrecht (met uitzondering van hoofdstuk 9) is niet van toepassing op:				
- de opsporing en vervolging van strafbare feiten en de tenuitvoerlegging van strafrechtelijke beslissingen;				



# Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [REDACTED] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
<p>- de tenuitvoerlegging van vrijheidsbenemende maatregelen op grond van de Vreemdelingenwet 2000;</p> <p>- de tenuitvoerlegging van andere vrijheidsbenemende maatregelen in een inrichting die in hoofdzaak bestemd is voor de tenuitvoerlegging van strafrechtelijke beslissingen;</p> <p>- besluiten en handelingen ter uitvoering van de Wet militair tuchtrecht;</p> <p>- besluiten en handelingen ter uitvoering van de Wet toetsing levensbeëindiging op verzoek en hulp bij zelfdoding;</p> <p>Dit is bepaald in artikel 1:6 Awb.</p> <p>Op deze terreinen bestaan soms wel bestuursrechtelijke voorzieningen, bijvoorbeeld in de Vreemdelingenwet of in de Penitentiaire beginselenwet.</p> <p>Ga daarom na of de beklagde gedraging is gebaseerd op een bijzondere wet en of tegen die gedraging een bijzondere rechtsgang openstaat. Artikel 8:6 Awb kan hierbij helpen.</p> <p>In bijzondere wetten kunnen ook bepalingen staan waarmee wordt afgeweken van de Awb, bijvoorbeeld op het punt van termijnen.</p> <p>Hoe achterhaal je of een bestuursrechtelijke voorziening openstaat?</p> <p>- Is het een besluit? Start bij artikel 8:1, lid 1 Awb: "Een belanghebbende kan tegen een besluit beroep instellen bij de rechtbank".</p> <p>Onder besluit wordt verstaan: "een schriftelijke beslissing van een bestuursorgaan, inhoudende een publiekrechtelijke rechtshandeling" (artikel 1:3 Awb).</p> <p>Op deze pagina hieronder wordt ingegaan op "met een besluit gelijkgestelde handelingen".</p> <p>Het moet dus gaan om een publiekrechtelijke rechtshandeling.</p> <p>Tegen privaatrechtelijke rechtshandelingen staat geen beroep open. Maar let op: de afwijzing van een verzoek om schadevergoeding kan onder omstandigheden een zelfstandig schadebesluit zijn waartegen wel een bestuursrechtelijke voorziening openstaat.</p> <p>Ook de invordering door de overheid van een schuld - bijvoorbeeld ten onrechte uitgekeerde huursubsidie - kan in sommige gevallen worden beschouwd als een besluit. Dat is met name het geval als terugvordering eigenlijk niet mogelijk is zonder herziening van het besluit op basis waarvan is uitgekeerd, en het bestuursorgaan rauwelijks terugvordert, zonder dat besluit eerst te herzien.</p> <p>Rauwelijks betekent hier: zonder vooraankondiging of voorafgaand overleg.</p> <p>Verder moet het besluit schriftelijk zijn genomen en op rechtsgevolg zijn gericht.</p> <p>Tegen mondelinge beslissingen en feitelijke handelingen staat in beginsel geen bestuursrechtelijke voorziening open. Afhankelijk van de omstandigheden kan een burger na een mondelinge beslissing wel proberen een schriftelijke beslissing uit te lokken.</p> <p>- Wie is belanghebbende? Om gebruik te kunnen maken van de bestuursrechtelijke voorziening moet verzoeker belanghebbende in de zin van de wet zijn.</p> <p>Belanghebbende is degene wiens eigen, persoonlijk en rechtstreeks belang bij een besluit is betrokken (artikel 1:2 Awb)</p> <p>Bij rechtspersonen geldt als belang: de algemene en collectieve belangen die de rechtspersonen krachtens hun doelstellingen en blijkens hun feitelijke werkzaamheden in het bijzonder behartigen.</p>				
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
Met een besluit gelijkgestelde handelingen			Nederlands	KI 1473
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>	In sommige gevallen kan voor de toepassing van de wettelijke voorschriften over bezwaar en beroep een gedraging met een			

# Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [REDACTED] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
<p>besluit worden gelijkgesteld.</p> <p>1. Ambtenaar of dienstplichtige een andere handeling van een bestuursorgaan waarbij een ambtenaar als bedoeld in artikel 1 Ambtenarenwet , of een dienstplichtige als bedoeld in artikel 1, lid 1 onder b Kaderwet dienstplicht , hun nagelaten betrekkingen of hun rechtverkriggenden belanghebbende zijn (zie artikel 8:1 Awb). In de praktijk blijkt de bestuursrechter echter toch vaak naar een besluit te zoeken. Van belang is in ieder geval dat de ambtenaar daadwerkelijk als zodanig in zijn rechtspositie is geraakt. Bekijk voor voorbeelden jurisprudentie.</p> <p>2. Verder geeft artikel 6:2 Awb aan dat met een besluit gelijk wordt gesteld:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- de schriftelijke weigering een besluit te nemen;</li><li>- het niet tijdig nemen van een besluit.</li></ul> <p>Let op: de No is bevoegd en verplicht om een onderzoek in te stellen naar het niet tijdig nemen van een beslissing, zolang geen gebruik is gemaakt van de daartegen openstaande bestuursrechtelijke voorziening! Check wel of er andere belemmeringen zijn, zoals bijvoorbeeld het kenbaarheidsvereiste.</p> <p>3. Vreemdelingen In artikel 72, lid 3 Vreemdelingenwet 2000 wordt met een beschikking gelijkgesteld een andere handeling van een bestuursorgaan ten aanzien van een vreemdeling als zodanig. Onder beschikking wordt hier verstaan: een besluit dat niet van algemene strekking is, met inbegrip van de afwijzing van een aanvraag daarvan (art. 1:3, lid 2 Awb)</p> <p>4. Zelfstandig schadebesluit In sommige gevallen staat er ook een bestuursrechtelijke voorziening open tegen de afwijzing van een verzoek om schadevergoeding (een zelfstandig schadebesluit). Maar dit is alleen het geval als de schade is veroorzaakt door een voorafgaand appellabel besluit! De bestuursrechter die bevoegd is om een oordeel te geven over het schadeveroorzakend besluit, is ook de bestuursrechter die bevoegd is een oordeel te geven over de afwijzing van het verzoek om schadevergoeding.</p> <p>5. CBR, beslissing medisch adviseur De beslissing van de medisch adviseur van het CBR om iemand naar een medisch specialist te verwijzen wordt door de No gezien als een beslissing die zich oplost in het besluit om een verklaring van geschiktheid te weigeren. Weigert men om naar de specialist te gaan, dan zal het gevolg immers zijn dat de verklaring van geschiktheid wordt geweigerd (ketentheorie). Onder omstandigheden kan wel een onderzoek worden gedaan als iemand zich (eventueel onder protest) aan een (her)keuring heeft onderworpen en vervolgens een verklaring van geschiktheid heeft gekregen.</p> <p>6. Beslissingen onder de AVG Artikel 34 Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) stelt: "Een schriftelijke beslissing op een verzoek als bedoeld in de artikelen 15 t/m 22 AVG geldt voor zover deze is genomen door een bestuursorgaan als een besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht".</p> <p>7. Gelijkstellingen met een besluit waartegen beroep openstaat (uitzondering op uitzondering) Minder belangrijk voor de dagelijkse praktijk van klachtbehandeling maar toch goed om dat het bestaat: de gelijkstellingen met een besluit waartegen beroep openstaat. Dit is ingewikkeld opgeschreven in de wet dus lees goed wat er wordt bedoeld.</p> <p>In sommige bijzondere wetten wordt in afwijking van artikel 8:2 Awb toch beroep opengesteld tegen (de goedkeuring van) algemeen verbindende voorschriften.</p> <p>Artikel 8:2, lid 2 Awb stelt met een besluit gelijk de schriftelijke weigering van de goedkeuring van:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- een besluit, inhoudende een algemeen verbindend voorschrift of een beleidsregel,</li><li>- de intrekking of de vaststelling van de inwerkingtreding van een algemeen verbindend voorschrift of een beleidsregel,</li><li>- een besluit ter voorbereiding van een privaatrechtelijke rechtshandeling.</li></ul>				
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
Besluiten waartegen geen beroep openstaat bij de gewone bestuursrechter			Nederlands	KI 1475

# Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [REDACTED] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>				
<p>Heb je vastgesteld dat een besluit de kenmerken heeft van een besluit waartegen in beginsel beroep zou kunnen openstaan, ga dan vervolgens nog na of het besluit is uitgezonderd van beroep bij de gewone bestuursrechter.</p> <p>Artikelen 8:3 - 8:5 Awb geven aan om welke besluiten het gaat (negatieve lijst).</p> <p>Wil je weten of tegen een bepaalde beslissing een bestuursrechtelijke voorziening openstaat op basis van de Awb of een bijzondere wet, check dan altijd of dat soort besluit op de negatieve lijst staat!</p> <p>Voor de No zijn vooral onderstaande categorieën van belang:</p> <p><b>Sollicitanten</b> Artikel 8:4, lid 3 onder a Awb: geen beroep staat open tegen een besluit tot benoeming of aanstelling (behalve als het gaat om een ambtenaar in de zin van de Ambtenarenwet). De No kan daarom klachten van sollicitanten behandelen. Publiekrechtelijke ontslagbesluiten zijn niet uitgezonderd van beroep.</p> <p><b>Kennen en kunnen</b> Artikel 8:4, lid 3 onder b Awb: geen beroep staat open tegen een beoordeling (besluit) van "kennen of kunnen" van een kandidaat die is geëxamineerd of op andere wijze is getoetst. Hetzelfde geldt voor het besluit van vaststelling van opgaven, beoordelingsnormen of nadere regels voor de examinering of toetsing. Maar let op: soms is in bijzondere wetten wel de mogelijkheid van beroep ingesteld tegen andersoortige besluiten, bijvoorbeeld een bindend negatief studieadvies of vrijstellingen. Ga dus altijd na of het genomen besluit een wettelijke basis heeft én of bij of krachtens de wet is voorzien in rechtsbescherming!</p> <p>Een beslissing van een commissie van beroep voor de examens kan in beroep voor de bestuursrechter worden aangevochten. Zie bijvoorbeeld de informatie over beroep bij het college van beroep voor de examens van de Universiteit Leiden en procederen bij het college van beroep voor het hoger onderwijs (CBHO).</p> <p>Let op bij beslissingen van bijzondere onderwijsinstellingen over bijvoorbeeld nietigverklaring van tentamens of beoordeling van een stage. Die beslissingen van een bijzondere onderwijsinstelling zijn geen besluiten van een bestuursorgaan. De verhouding tussen de onderwijsinstelling en de student worden beheerst door het privaatrecht (zie bijvoorbeeld RvS 18-5-2005, AB 2006, 34, met noot).</p> <p>De beoordeling van "het kennen of kunnen", anders dan in het kader van een examen of een toets, is niet uitgezonderd van beroep op de rechtbank. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de beoordeling van "kunnen" in het kader van de arbeidsongeschiktheidswetgeving. Maar let goed op waarover precies wordt geklaagd. Er is geen beroep mogelijk tegen de weigering van een rijbewijs als iemand niet is geslaagd voor het rij-examen. Beroep is wel mogelijk tegen de weigering om een rijbewijs te verlengen op medische gronden.</p> <p><b>APK</b> Geen beroep is mogelijk tegen een besluit inhoudende een technische beoordeling van een voertuig of een luchtvaartuig, dan wel een meetmiddel, een onderdeel daarvan of een hulpinrichting daarvoor. Maar ook hier moet je bedacht zijn op de mogelijkheid dat bijzondere wetten in een vorm van rechtsbescherming voorzien (zie bijvoorbeeld artikelen 90 en 91 WvW 1994 over de APK-keuring).</p> <p><b>Belasting, Wet financiering sociale verzekeringen, gemeentelijke leges, retributies, vermakelijkheids- en precariorechten</b> Geen beroep is mogelijk tegen een besluit dat is genomen op grond van een wettelijk voorschrift inzake belastingen of de heffing van een premie, of een premie vervangende belasting ingevolge de Wet financiering sociale verzekeringen. De meeste van dit soort besluiten zullen overigens al op grond van artikel 8:6 Awb zijn uitgesloten van beroep op de gewone bestuursrechter, er is dan een andere bestuursrechtelijke voorziening. Dit geldt ook voor wat voor belastingen wordt gehouden, zoals gemeentelijke leges, retributies, vermakelijkheids- en precariorechten.</p> <p><b>Kieswet</b> Er is geen beroep mogelijk tegen een aantal besluiten op het terrein van de Kieswet. Op grond van bijzondere wetten staat tegen sommige van die besluiten wel een afwijkende vorm van rechtsbescherming open. Denk dan bijvoorbeeld aan geen bezwaarschriftenprocedure of verkorte termijnen.</p>				

# Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [REDACTED] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
<p>open. Denk dan bijvoorbeeld aan geen bezwaarschriftenprocedure of verkorte termijnen.</p> <p>Ambtshandeling van notaris of deurwaarder Ook is geen beroep mogelijk tegen ambtshandelingen van notarissen en deurwaarders.</p> <p>Wet administratiefrechtelijke handhaving verkeersvoorschriften Artikelen 6 tot en met 20d WAHV regelen de rechtsgang tegen de oplegging van een administratieve sanctie, te beginnen met het instellen van beroep bij de officier van justitie.</p> <p>Andere voorbeelden zijn de Ontheeningswet, diverse Landinrichtingswetten, de Uitleveringswet en bepalingen uit de Wet op de jeugdzorg. Bij beslissingen op het terrein van Landinrichtingswetten en de Ontheeningswet zal vaak rechterlijk toezicht aanwezig zijn als bedoeld in artikel 16, onderdeel g.</p> <p>Artikel 8:5 Awb luidt: - geen beroep kan worden ingesteld tegen een besluit als bedoeld in artikel 1 Bevoegdheidsregeling bestuursrechtspraak. - geen beroep kan worden ingesteld tegen een besluit waartegen administratief beroep kan worden ingesteld of door de belanghebbende kon worden ingesteld.</p> <p>Dit belangrijke artikel bepaalt de grenzen tussen de rechtsmacht tussen de diverse bestuursrechters af. De bevoegde bestuursrechter is de rechtbank, tenzij de wet in formele zin een andere rechter aanwijst. Check dus bij iedere gedraging waarover bij de No wordt geklaagd of die gedraging een wettelijke basis heeft, en zo ja, of tegen die gedraging op grond van een andere wet dan de Awb een bestuursrechtelijke voorziening openstaat.</p>				
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
Andere bestuursrechters dan de sector bestuursrecht van de rechtbank			Nederlands	KI 1476
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>	Andere bestuursrechters dan de sector bestuursrecht van de rechtbank zijn:			
	1. Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State			
	De Afdeling bestuursrechtspraak is zowel rechter in eerste en enige aanleg als rechter in hoger beroep. De Afdeling is eerste en enige rechter in de Ruimtelijke-ordeningskamer en bijvoorbeeld in geschillen op grond van de Wet milieubeheer en de Wet Bodembescherming.			
	In sommige gevallen kan in eerste instantie beroep kan worden ingesteld bij de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State, soms ook zonder dat eerst bezwaar wordt aangetekend. Zie bijvoorbeeld artikel D8 Kieswet.			
	In artikel 8:104 e.v. Awb is bepaald tegen welke uitspraken wel en geen hoger beroep bij de Afdeling kan worden ingesteld.			
	De Afdeling behandelt het hoger beroep tegen uitspraken van de sectoren bestuursrecht van de rechtbanken in onder meer vreemdelingenzaken, bouwzaken en geschillen met betrekking tot de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht en de Wet openbaarheid van bestuur.			
	Geen hoger beroep is mogelijk bij onder meer: - "kennelijk"-uitspraken (artikel 8:54, lid 1 Awb), - uitspraken op een verzetschrift (artikel 8:55 Awb) - beslissingen op een verzoek om een voorlopige voorziening (artikel 8:84 Awb), - een beslissing van de president over de vergoeding van proceskosten na intrekking van het beroep omdat het bestuursorgaan geheel of gedeeltelijk aan de indiener van het beroepschrift is tegemoet gekomen (artikel 8:75a Awb).			
	Zie voor meer informatie over de taken van de Afdeling bestuursrechtspraak: "Raad van State".			
	2. Centrale Raad van Beroep (CRvB)			
	De Centrale Raad van Beroep oordeelt in hoger beroep over geschillen op het terrein van de sociale verzekeringen, de sociale voorzieningen en ambtenarenzaken. Daarnaast is de Centrale Raad van Beroep rechter in eerste en enige aanleg in geschillen over de uitvoering van wetten voor oorlogs- en vervolgingsgetroffenen en voor beroepen van rechterlijke			

# Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [REDACTED] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
<p>ambtenaren.</p> <p>Zie voor meer informatie over de taken: "Over de CRvB"</p> <p>3. College van Beroep voor het bedrijfsleven (CBB)</p> <p>In veel gevallen oordeelt het College van Beroep voor het bedrijfsleven als eerste en hoogste bestuursrechter, in een aantal gevallen oordeelt het College in Hoger beroep.</p> <p>Het College van Beroep voor het bedrijfsleven is de hoogste bestuursrechter in Nederland op het gebied van het economisch bestuursrecht. Dat betekent dat het College van Beroep voor het bedrijfsleven actief is op gebieden waar iedere inwoner van Nederland mee in aanraking komt.</p> <p>Voorbeelden van onderwerpen waarover het College van Beroep voor het bedrijfsleven uitspraken doet zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Mededinging, bijvoorbeeld geschillen over verboden prijsafspraken tussen ondernemingen</li><li>- Economisch gezondheidsrecht, bijvoorbeeld geschillen over tarieven voor tandartsen, psychiaters, medisch specialisten</li><li>- Landbouw, bijvoorbeeld geschillen over landbouwsubsidies</li><li>- Financieel toezicht, bijvoorbeeld geschillen over een boete opgelegd aan een financiële instelling of over een uitkering uit het depositogarantiestelsel</li><li>- Telecommunicatie, bijvoorbeeld geschillen over SPAM, kabeltelevisie</li><li>- Vervoer, bijvoorbeeld geschillen over concessies voor openbaar personenvervoer per trein, bus/tram of boot</li><li>- Tuchtrechtspraak voor (register)accountants</li></ul> <p>In veel geschillen komt Europees recht aan de orde. De uitleg van Europeesrechtelijke regels, eventueel na het stellen van prejudiciële vragen aan het Hof van Justitie, is een belangrijk onderdeel van de taak van het College.</p> <p>Zie voor meer informatie over de taken: "Over het College van Beroep voor het bedrijfsleven".</p> <p>4. De Belastingrechter</p> <p>In hoofdstuk V Algemene wet inzake rijksbelastingen (Awr) en in de Invorderingswet 1990 is geregeld in welke gevallen een bestuursrechtelijke voorziening openstaat voor bezwaren die zien op rijksbelastingen.</p> <p>Op grond van de Provinciewet, de Gemeentewet en de Waterschapswet zijn de Awr en de Invorderingswet 1990 in beginsel van overeenkomstige toepassing op de belastingen (in ruime zin) van die lichamen.</p> <p>Er staat alleen een voorziening open tegen besluiten die zijn aangemerkt als een voor bezwaar vatbare beschikking. Dat zijn aanslagen en andere als voor bezwaar vatbaar aangewezen beschikkingen.</p> <p>Op grond van artikel 26 Awr kan ook beroep worden aangetekend tegen het bedrag dat als belasting op aangifte is voldaan of afgedragen, of door een inhoudingsplichtige is ingehouden.</p> <p>Op grond van artikel 30 Invorderingswet 1990 stelt de ontvanger het bedrag van de betalingskorting (artikel 27a Invorderingswet 1990) en de invorderingsrente vast bij voor bezwaar vatbare beschikking.</p> <p>Voor aansprakelijkstelling geldt artikel 49 Invorderingswet 1990.</p> <p>Neemt de inspecteur een beslissing op grond van wettelijke bepalingen in de zin van de Douanewet, dan is die beslissing vatbaar voor bezwaar als de beslissing kan worden aangemerkt als een beschikking in de zin van artikel 1:3, lid 2 Awb.</p> <p>Is zo'n beslissing genomen anders dan bij beschikking, dan bevestigt de inspecteur die beslissing op verzoek bij beschikking.</p> <p>In het algemeen kan tegen een uitspraak op een bezwaarschrift beroep worden aangetekend bij de rechtbank (artikel 26 e.v. Awr).</p> <p>Tegen een vonnis van de rechtbank kan beroep worden ingesteld bij de Belastingkamer van het gerechtshof.</p> <p>Tegen het arrest van het hof kan beroep in cassatie worden aangetekend bij de Hoge Raad der Nederlanden.</p> <p>Zie voor de gevallen waarin geen hoger beroep of beroep in cassatie kan worden ingesteld de artikelen 27h Awr en 28 Awr.</p> <p>Het administratief beroep tegen de afwijzing van een verzoek om kwijtschelding of om een verzoek om een betalingsregeling is geen bestuursrechtelijke voorziening. Tegen de beslissing op administratief beroep staat in dit soort gevallen immers geen beroep open op een bestuursrechter.</p> <p>De No is daarom bevoegd de afwijzing dan wel de beslissing na administratief beroep te onderzoeken.</p> <p>Zie onderaan onder "Documenten" bijlage 2 van de Reader voor beroep in kwijtscheldings en betalingsregelingszaken.</p> <p>5. Rechtbank (kantonrechter) en gerechtshof in Wet Mulderzaken</p>				

# Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [REDACTED] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
<p>In de bijlage bij de Wet administratiefrechtelijke handhaving verkeersvoorschriften (WAHV, ook wel Wet Mulder) zijn de gedragingen aangewezen waarvoor een administratieve sanctie kan worden opgelegd.</p> <p>Verkeersboetes</p> <p>Tegen de oplegging van een verkeersboete door een opsporingsambtenaar kan degene tegen wie die beschikking is gericht (administratief beroep) instellen bij de officier van justitie (OvJ) in het arrondissement waar de gedraging is verricht. Dit is een bestuursrechtelijke voorziening.</p> <p>Tegen de beslissing van de officier van justitie kan beroep worden ingesteld bij de rechtbank (kantonrechter). De OvJ zal eerst een herbeoordeling doen. Blijft de OvJ na een herbeoordeling van mening dat de redenen van het beroep niet terecht zijn, dan draagt hij het beroep aan de kantonrechter over.</p> <p>Tegen de beslissing van de kantonrechter kan hoger beroep worden aangetekend bij het gerechtshof te Leeuwarden, tenzij de opgelegde administratieve sanctie bij die beslissing niet meer bedraagt dan €70.</p> <p>Degene die bij de rechtbank beroep heeft ingesteld maar niet-ontvankelijk is verklaard, kan tegen die beslissing hoger beroep instellen. Hij kan dat doen wanneer hij meent dat:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- de kantonrechter ten onrechte heeft geoordeeld dat de zekerheid niet of niet tijdig is gesteld</li><li>- de kantonrechter ten onrechte niet heeft geoordeeld dat de indiener redelijkerwijs niet geacht kan worden in verzuim te zijn geweest.</li></ul> <p>Zie ook de informatie over deze stappen op de site van het CJIB.</p> <p>Bij grote overschrijdingen van de maximumsnelheid is niet de WAHV, maar het strafrecht van toepassing. Er zijn ook andere ernstige verkeersovertredingen, die niet in de bijlage bij de WAHV zijn opgenomen, maar die onder het strafrecht vallen.</p> <p>Let op: de kantonrechter speelt niet alleen een rol bij de oplegging van de sanctie, maar ook bij de tenuitvoerlegging. Bij de tenuitvoerlegging treedt de kantonrechter op als gewone rechter en dus niet als bestuursrechter (artikel 1:4, lid 2 Awb). Tegen de tenuitvoerlegging van een dwangbevel kan verzet worden gedaan bij het kantongerecht.</p> <p>Tegen de beschikking van de kantonrechter op het verzetschrift staat beroep open bij het gerechtshof te Leeuwarden. Dit wordt beschouwd als rechterlijk toezicht, in de zin van artikel 9:22, onderdeel f, Awb.</p> <p>Op grond van artikel 27 WAHV kan in bepaalde gevallen ook verhaal onder derden worden genomen zonder dwangbevel. In dat geval moet de kennisgeving van het verhaal worden betekend aan degene aan wie de sanctie is opgelegd en worden verstrekt aan degene onder wie het verhaal wordt genomen.</p> <p>Iedere belanghebbende kan binnen een week na de betekening verzet aantekenen bij het kantongerecht. Beroep is mogelijk. Ook dit wordt beschouwd als rechterlijk toezicht.</p> <p>6. Beroepscommissies van de Raad voor Strafrechtstoepassing en Jeugdbescherming</p> <p>Deze beroepscommissies als bedoeld in de Penitentiaire beginselenwet (PBW), de Beginselenwet verpleging ter beschikking gestelden (BVT) en de Beginselenwet justitiële jeugdinrichtingen (BJJ) worden door de No gezien als een bestuursrechter. Uitzondering hierbij is de beroepscommissie die zich vooralsnog op basis van de Penitentiaire maatregel – dus niet de PBW – bezighoudt met klachten over medisch handelen. Zie het slot van paragraaf 3.2.12.</p> <p>Let op: deze lijst is niet uitputtend!</p>				
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
Voorafgaand aan beroep meestal eerst bezwaar of administratief beroep		BB	Nederlands	KI 1477
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>	Degene aan wie het recht is toegekend om tegen een besluit beroep op een bestuursrechter in te stellen, moet daartegen op grond van artikel 7:1 Awb eerst bezwaar aantekenen, tenzij het besluit:			
	<ul style="list-style-type: none"><li>- op bezwaar of in administratief beroep is genomen</li><li>- aan goedkeuring is onderworpen</li><li>- de goedkeuring van een ander besluit of de weigering van die goedkeuring inhoudt</li></ul>			

# Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [REDACTED] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
<p>- is voorbereid met de uitgebreide openbare voorbereidingsprocedure als bedoeld in afdeling 3.4 Awb</p> <p>Let op! Nieuw per 12 april 2021 bij omgevingsbesluiten met uitgebreide openbare voorbereidingsprocedure als bedoeld in afdeling 3.4 Awb</p> <p>Als men belanghebbende is bij een bestemmingsplan, omgevingsvergunning of natuurvergunning, dan hoeft men niet meer eerst een zienswijze in te dienen tegen het ontwerpbesluit om het recht op beroep bij de bestuursrechter 'veilig te stellen'. Dit is de uitkomst van een uitspraak van de Raad van State naar aanleiding van een arrest van het Europese Hof van Justitie. In afwachting van aanpassing van artikel 6:13 Awb kiest de Raad van State voor een voor de rechtsbescherming van burgers ruimhartige uitleg. Concreet betekent dit dat belanghebbenden in alle omgevingsrechtelijke zaken waarin de uitgebreide openbare voorbereidingsprocedure van toepassing is, gebruik kunnen maken van deze verruimde toegang tot de bestuursrechter. Zie: <a href="https://bit.ly/3g7prys">https://bit.ly/3g7prys</a></p> <p>Op grond van artikel 8:5, lid 2 Awb kan geen beroep worden ingesteld tegen een besluit waartegen administratief beroep kan worden ingesteld of door de belanghebbende kon worden ingesteld.</p> <p>Deze bepaling is in verschillende bestuursprocesrechtelijke wetten van overeenkomstige toepassing verklaard.</p> <p>In de Algemene wet inzake rijksbelastingen (Awr) en de Wet administratiefrechtelijke handhaving verkeersvoorschriften (WAHV of Wet Mulder) wordt verlangd dat voor het instellen van beroep op de rechter eerst bezwaar dan wel (in de praktijk meestal) administratief beroep wordt aangetekend.</p> <p>Voordat beroep op de administratieve rechter mogelijk is, moet de betrokkene dus in beginsel eerst gebruik maken van de mogelijkheid om bezwaar of administratief beroep aan te tekenen. Maar wees bedacht op de mogelijkheid dat er een afwijkende bepaling geldt.</p> <p>In het bezwaarschrift kan de indiener het bestuursorgaan op grond van artikel 7:1a Awb verzoeken in te stemmen met rechtstreeks beroep bij de administratieve rechter.</p>				
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
Begin en einde van bezwaar- en beroepstermijnen			Nederlands	KI 1478
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>	Begin en einde van bezwaar- en beroepstermijnen			
	<p>Check wanneer de termijn begint/begon te lopen en wat de duur van van de betreffende bezwaar- of beroepstermijn is, om te bepalen of één van de onderstaande artikelen van toepassing is.</p> <p>Artikel 9:22, onderdeel c Awb is van toepassing als de mogelijkheid van beklag of beroep (waaronder ook administratief beroep) open stond op het moment waarop de No het verzoekschrift ontving.</p> <p>De No is dan niet bevoegd om een onderzoek in te stellen.</p> <p>Heeft het verzoekschrift betrekking op een gedraging waartegen nog bezwaar kan worden gemaakt, dan is de No wel bevoegd, maar niet verplicht tot het instellen van onderzoek (artikel 9:23, onderdeel e Awb).</p> <p>Heeft er wel een voorziening opengestaan, maar heeft verzoeker daar geen gebruik van gemaakt, dan is artikel 9:23, onderdeel f Awb van toepassing.</p> <p>Ook dan is de ombudsman wel bevoegd, maar niet verplicht om een onderzoek in te stellen.</p> <p>Begin van de termijn</p> <p>Hoofdregeel van artikel 6:8 Awb: de termijn start met ingang van de dag na die waarop het besluit op de voorgeschreven wijze is bekendgemaakt.</p> <p>Zie over de wijze van bekendmaking artikelen 3:41 en 3:42 Awb.</p> <p>De Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State gaat ervan uit dat de termijn gaat lopen de dag na de verzending.</p> <p>Artikel 6:8 Awb beschrijft in lid 2, 3 en 4 de aanvang van de termijn voor specifieke situaties:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- de termijn voor het indienen van een bezwaarschrift tegen een besluit waartegen alleen door een of meer bepaalde belanghebbenden administratief beroep kon worden ingesteld, vangt aan met ingang van de dag na die waarop de</li></ul>			

# Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [REDACTED] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
<p>beroepstermijn ongebruikt is verstreken.</p> <p>- de termijn voor het indienen van een beroepschrift tegen een besluit dat aan goedkeuring is onderworpen, vangt aan met ingang van de dag na die waarop het besluit, inhoudende de goedkeuring van het besluit, op de voorgeschreven wijze is bekendgemaakt.</p> <p>- de termijn voor het indienen van een beroepschrift tegen een besluit dat is voorbereid met toepassing van afdeling 3.4 Awb (uniforme openbare voorbereidingsprocedure) vangt aan met ingang van de dag na die waarop het besluit overeenkomstig artikel 3:44, lid 1 onder a Awb ter inzage is gelegd.</p> <p>Bijzondere wetten in formele zin kunnen afwijkende bepalingen bevatten. Belangrijke afwijkende bepalingen zijn onder meer te vinden in:</p> <p>- de belastingsteer in artikel 22j Algemene wet inzake rijksbelastingen Awr (dagtekening of de dag van bekendmaking als deze ligt na de dagtekening</p> <p>- artikel 20.1, lid 3 Wet Milieubeheer</p> <p>Zie voor meer informatie het artikelsgewijs commentaar op de Awb bij art. 6:8, noot 3.</p> <p>Artikel 6:10 Awb gaat over prematuur ingediende bezwaar- of beroepschriften.</p> <p>Artikel 6:12 Awb: als het beroep is gericht tegen het niet tijdig nemen van een besluit dan wel het niet tijdig bekendmaken van een van rechtswege verleende beschikking, is het niet aan een termijn gebonden.</p> <p>Duur van de termijn Hoofregel: de termijn voor het indienen van een bezwaar of beroepschrift is zes weken (artikel 6:7 Awb). Bijzondere wetten in formele zin kunnen afwijkende bepalingen bevatten (ruimere of kortere termijn).</p> <p>bijvoorbeeld:</p> <p>- artikel 69, lid 1 Vreemdelingenwet 2000, termijn van vier weken</p> <p>- artikel 69, lid 2 Vreemdelingenwet 2000, termijn van één week</p> <p>- artikel 69, lid 3 Vreemdelingenwet 2000, het beroep tegen een vrijheidsbenemende maatregel op grond van artikel 93 Vreemdelingenwet 2000 is niet aan een termijn gebonden</p> <p>- diverse wetten voor oorlogsslachtoffers, in de gevallen dat de belanghebbende in het buitenland woont. In die gevallen geldt een termijn van dertien weken (bijvoorbeeld artikel 54 Wet uitkeringen burger-oorlogsslachtoffers 1940-1945, WUBO)</p> <p>Zie voor meer informatie het artikelsgewijs commentaar op de Awb bij art. 6:7, noot 4.</p> <p>Voor beklag gelden vaak ook bijzondere termijnen (artikel 61, lid 5 Penitentiaire beginselenwet, zeven dagen!).</p> <p>Einde van de termijn en termijnoverschrijding</p> <p>Is het begin en de duur van de termijn bekend, dan weet je in beginsel ook wanneer de termijn eindigt. Maar let op de regels uit de Algemene termijnenwet. Is de laatste dag van de termijn een zaterdag, zondag of een algemeen erkende feestdag, dan eindigt de termijn op de eerste dag die niet een zodanige dag is. Een afwijkende termijn van drie dagen of meer wordt in ieder geval zoveel verlengd dat daarin twee dagen voorkomen die geen zaterdag, zondag of erkende feestdag zijn.</p> <p>Valt te verwachten dat een termijnoverschrijding in bezwaar of beroep verschoonbaar zal zijn, schrijf dan de klacht af op artikel 9:22, onderdeel c (openstaande of lopende procedure) en niet art. 9:23, onderdeel f (geen gebruik gemaakt van procedure).</p> <p>Voor de vraag wanneer er sprake is van verschoonbare overschrijding van de termijn is de uitspraak van de CRvB van 23 juni 2011 van belang.</p>				



# Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [REDACTED] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
<p>De Centrale Raad bepaalt dat een belanghebbende in zijn bezwaar moet worden ontvangen, als hij een beroep doet op het ontbreken van de rechtsmiddelenverwijzing en stelt dat de termijnoverschrijding daarvan het gevolg is. Een belanghebbende die een brief ontvangt zonder rechtsmiddelenverwijzing en niets onderneemt, totdat hij na zeven weken voor het eerst hoort, dat de brief moet worden aangemerkt als besluit, zal in beginsel worden ontvangen in zijn bezwaar. Alleen als kan worden aangenomen, dat de belanghebbende wist, dat hij binnen een bepaalde termijn bezwaar moest maken gaat dit niet op en wordt hij niet ontvankelijk verklaard. Hiervan is bijvoorbeeld sprake als de belanghebbende werd bijgestaan door een professionele rechtshulpverlener. Ook in dat geval zal de belanghebbende wel worden ontvangen in zijn bezwaar, als gereede twijfel mogelijk is omtrent het karakter van het door het bestuursorgaan aan de belanghebbende toegezonden stuk. Hiervan is bijvoorbeeld sprake als de belanghebbende een brief ontvangt, waarin staat dat hem nog een definitieve beslissing wordt toegezonden, waartegen hij bezwaar kan maken (Koerswijziging bij verschoonbare termijnoverschrijding, site [REDACTED] Advocaten).</p> <p>Zie ook het commentaar bij artikel 9:23, onderdeel f Awb.</p> <p>Verder is hier nog de verzendtheorie uit artikel 6:9, lid 2 Awb van belang.</p> <p>De verzendtheorie houdt in dat een bezwaar- of beroepschrift op tijd is ingediend als het voor het einde van de termijn ter post is bezorgd en dan buiten de termijn binnenkomt (maar niet langer dan een week). Wanneer is een poststuk ter post bezorgd? Op het moment dat het in de brievenbus is gedaan (vóór de laatste buslichting) of op het moment dat het op het postkantoor is aangeboden. Uiteraard is daarbij vereist dat het poststuk voldoende is gefrankeerd en er dus bijvoorbeeld voldoende postzegels op zijn geplakt (Tijdige verzending, [REDACTED]).</p>				
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
Artikel 9:22 onderdeel d: uitspraak bestuursrechter			Nederlands	KI 1479
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>				
<p>Artikel 9:22, onderdeel d Awb: gedraging ten aanzien waarvan door een bestuursrechter uitspraak is gedaan</p> <p>De No is niet bevoegd als door een bestuursrechter (als bedoeld in artikel 1:4 Awb) een onherroepelijke inhoudelijke uitspraak gedaan over precies dezelfde gedraging die aan de No is voorgelegd.</p> <p>De No stelt ook geen onderzoek in als tegen zo'n uitspraak van de bestuursrechter hoger beroep heeft opengestaan, zonder dat daarvan gebruik is gemaakt. Je komt dan niet meer toe aan toetsing aan artikel 9:23, onderdeel f Awb (geen gebruik gemaakt van een bestuursrechtelijke voorziening).</p> <p>Je schrijft een klacht wel af op artikel 9:23, onderdeel f Awb als er een uitspraak op een bezwaarschrift is gedaan of als een uitspraak is gedaan op een administratief beroep, zonder dat vervolgens beroep op de rechter is gedaan.</p> <p>De No is wel bevoegd als de uitspraak van de rechter, eventueel in hoger beroep, erop neer komt dat geen bestuursrechtelijke voorziening voor de verzoeker heeft opengestaan, met name omdat de gedraging geen besluit is. Er is dan immers geen inhoudelijke uitspraak gedaan.</p> <p>De jaartermijn eindigt in dat geval een jaar na de datum waarop een uitspraak is gedaan waartegen geen beroep meer openstaat (art. 9:24, lid 2 Awb).</p> <p>Is er wel een uitspraak van de bestuursrechter, maar is de beslissing nog niet onherroepelijk, dan is artikel 9:22, onderdeel c Awb van toepassing en dus niet onderdeel d.</p> <p>Dit is belangrijk omdat de hogere rechter alsnog tot een niet-ontvankelijk verklaring zou kunnen komen. Dat kan gevolgen hebben voor de bevoegdheid van de No, bijvoorbeeld als de hogere rechter stelt dat de bestreden gedraging geen appellabel besluit is.</p> <p>Raad voor Strafrechtstoepassing en Jeugdbescherming (RSJ)</p> <p>Een beroepscommissie van de Raad voor Strafrechtstoepassing en Jeugdbescherming, gebaseerd op een van de penitentiaire wetten wordt door de No beschouwd als een bestuursrechter.</p> <p>Lees hier meer informatie over deze taak van de RJS.</p> <p>Maar let op: de beroepscommissie als bedoeld in artikel 30 e.v. Penitentiaire maatregel ziet de No niet als bestuursrechter. Zie het commentaar bij artikel 9:23, onderdeel m, de No doet ook geen onderzoek naar een inhoudelijke uitspraak van deze beroepscommissie.</p>				
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
Artikel 9:22, onderdeel e: Lopende procedure bij een gewone rechter			Nederlands	KI 1480
<b>Omschrijving</b>				

# Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [REDACTED] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
<b>Inhoud</b>				
<p>De No is op grond van artikel 9:22, onderdeel e Awb tijdelijk niet bevoegd een onderzoek in te stellen naar een gedraging als het verzoek betrekking heeft op een gedraging ten aanzien waarvan een procedure bij een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter aanhangig is, dan wel beroep openstaat tegen een uitspraak die in een zodanige procedure is gedaan.</p> <p>Het moet wel gaan om dezelfde gedraging als waarover bij de ombudsman wordt geklaagd.</p> <p>Gaat het om een samenhangende gedraging, dan is artikel 9:23, onderdeel j of k Awb van toepassing.</p> <p>Bij "een procedure bij een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter" kun je denken aan:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- de civiele rechter (bijvoorbeeld onrechtmatige overheidsdaad)</li><li>- de strafrechter (bijvoorbeeld een strafvervolgning wegens mishandeling tegen een ambtenaar die geweld heeft gebruikt)</li><li>- een tuchtrechter (bijvoorbeeld als over een Deken van de Orde van Advocaten een tuchtklacht wordt ingediend bij het Hof van Discipline)</li></ul> <p>Maak aan verzoeker duidelijk dat de No oordeelt in termen van behoorlijkheid en niet in termen van strafwaardigheid/strafbaarheid. Vermijd dan ook strafrechtelijke kwalificaties in de klachtformulering. De klacht over geweldgebruik door een politiefunctionaris kun je bijvoorbeeld wel formuleren in termen van proportionaliteit/subsidiariteit.</p> <p>Is alleen nog maar aangifte gedaan, dan is de No bevoegd en onder omstandigheden verplicht om onderzoek in te stellen. Blijf bedacht op ontwikkelingen die opschorting van het onderzoek noodzakelijk maken. Het kan ook praktisch zijn om te informeren of het Openbaar Ministerie al een besluit heeft genomen tot vervolging. In dat geval schrijf je de klacht af op grond van artikel 9:22, onderdeel e Awb, ook al is de dagvaarding nog niet uit.</p> <p>Als de procedure is beëindigd, dan is de No wel bevoegd, maar niet verplicht een onderzoek in te stellen (artikel 9:23, onderdeel g Awb).</p> <p>Als de No vervolgens onderzoek instelt, moet hij de rechtsgronden in acht nemen waarop de uitspraak steunt (artikel 9:27, lid 2 Awb).</p> <p>In veel gevallen zal er na een uitspraak van de gewone rechter voor de No geen aanleiding meer zijn om een onderzoek in te stellen. Overweeg of je dit op voorhand al mededeelt aan de verzoeker. Maar blijf bedacht op gevallen waarin een onderzoek toch van belang kan zijn, bijvoorbeeld in het geval van een structureel probleem.</p> <p>Verder is artikel 9:24, lid 2 Awb (jaartermijn) hier van belang. Als de gedraging binnen een jaar nadat zij plaatsvond aan het oordeel van een gewone rechter is voorgelegd, heeft gevolgen voor de termijn waarbinnen een verzoekschrift bij de No kan worden ingediend. Die termijn wordt dan verlengd.</p>				
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
Artikel 9:22 onderdeel f: rechterlijk toezicht			Nederlands	KI 1481
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>				
<p>De No is niet bevoegd om een onderzoek in te stellen naar gedragingen waarop de rechterlijke macht toeziet.</p> <p>Het betreft hier de rechterlijke macht in de zin van artikel 2 Wet op de rechterlijke organisatie:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- de rechtbanken</li><li>- de gerechtshoven</li><li>- de Hoge Raad</li></ul> <p>Het gaat bij artikel 9:22 onderdeel f Awb niet om de normale rechtspraak, maar om speciale vormen van toezicht op een bepaald type van gedragingen die alleen door de overheid kunnen worden verricht.</p> <p>Voorbeelden van dit soort speciale vormen van rechterlijk toezicht in de "ombudsprudentie" van de No zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- artikel 12 Wetboek van Strafvordering (Sv): beklag over de sepotbeslissing van de officier van justitie. Zie hieronder voor extra uitleg. Maar zie ook rapport 2007/251, waarin de No na een verwijzing door het gerechtshof 's-Hertogenbosch naar de No in een bijzondere zaak wel onderzoek deed.</li><li>- artikel 32 Sv: beklag over onthouden processtukken door een bezwaarschrift in te dienen bij de rechter-commissaris. Let op: dat gaat niet over een kopie van een eigen verklaring. Op grond van artikel 30, lid 1 Sv en artikel 31 aanhef en onder</li></ul>				

# Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [REDACTED] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
<p>a Sv heeft een verdachte recht op een kopie van zijn eigen verklaring.</p> <p>- artikel 552a Sv: in lid 1 van dit artikel staat een groot aantal situaties opgesomd waarin een belanghebbende beklag kan doen over strafvorderlijke inbeslagneming. Het beklag moet worden ingediend bij de griffie van het gerecht in feitelijke aanleg, waarvoor de zaak wordt vervolgd of het laatst werd vervolgd. Het klaagschrift moet worden ingediend binnen drie maanden nadat de vervolgte zaak tot een einde is gekomen.</p> <p>Let op: het innemen van een vervoersbewijs is niet altijd gebaseerd op het Wetboek van Strafvordering, maar kan ook gebaseerd zijn op privaatrechtelijke algemene vervoersvoorwaarden. In dat geval is artikel 552a Sv niet van toepassing.</p> <p>- artikel 262 Sv: bezwaarschrift tegen het uitbrengen van een dagvaarding, de rechtbank beslist. Op de site van het Openbaar Ministerie vind je informatie over dagvaardingen.</p> <p>- artikel 7:262 Burgerlijk Wetboek (BW): een huurder heeft de mogelijkheid om de kantonrechter een uitspraak te vragen over de huurprijs of de servicekosten, nadat de huurcommissie daarover een uitspraak heeft gedaan. Zie dit commentaar voor meer informatie over de rol van de kantonrechter.</p> <p>- procedures in het kader van Landinrichtings- c.q. herstructureringswetten.</p> <p>- de inhoud van een (psychiatrisch) rapport, uitgebracht aan de rechter.</p> <p>- de inhoud van een rapport van de Raad voor de Kinderbescherming, uitgebracht op verzoek van de rechter, voor zover het gaat om bijv. een beslissing tot gezagstoewijzing of een omgangsregeling. De No kan soms wel onderzoek doen naar andere gedragingen van de Raad, denk aan de formulering van de vraagstelling, vooringenomenheid, klachtbehandeling door de directeur. Meer informatie over het raadonderzoek lees je op de site van de de Raad voor de Kinderbescherming.</p> <p>- artikel 26 Wet administratiefrechtelijke handhaving verkeersvoorschriften (WAHV) en artikel 27, lid 6 WAHV: verzetprocedures in het kader van de invordering van administratieve sancties. Let op: dit gaat niet om de verzetprocedure in artikel 17 Invorderingswet 1990 .</p> <p>- artikel 1:24 BW: wijziging gegevens register burgerlijke stand.</p> <p>- artikel 1:27 BW: voorziening tegen weigering opmaken akte burgerlijke stand of andere verrichting.</p> <p>- artikel 63 Wet bodembescherming: bij een geschil over de door een gemeente vastgestelde koopprijs na een verzoek aan de gemeente op basis van artikel 58 Wet bodembescherming tot aankoop van een woning.</p> <p>- De weigering van een Deken van de Orde van Advocaten om een advocaat toe te wijzen;</p> <p>- artikel 28 Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet BOPZ): verzoek om schadevergoeding op de grond dat de door de burgemeester gegeven last onrechtmatig was. Daarvan kan sprake zijn als officier van justitie niet om een machtiging tot voortzetting van de inbewaringstelling vraagt of als het verzoek van de officier van justitie door de rechter wordt afgewezen.</p> <p>- het transactievoorstel van het CJIB: de mogelijkheid om een zaak voor te laten komen bij de rechter door niet in te gaan op een transactievoorstel beschouwen we wel als rechterlijk toezicht, hoewel het niet gaat om een specifieke rechtsgang tegen een specifieke gedraging. Zie verder de laatste alinea van deze paragraaf.</p> <p>- Ook in bijzondere wetten kunnen bijzondere rechtsmiddelen staan, die leiden tot rechterlijk toezicht. Denk bijvoorbeeld aan artikel 164, lid 8 Wegenverkeerswet WVV (vordering rijbewijs) en artikel 28 Wet op de economische delicten (bevel van de officier van justitie aan de verdachte, bij wijze van voorlopige maatregel, om zich te onthouden van bepaalde handelingen en zorg te dragen dat voorwerpen, vatbaar voor inbeslagneming, bewaard worden). Een ander voorbeeld is artikel 22g, lid 3 Wetboek van Strafrecht (Sr) over het aantekenen van bezwaar tegen de kennisgeving tenuitvoerlegging vervangende hechtenis omdat de taakstraf niet of niet naar behoren is verricht.</p> <p>Let op: deze (beklag)procedures bij rechterlijke instanties dus zijn geen beklag in de zin van artikel 9:22, onderdeel c of artikel 9:23, onderdeel f, Awb. Bij die artikelen gaat het alleen om beklag bij beklagcommissies.</p>				

# Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [REDACTED] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
<p>Geen rechterlijk toezicht op grond van artikel 9:22 onder f Voorbeelden hiervan zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- artikel 438 Rv (beslechting van executiegeschillen) valt niet onder de werking van artikel 9:22 onder f. Dit is geen specifieke procedure tegen een specifieke beslissing van de overheid.</li><li>- Ook tuchtrechtelijke procedures vallen niet onder artikel 9:22, onder f. Dit volgt uit onder andere kamerstukken II 1998/99, 22775, C, blz 16 m.b.t. de Gerechtsdeurwaarderswet en de brief van de Nationale ombudsman aan de KNB 26 februari 2003, No 2003. [REDACTED]</li><li>- artikel 89 Wetboek van Strafvordering (Sv) en artikelen 591/591a Sv (schadevergoeding na voorarrest) worden ook niet als rechterlijk toezicht gezien.</li><li>- artikel 34 Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) bepaalt dat een schriftelijke beslissing op een verzoek als bedoeld in de artikelen 15 tot en met 22 AVG, voor zover deze beslissing is genomen door een bestuursorgaan, geldt als een besluit in de zin van de Awb. Het gaat daarbij onder andere om weigering om inzage te verlenen of om gegevens te corrigeren. Artikelen 9:22, onderdeel d en e Awb en 9:23 onderdeel e en f Awb kunnen dan van toepassing zijn.</li></ul> <p>De belanghebbende kan zich ook tot de Autoriteit persoonsgegevens wenden met het verzoek te bemiddelen of te adviseren in zijn geschil met de verwerkingsverantwoordelijke (artikel 36 AVG). In dat geval kan het beroep in afwijking van artikel 6:7 Awb (zes weken) nog worden ingesteld nadat de belanghebbende van de Autoriteit persoonsgegevens bericht heeft ontvangen dat de behandeling van de zaak is beëindigd, doch uiterlijk zes weken na dat tijdstip.</p> <p>Omdat de rechtsbescherming hier via de Awb is geregeld, is dit geen rechterlijk toezicht in de zin van artikel 9:22, onder f Awb.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- artikel 29 Wet politiegegevens bepaalt dat een beslissing op een verzoek als bedoeld in artikel 25 (recht op inzage) of artikel 28 (recht op rectificatie en vernietiging) van deze wet geldt als een besluit in de zin van de Awb. Verder kan de belanghebbende zich tot de Autoriteit persoonsgegevens wenden met het verzoek te bemiddelen of te adviseren in zijn geschil met de verwerkingsverantwoordelijke (artikel 29, lid 2 Wet politiegegevens). In dat geval kan in afwijking van artikel 6:7 Awb het beroep nog worden ingesteld nadat de belanghebbende van de Autoriteit persoonsgegevens bericht heeft ontvangen dat de behandeling van de zaak is beëindigd, doch uiterlijk zes weken na dat tijdstip. Ook dit is geen rechterlijk toezicht als bedoeld in artikel 9:22, onderdeel f, Awb.</li></ul> <p>Extra uitleg over artikel 12 Wetboek van Strafvordering (Sv) Artikel 12 Sv heeft betrekking op een sepotbeslissing van een officier van justitie en niet direct op gedragingen van de politie. Toch kan het zijn dat een gerechtshof in een procedure ex art. 12 Sv een uitspraak doet over de kwaliteit van het opsporingsonderzoek. Dat kan (tijdelijke) gevolgen hebben voor de bevoegdheid van de No om een klacht te onderzoeken. Twijfel je of een door verzoeker beklagde gedraging nog aan de orde kan komen in een artikel 12-procedure, overleg dan met je senior.</p> <p>Formuleer klachten over geweldgebruik door de politie niet in termen van een strafbaar feit (bijvoorbeeld mishandeling), maar in termen van proportionaliteit en subsidiariteit. De ombudsman kan beoordelen of het gedrag van de politie aan die criteria voldoet.</p> <p>Klaagt iemand erover dat de politie geen proces-verbaal opmaakt, achterhaal dan wat verzoeker met die klacht probeert te bereiken. Vaak zal het iemand erom gaan dat alsnog strafvervolgning tegen een ander wordt ingesteld. Dit kan de ombudsman echter niet bewerkstelligen.</p> <p>Wijs in dat geval verzoeker erop dat hij de officier van justitie kan vragen de politie opdracht te geven om alsnog proces-verbaal op te maken. Weigert de officier van justitie dat, dan kan tegen die beslissing beklag worden gedaan op grond van artikel 12 Sv. Zie in dit verband de Aanwijzing voor de opsporing van het College van Procureurs-Generaal in de Beleidsregels OM, waarin is geregeld in welke gevallen de politie proces-verbaal moet opmaken.</p> <p>Klaagt een verzoeker erover dat hij/zij ten onrechte als verdachte is aangemerkt of ten onrechte is aangehouden? En is daarbij in essentie de vraag of het feit bewezen kan worden en of de verdachte strafbaar is? Schrijf dan de klacht af op artikel 9:22 onder f als er strafvervolgning volgt of als verzoeker een OM-beschikking heeft aanvaard of niet wil aanvaarden. Is er geen strafvorderlijk vervolg, dan kan wel worden onderzocht of de politie een redelijk vermoeden kon hebben dat de verdachte een strafbaar feit had gepleegd. De No kan wel de wijze van aanhouden onderzoeken (geweldgebruik, bejegening en dergelijke).</p>				

# Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [REDACTED] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
Artikel 9:23 Awb: NO niet verplicht tot doen onderzoek			Nederlands	KI 1482
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>	Algemeen			
	<p>Je komt pas aan toetsing van artikel 9:23 Awb en artikel 9:24 Awb toe als je eerst bent nagegaan of artikel 9:22 van toepassing is.</p> <p>Zijn er geen belemmeringen ten aanzien van de bevoegdheid van de No, dan is de No verplicht een onderzoek in te stellen tenzij één van de omstandigheden uit artikel 9:23 of 9:24 zich voordoet.</p> <p>Verder is specifiek voor de Nationale ombudsman ook nog artikel 12 Wet Nationale ombudsman (WNo) van belang. Daarin is, op het punt van de ontvankelijkheid, de verhouding met de commissies voor de verzoekschriften geregeld.</p> <p>Voor onderdelen j en k geldt dat de No tijdelijk niet verplicht is om een onderzoek in te stellen.</p> <p>In sommige gevallen kan een verzoeker zelf de omstandigheden zo beïnvloeden dat een beperking van de verplichting om onderzoek in te stellen niet meer aan de orde is:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- in het geval waarin een verzoekschrift niet voldoet aan de vereisten van artikel 9:28, lid 1 en 2 Awb, stel je verzoeker in staat alsnog de benodigde informatie te verstrekken (onderdeel a)</li><li>- ook kan een verzoeker alsnog voldoen aan het kenbaarheidsvereiste (onderdeel h).</li></ul> <p>In andere gevallen is de beperking van de verplichting om een onderzoek in te stellen niet beïnvloedbaar door verzoeker (onderdelen b, c, d, e, f, g, l en m).</p> <p>De hoofdregel is:</p> <p>In het algemeen zal de No geen onderzoek instellen als een van de omstandigheden genoemd in artikel 9:23 zich voordoet, behalve in de volgende situaties:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- verzoeker is een ander dan degene jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden (onderdeel d)</li><li>- de klacht is in behandeling bij of afgedaan door een onafhankelijke klachtinstantie (onderdeel m)</li></ul> <p>Uiteraard zijn er in de praktijk uitzonderingen op deze hoofdregel. Die uitzonderingen worden hieronder per onderdeel van artikel 9:23 behandeld.</p> <p>Zie je aanleiding om af te wijken van de hoofdregel in een geval dat niet in de kennisbank wordt behandeld, overleg dan met je senior/ambtsdragers.</p>			
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
Artikel 9:23 onderdeel a, in combinatie met artikel 9:28 Awb: inhoud verzoek			Nederlands	KI 1483
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>	Artikel 9:23 onderdeel a Awb luidt:			
	<p>"De ombudsman is niet verplicht een onderzoek in te stellen of voort te zetten indien het verzoekschrift niet voldoet aan de vereisten, bedoeld in artikel 9:28, lid 1 en 2 Awb."</p> <p>Deze vereisten uit artikel 9:28, lid 1 Awb zijn:</p> <p>Het verzoekschrift wordt ondertekend</p> <p>In de praktijk is het ontbreken van een handtekening of dagtekening geen grond om een verzoekschrift niet in behandeling te nemen.</p> <p>Verzoekschriften kunnen per e-mail worden ingediend, en verzoekers kunnen via onze website ook een klacht indienen met behulp van een elektronisch klachtenformulier. Een elektronische handtekening is daarbij niet vereist.</p> <p>Als er twijfel bestaat over de identiteit van de klager kan je verzoeker om een handtekening vragen.</p> <p>a. de naam en het adres van de verzoeker</p>			

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
<p>In principe stelt de ombudsman geen onderzoek in als de verzoeker anoniem is. Alleen in uitzonderlijke gevallen kan dit anders zijn.</p> <p>Als in de brief een adres ontbreekt en ook niet valt te achterhalen, dan registreert de Facilitaire Dienst de brief niet. De brief wordt dan dus ook niet inhoudelijk bekeken, maar in sommige gevallen nog wel intern doorgestuurd als signaal.</p> <p>Soms dient een anonieme verzoeker een klacht in via een met naam en toenaam bekende tussenpersoon. In dat geval kan er wel correspondentie plaatsvinden. De No verlangt dan dat de verzoeker diens identiteit wel aan hem (de No) bekend maakt (Jaarverslag 1997, p. 118). Wil verzoeker ook tegenover de No anoniem blijven, dan wordt hij/zij niet-ontvankelijk verklaard.</p> <p>Bij de wens om anoniem te blijven tegenover het bestuursorgaan, moet je in de ontvankelijkheidsfase eerst beoordelen of daarvoor goede gronden zijn. Is dat niet het geval, dan wordt verzoeker in de gelegenheid gesteld alsnog zijn anonimiteit tegenover het bestuursorgaan op te heffen of eventueel om zijn beroep daarop nader te onderbouwen. Houdt verzoeker vast aan zijn wens om anoniem te blijven, dan zal hij niet-ontvankelijk worden verklaard.</p> <p>Een goede grond kan zijn dat een verdachte niet actief behoeft mee te werken aan zijn veroordeling (nemo teneturbeginsel). Je kan de wens van verzoeker om anoniem te blijven tegenover het bestuursorgaan respecteren als verzoeker verdacht wordt van een strafbaar feit dat verband houdt met het optreden waarop de klacht betrekking heeft. Een uitvloeisel van dit beginsel is dat de verdachte niet verplicht is te antwoorden op vragen die hem worden gesteld. Vragen naar de personalia van de verdachte zijn daarvan niet uitgezonderd. Er moet dan wel sprake zijn van een concrete verdenking. Maar let op: dat een verzoeker uit politiek-ideologische redenen of uit angst voor civiele claims zijn gegevens niet bekend wil maken bij het bestuursorgaan, is voor de No geen aanvaardbare reden voor anonimiteit.</p> <p>Zijn er goede gronden voor het beroep op anonimiteit, bekijk dan of een onderzoek praktisch gezien wel mogelijk is als verzoeker tegenover het betrokken bestuursorgaan anoniem blijft. Blijkt dat een onderzoek onder die omstandigheid om praktische redenen niet mogelijk is, dan zal verzoeker ook niet-ontvankelijk worden verklaard.</p> <p>b. de dagtekening De dagtekening is de datum die op een brief, factuur of officieel document is vermeld. De dagtekening is vaak een aanknopingspunt voor verschillende termijnen.</p> <p>c. een omschrijving van de gedraging waartegen het verzoek is gericht, een aanduiding van degene die zich aldus heeft gedragen en een aanduiding van degene jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden, indien deze niet de verzoeker is Uit het verzoekschrift moet je kunnen halen op welke gedraging van welke instantie de klacht betrekking heeft, en jegens wie die gedraging zich richt (verzoeker of een ander). Wees er in dit kader op bedacht dat verzoekers soms instanties door elkaar halen. Bijvoorbeeld de rechtbank en het arrondissementsparket. Of bij een klacht over "de kinderbescherming" niet doelen op de Raad voor de Kinderbescherming, maar op Bureau Jeugdzorg.</p> <p>Uit het verzoekschrift moet ook duidelijk worden waarom verzoeker het niet eens is met de gedraging. We willen dat de reactie van de No adequaat is. Dat kan alleen maar als helder is wat de bedoeling van verzoeker is en waar het verzoekschrift over gaat.</p> <p>d. de gronden van het verzoek Hoewel dat niet met zoveel woorden in de wet staat, moet uit het verzoekschrift ook duidelijk worden waarom verzoeker het niet eens is met de gedraging. We willen dat de reactie van de No adequaat is. Dat kan alleen maar als helder is wat de bedoeling van verzoeker is en waar het verzoekschrift over gaat.</p> <p>e. de wijze waarop een klacht bij het bestuursorgaan is ingediend, en zo mogelijk de bevindingen van het onderzoek naar de klacht door het bestuursorgaan, zijn oordeel daarover alsmede de eventuele conclusies die het bestuursorgaan hieraan verbonden heeft Als een verzoeker alleen maar stelt dat hij de klacht mondeling of telefonisch (artikel 9:2 Awb) bij het bestuursorgaan heeft ingediend, dan is dat niet voldoende om aan te nemen dat het bestuursorgaan inderdaad van de klacht in kennis is gesteld. De verzoeker zal dat moeten concretiseren, bijvoorbeeld door datum, tijdstip, gesprekspartner en gespreksinhoud te vermelden.</p>				

# Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [REDACTED] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
<p>Het ontbreken van de vereiste informatie is geen grond om verzoeker meteen niet-ontvankelijk te verklaren. Stel verzoeker in de gelegenheid om de benodigde informatie binnen een redelijke termijn alsnog te geven. Deze verplichting is vastgelegd in artikel 9:28, lid 3 Awb.</p> <p>De gebruikelijke termijn is twee weken.</p> <p>Soms kan een langere termijn worden gegund, bijvoorbeeld als iemand in het buitenland woont of als bekend is dat iemand met vakantie gaat. Binnen redelijke grenzen kan door verzoeker om uitstel worden gevraagd.</p> <p>Het is praktisch om het dossier niet onmiddellijk na het verstrijken van de gestelde termijn te sluiten, maar nog twee weken te wachten of er toch nog een reactie komt.</p> <p>Verstrekt verzoeker, ook na herhaald verzoek, de gevraagde informatie niet, dan kun je verzoeker "niet-ontvankelijk" verklaren.</p> <p>Geef in de brief aan dat de No ervan uitgaat dat verzoeker geen prijs meer stelt op een onderzoek.</p> <p>Je noemt de termijn "niet-ontvankelijk" niet in de afschrijvingsbrief.</p> <p>Verstrekt verzoeker de informatie alsnog nadat het dossier is gesloten, dan overweeg je of het onderzoek toch moet worden voortgezet.</p>				
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
Artikel 9:23, onderdeel b: kennelijk ongegrond			Nederlands	KI 1484
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>	Kennelijk ongegrond			
	<p>De No is niet verplicht een onderzoek in te stellen als een verzoek kennelijk ongegrond is.</p> <p>Wil je verzoeker op deze grond niet-ontvankelijk verklaren, dan moet wel vaststaan dat het verzoek kennelijk ongegrond is. Daarvan is sprake als je op grond van de stukken én op grond van de kennis over wetten en andere feiten zonder nader onderzoek kan beoordelen dat een verzoek ongegrond is.</p> <p>Er mag in redelijkheid geen twijfel bestaan over de uitkomst van een onderzoek: de gedraging is behoorlijk of heeft niet plaatsgevonden.</p> <p>Dat een bepaalde uitkomst aannemelijk is, is niet voldoende om het verzoekschrift kennelijk ongegrond te verklaren. Twijfel je daarover, dan is verzoek dus niet kennelijk ongegrond is.</p> <p>Ook kan het zijn dat je tijdens een onderzoek op grond van gegevens die door het onderzoek beschikbaar komen, tot de conclusie komt dat een klacht alsnog kennelijk ongegrond is.</p> <p>Het onderzoek hoeft dan niet te worden voortgezet.</p> <p>De vraag of een verzoek kennelijk ongegrond is, hangt sterk af van de omstandigheden van het geval. Toch zijn er categorieën van gevallen waaraan je kan denken:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. er is overduidelijk sprake van een misverstand/misvatting bij verzoeker</li><li>b. de gedraging is volledig in overeenstemming met een algemeen verbindend voorschrift</li><li>c. de No heeft eerder in een soortgelijk geval geoordeeld dat de gedraging behoorlijk was</li></ul> <p>Maar let op bij punt b!</p> <p>Het enkele feit dat een gedraging in overeenstemming is met een algemeen verbindend voorschrift betekent nog niet per definitie dat die gedraging ook behoorlijk is.</p> <p>Het zou kunnen zijn dat het voorschrift in strijd is met een hogere wet of een rechtstreeks werkend bepaling uit een verdrag.</p> <p>Zoals bij het commentaar op artikel 9:22, onderdeel b Awb al is aangegeven, verbiedt onderdeel b niet dat de No bij de beoordeling van een concrete gedraging onderzoekt of die gedraging is gebaseerd op een voorschrift dat in strijd is met een hogere wet.</p> <p>Zorg dat je een klacht over een gedraging, gebaseerd op een wettelijk voorschrift, dus niet (her)formuleert als een klacht over het wettelijk voorschrift.</p> <p>Want de No is wel bevoegd een onderzoek in te stellen naar die concrete gedraging, maar niet naar de inhoud van het algemeen verbindend voorschrift!</p>			

# Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [REDACTED] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
In de afschrijvingsbrief aan verzoeker noem je het begrip kennelijk ongegrond niet. Uit ervaring weten we dat verzoekers aanstoot kunnen nemen aan die term en daarom in discussie gaan over de afschrijving. Geef daarom liever aan dat "de ombudsman gelet op de gegeven toelichting geen aanleiding ziet een onderzoek in te stellen".				
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
Artikel 9:23, onderdeel c: belang van verzoeker of gewicht van de gedraging kenn			Nederlands	KI 1485
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>	Artikel 9:23, onderdeel c Awb bestaat uit twee onderdelen:  A. het belang van verzoeker bij een onderzoek door de ombudsman is kennelijk onvoldoende  Hiermee wordt bedoeld het belang van de verzoeker bij een onderzoek, en niet het belang van de verzoeker bij de gedraging.  Het klachtrecht vereist niet dat de verzoeker ook de direct belanghebbende is. Hierover meer in het commentaar bij artikel 9:23, onderdeel d Awb. Dit betekent dat degene die de No om een onderzoek vraagt een ander kan zijn dan degene jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden. Het enkele feit dat de gedraging jegens een ander heeft plaatsgevonden, is dus geen reden om te concluderen dat de verzoeker onvoldoende belang heeft! Zo kan iemand een klacht indienen omdat hij/zij geschokt is door het zien van een mishandeling van een derde door een ambtenaar.  De vraag of het belang van verzoeker bij een onderzoek voldoende is, hangt sterk af van de omstandigheden van het geval. Toch zijn er wel enkele categorieën van gevallen te noemen.  1. Verzoeker kan via de ombudsman niet bereiken wat hij wil bereiken Bijvoorbeeld in het geval dat een rechterlijke instantie zijdelings iets over de gedraging heeft gezegd en de No zich daardoor niet vrij voelt om af te wijken van de overwegingen van de rechter. Denk hierbij aan gevallen waarop artikel 9:23, onderdelen j en k Awb betrekking hebben. Artikel 9:27, lid 2 Awb (rekening houden met rechterlijke uitspraak) is hier niet van toepassing, omdat het niet gaat om dezelfde gedraging waarover ombudsman en rechter oordelen, maar om een samenhangende gedraging.  2. Verzoeker heeft al een gegronde verklaring gekregen van het bestuursorgaan Hiervan is sprake als het bestuursorgaan de fout al heeft erkend en eventueel verontschuldigen heeft aangeboden. Maar let op; bij een geslaagde interventie door de No (is onderzoek) gebruik je artikel 9:23, onderdeel l Awb.  3. Verzoeker klaagt erover dat een bestuursorgaan zijn verzoek om informatie niet beantwoordt, en de No kan die informatie geven In dat geval heeft verzoeker geen belang meer bij een onderzoek. Dat geldt ook als duidelijk is dat het verzoek om informatie bij het verkeerde bestuursorgaan is ingediend.  4. Verzoeker reageert zijn frustratie over een verkeersboete af met een klacht over een vermeende verkeersovertreding van de politie.  Als je hebt geconcludeerd dat het belang van verzoeker onvoldoende is, licht je de redenen daarvoor toe in de afschrijvingsbrief. Vaak wordt de zinsnede "de No ziet geen aanleiding om een onderzoek in te stellen" gebruikt. Vermijd de term "onvoldoende belang" in je brief. Ervaring leert dat verzoekers soms aanstoot nemen aan de woorden "onvoldoende belang" en daarover in discussie gaan.  Alleen in uitzonderlijke gevallen zou een onderzoek kunnen worden ingesteld als verzoeker onvoldoende belang heeft. Bijvoorbeeld in het geval dat het verzoekschrift een element bevat dat de No graag ambtshalve wil onderzoeken.  B. het gewicht van de gedraging is kennelijk onvoldoende.			



# Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [REDACTED] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
<p>Het komt zelden voor dat de No geen onderzoek instelt omdat het gewicht van de gedraging te gering is.</p> <p>Voorbeelden van gevallen waarin geen onderzoek werd ingesteld omdat het gewicht van de gedraging te gering was :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Een belastinginspecteur vergiste zich in een brief in de datum waarop hij inzage in bepaalde stukken had verleend. Van enig belang was deze vergissing verder niet.</li><li>- Een klacht dat iemand zelf de portokosten moest betalen voor de jaarlijkse verzending van een inlichtingenformulier werd niet ontvankelijk verklaard. Deelname aan het maatschappelijk verkeer brengt nu eenmaal kosten met zich mee. Het werd niet onredelijk geacht dat de kosten in dat geval voor rekening van verzoeker bleven.</li></ul>				
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
Artikel 9:23, onderdeel d: gedraging jegens een derde			Nederlands	KI 1486
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>	<p>Behandeling van klachten van een "derde"</p> <p>Artikel 9:23, onderdeel d: gedraging jegens een derde</p> <p>Verzoeker kan klagen bij No over een gedraging die jegens een derde is verricht.</p> <p>De No kan in zo'n geval in beginsel wel een onderzoek instellen. Hij is niet verplicht een onderzoek in te stellen. Heel in het algemeen geldt dat de NO dan wel stilstaat bij de mogelijkheid van onderzoek naar de klacht, maar zich terughoudend opstelt.</p> <p>Er moet een goede reden zijn om de klacht wél in onderzoek te nemen, en geen (gewichtige) contra-indicatie.</p> <p>Een contra-indicatie om toch geen onderzoek in te stellen kan zijn dat de derde jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden niet wil dat een onderzoek wordt ingesteld.</p> <p>Een contra-indicatie is ook dat de verzoeker werkzaam is bij de instantie waarover hij of zij klaagt, of dat de ander, jegens wie de gedraging is gericht, zelf een klacht heeft ingediend bij de overheidsinstantie of bij de No(uit een brief d.d. 19 april 2019, opgeslagen in dossier 2019. [REDACTED] aan een medewerker van een overheidsinstantie die van plan was een klacht in te dienen over de manier waarop dat b.o. omsprong met bepaalde "klanten"/burgers).</p> <p>De No stelt in het kader van de ontvankelijkheidstoetsing alleen een onderzoek in naar de wil van die derde als er concrete aanwijzingen zijn dat die persoon misschien geen behoefte heeft aan een onderzoek.</p> <p>De wilsverklaring van die derde is overigens geen machtiging: verzoeker klaagt op eigen titel en niet namens de ander. Indien wel namens een ander wordt geklaagd is degene die wordt vertegenwoordigd de verzoeker.</p> <p>Er zijn ook gevallen te bedenken waarbij het niet zo duidelijk is of een gedraging alleen jegens de derde is verricht of ook jegens verzoeker zelf.</p> <p>Zo zou iemand kunnen stellen dat een politieman jegens hem schokkend is opgetreden door een derde te mishandelen.</p> <p>Indien onderzoek wordt ingesteld: let op AVG-aspecten.</p> <p>Geen onderzoek</p> <p>Maar let op! De No stelt geen onderzoek in naar een gedraging jegens iemand die geen direct belanghebbende is in een zaak waarin een direct-belanghebbende wel ontvankelijk zou zijn in een bestuursrechtelijke procedure en de niet direct-belanghebbende niet.</p> <p>Het is niet de bedoeling dat de No als alternatief voor de bestuursrechter wordt gebruikt door iemand die in een bestuursrechtelijke procedure niet-ontvankelijk is, omdat die persoon geen eigen, persoonlijk en rechtstreeks eigen belang heeft.</p> <p>Wat geldt voor de interne klachtbehandeling?</p> <p>In het interne klachtrecht op grond van hoofdstuk 9 Awb is dit onderwerp anders geregeld.</p> <p>Uit artikel 9:1 Awb volgt ook dat een ander (de derde) dan degene jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden (de</p>			

# Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [REDACTED] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
<p>benadeelde), kan klagen. Hij hoeft geen belanghebbende te zijn.</p> <p>Uit artikel 9:4 Awb vloeit voort dat de wettelijke vereisten voor klachtbehandeling (artt. 9:5 tot en met 9:12 Awb) niet toegepast worden bij klachten die een gedraging jegens een ander betreffen.</p> <p>Volgende is dat zulke klachten behoorlijk worden behandeld (artikel 9:2 Awb).</p> <p>No toetst de (oorspronkelijke) reactie van het bestuursorgaan op de klacht aan de Ombudsvisie op klachtbehandeling en aan "normen voor professionele klachtbehandeling".</p> <p>Zie rapport 2020/025 over klachtbehandeling door het OM.</p>				
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
Artikel 9:23, onderdeel e: gedraging waartegen bezwaar kan worden gemaakt			Nederlands	KI 1487
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>				
Artikel 9:23, onderdeel e Awb:				
"De ombudsman is niet verplicht een onderzoek in te stellen of voort te zetten indien				
1. het verzoek betrekking heeft op een gedraging waartegen bezwaar kan worden gemaakt,				
2. tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit,				
3. of waartegen een bezwaarschriftprocedure aanhangig is."				
Ad 1. Het is hier niet van belang of de bezwaarmogelijkheid voor verzoeker of voor een ander openstaat.				
Let op: dat is bij de artikel 9:23, onderdeel f Awb anders, daar is het wel relevant is of het rechtsmiddel voor verzoeker heeft opengestaan.				
De huidige wetstekst bevat een belangrijke wijziging ten opzichte van de oude tekst van de Wet Nationale ombudsman.				
Onder artikel 16, onderdeel c (oud) WNo was de No niet bevoegd om een onderzoek in te stellen naar een gedraging zolang daartegen bezwaar of beroep openstond.				
Uitzondering was de situatie waarin een rechtsmiddel open stond tegen het niet tijdig nemen van een besluit.				
Let op: de No is niet bevoegd een onderzoek in te stellen als beroep of beklag openstaat (artikel 9:22, onderdeel c Awb).				
Maar de No is dus wél bevoegd, maar niet verplicht om een onderzoek in te stellen als het verzoek betrekking heeft op een gedraging waartegen bezwaar kan worden gemaakt of waartegen een bezwaarprocedure aanhangig is (artikel 9:23, onderdeel e Awb).				
Deze bepaling is opgenomen bij amendement van de kamerleden Wolfsen en Van Beek (kamerstukken Tweede kamer, vergaderjaar 2003-2004, 28747, nr. 9):				
"Zowel de Amsterdamse, Rotterdamse en Haagse ombudsman bemiddelt in gevallen waarin er sprake is van een evidente, kennelijke misslag van het bestuur. Deze handelswijze is in overeenstemming met de laagdrempelige hulp en dejuriserende aanpak die van een ombudsman mag worden verwacht.				
Aangezien dit ook door de regering wordt gezien als een alleszins aanvaardbare praktijk, moet dit ook wettelijk mogelijk zijn. Dit amendement strekt daartoe. Opgemerkt wordt dat een dergelijk optreden enkel in de bezwaarfase mogelijk moet zijn."				
Snelle interventie				
Het onderzoek van de No zal in dit soort gevallen zijn gericht op snelle interventie. Het is niet de bedoeling dat een rapport wordt uitgebracht.				
Let wel op mogelijke termijnoverschrijding van de bezwaartermijn! De tussenkomst van de ombudsman schort de wettelijke bezwaartermijn niet op.				
Staat bezwaar nog open, wijs verzoeker dan ook (op grond van artikel 9:19 Awb) op de mogelijkheid bezwaar aan te tekenen. En bied aan het verzoekschrift over te dragen aan de bevoegde instantie, tenzij verzoeker aangeeft dat hij geen doorzending wenst.				
Wordt het verzoekschrift ontvangen door een relatief niet bevoegde ombudsman, dan stuurt die ombudsman het verzoekschrift door naar de wel bevoegde ombudsman (zie de informatie over artikel 9:18 Awb).				
Een moeilijke vraag is of kan worden geklaagd over een gedraging als die klacht ook de vorm heeft van een rechtsgrond, waarmee een besluit kan worden aangevochten.				
Staat de klacht in functie van de bestrijding van het besluit, dan zal de ombudsman in beginsel geen onderzoek doen.				

# Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [REDACTED] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
<p>Staat de klacht op zichzelf, los van een besluit, dan zijn artikelen 9:23, onderdeel e of f en 9:22, onderdeel c Awb niet van toepassing. Wel zal artikel 9:23, onderdeel j Awb (samenhangende gedraging) dan onder omstandigheden van toepassing kunnen zijn.</p> <p>Ad 2. De No is wel verplicht een onderzoek in te stellen (behoudens andere beperkingen zoals het kenbaarheidsvereiste) als de gedraging van het bestuursorgaan bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit. Dat daartegen ook een rechtsmiddel openstaat, maakt niet uit.</p> <p>Als het bezwaar- of beroepschrift onredelijk laat is ingediend, dan wordt dat bezwaar of beroep op grond van artikel 6:12 Awb niet-ontvankelijk verklaard. Krijgt de No te maken met zo'n situatie, dan is niet onderdeel e van toepassing, maar artikel 9:23, onderdeel f Awb.</p> <p>Ad 3. Heeft verzoeker wel gebruik gemaakt van de mogelijkheid om bezwaar te maken tegen het niet tijdig nemen van een besluit, dan geldt weer de hoofdregel: de ombudsman is niet verplicht, maar wel bevoegd, om een onderzoek in te stellen.</p> <p>Heeft verzoeker geen of althans niet tijdig gebruik gemaakt van de bezwaarmogelijkheid, dan is de ombudsman gelet op artikel 9:23, onderdeel f Awb ook niet verplicht een onderzoek in te stellen.</p> <p>De No maakt, als bezwaar openstaat of aanhangig is, alleen van zijn bevoegdheid om een onderzoek in te stellen gebruik maken als daarvoor bijzondere redenen zijn. Daarvan kan sprake zijn bij "kennelijke misslagen" in een besluit, of omstandigheden die aanleiding kunnen zijn voor herziening van het besluit (bijvoorbeeld onevenredige hardheid van het besluit).</p> <p>Zie ook het commentaar bij artikel 9:22, onderdeel c Awb. Daarin is uitgebreid ingegaan op de vraag:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- tegen welke besluiten en gedragingen een bestuursrechtelijke voorziening openstaat;</li><li>- wanneer de termijn begint;</li><li>- hoe lang de termijn duurt;</li><li>- wanneer de termijn eindigt;</li><li>- of de termijnoverschrijding verschoonbaar is.</li></ul> <p>Wat daar is geschreven is uiteraard ook van belang bij de toepassing van artikel 9:23, onderdeel e Awb.</p>				
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
Artikel 9:23, onderdeel f: geen gebruik bestuursrechtelijke voorziening			Nederlands	KI 1488
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>				
<p>Hoofdregel: de No stelt geen onderzoek in als de situatie van onderdeel f zich voordoet. In de praktijk wordt zelden van dit uitgangspunt afgeweken. Anders zou afbreuk worden gedaan aan de betekenis van de bezwaar- en beroepstermijnen. Dit geldt ook voor de situatie dat aannemelijk is dat het bezwaar- of beroepschrift van verzoeker op grond van artikel 6:12, lid 3 Awb niet-ontvankelijk zal worden verklaard omdat het onredelijk laat is ingediend. Dan is niet artikel 9:23, onderdeel e maar onderdeel f van toepassing.</p> <p>Artikel 9:23, onderdeel f Awb bepaalt dat de No niet verplicht is een onderzoek in te stellen of voort te zetten als het verzoek betrekking heeft op een gedraging waartegen door de verzoeker bezwaar had kunnen worden gemaakt, beroep had kunnen worden ingesteld of beklag had kunnen worden gedaan.</p> <p>Dit artikel is dus alleen van toepassing als de mogelijkheid heeft bestaan om gebruik te maken van een bestuursrechtelijke voorziening en verzoeker die mogelijkheid onbenut is gelaten.</p> <p>Het commentaar bij artikel 9:22, onderdeel c Awb over begin, duur en einde van de termijn en dergelijke voor een openstaande bestuursrechtelijke voorziening zijn ook van belang bij de toepassing van artikel 9:23, onderdeel f Awb.</p> <p>Let op bij verschoonbare termijnoverschrijding: in dat geval is niet artikel 9:23, onderdeel f Awb van toepassing maar artikel 9:22 onderdeel c (bij beklag en beroep) of artikel 9:23, onderdeel e Awb (bij bezwaar). Zie artikel 9:11 Awb en literatuur en jurisprudentie bij dit artikel.</p>				

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
<p>Beklag</p> <p>Beklag is een gespecialiseerde bestuursrechtelijke voorziening die in het leven is geroepen ter bescherming van de rechtspositie van bepaalde groepen rechtssubjecten. Die groepen staan meestal in een bijzondere afhankelijkheidsrelatie tot de overheid.</p> <p>De beklagvoorziening leidt tot een bindende uitspraak. Dat is dus anders dan bij een klachtvoorziening.</p> <p>Met name in de justitiële regelgeving gaat het om beslissingen van directeuren van instellingen over de positie van de bewoners van die instelling. Een voorbeeld hiervan is de beklagregeling voor gedetineerden (zoals artikel 60 e.v. Penitentiaire beginselenwet).</p> <p>De directeur van een instelling neemt beslissingen over bijvoorbeeld verlof, plaatsing in afzondering, onderzoek van de verblijfsruimte. Tegen deze beslissingen kan de betrokkene beklag instellen bij een beklagcommissie. Vaak is dit een onderdeel van een Commissie van Toezicht.</p> <p>De beklagcommissie kan beslissingen van de directeur schorsen en doet na behandeling van het klaagschrift uitspraak. De beklagcommissie kan in sommige gevallen de beslissing van de directeur vernietigen en de directeur opdragen een nieuwe beslissing te nemen. In andere gevallen wordt de beslissing van de commissie in de plaats gesteld van de beslissing van de directeur.</p> <p>Daarna hebben zowel de betrokkene als de directeur de mogelijkheid om bij een beroepscommissie (administratief) beroep in te stellen tegen de uitspraak van de beklagcommissie.</p> <p>De beroepscommissie doet vervolgens een bindende uitspraak.</p> <p>Let op: een wettelijk geregelde klachtvoorziening is geen bestuursrechtelijke voorziening. Hierover meer informatie bij het commentaar op artikel 9:23, onderdeel m Awb.</p> <p>Ook beklag bij een rechterlijke instantie is geen beklag in de zin van art. 9:23, onderdeel f Awb. Denk hierbij aan de beklagprocedures van artikel 12 Wetboek van Strafvordering of artikel 552a Wetboek van Strafvordering.</p> <p>Geen rechtsmiddelenverwijzing onder besluit?</p> <p>Soms maakt een verzoeker geen/niet tijdig gebruik van de bestuursrechtelijke voorziening omdat het bestuursorgaan geen rechtsmiddelenverwijzing heeft opgenomen in het besluit.</p> <p>De rechtsmiddelenverwijzing is geregeld in artikel 3:45, lid 2 Awb en artikel 6:23, lid 2 Awb.</p> <p>De No kan een onderzoek uit eigen beweging (artikel 9:26 Awb) instellen naar het feit dat een bestuursorgaan geen rechtsmiddelenverwijzing heeft opgenomen. Maar let op: dat onderzoek slaat dus niet op de inhoud van het besluit waartegen bezwaar of beroep openstond!</p> <p>Blijkt uit contact met het bestuursorgaan dat het gaat om een incidentele fout, dan kan worden afgezien van onderzoek.</p> <p>De Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State is in twee uitspraken (AB 2001/291 en AB 2001/292) teruggekomen op haar eerdere beleid dat termijnoverschrijding in beginsel verschoonbaar is als geen rechtsmiddelverwijzing is gegeven. Beleid is nu dus: termijnoverschrijding alleen omdat er geen rechtsmiddelverwijzing is opgenomen in het besluit, is in principe niet verschoonbaar.</p> <p>De Centrale Raad van Beroep zegt hierover in de uitspraak van 23 juni 2011:</p> <p>"De termijnoverschrijding zal in het algemeen niet verschoonbaar zijn in gevallen waarin redelijkerwijs kan worden aangenomen dat de belanghebbende wist dat hij binnen een bepaalde termijn bezwaar moest maken.</p> <p>Van bekendheid met de termijn kan verder worden uitgegaan indien de belanghebbende al voor afloop van de termijn werd bijgestaan door een professionele rechtshulpverlener, aangezien redelijkerwijs mag worden aangenomen dat deze over de vereiste kennis beschikt en ook diens kennis in dit verband aan de belanghebbende kan worden toegerekend. Daarentegen ligt - onder omstandigheden ook bij een professionele rechtshulpverlener - het aannemen van verschoonbaarheid in de rede, als gerede twijfel mogelijk is omtrent het besluitkarakter van het door het bestuursorgaan aan de belanghebbende toegezonden stuk."</p> <p>Onder bijzondere omstandigheden kan worden afgeweken van dit beleid, maar in de jurisprudentie is nog onvoldoende uitgekristalliseerd wat precies onder bijzondere omstandigheden moet worden verstaan.</p> <p>Een voorbeeld van bijzondere omstandigheden is de uitspraak van de College van Beroep voor het bedrijfsleven (AB 2003/18) waarin het bestuursorgaan uitdrukkelijk had gesteld dat er geen bezwaar kon worden gemaakt tegen twee besluiten. De termijnoverschrijding was daarom verschoonbaar.</p> <p>Vanwege de mogelijke afwijking bij bijzondere omstandigheden wil de No nog niet afzien van doorzending ex artikel 9:19 Awb.</p>				

# Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [REDACTED] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
<p>Gebruik bij het aanbod van doorzending de modelbrieven "Bezwaar/beklag/beroep nog mogelijk?" en "Doorzending als bezwaar/beroep/klaagschrift".</p> <p>De No gaat in dit soort gevallen dus nog uit van (de mogelijkheid van) toepasselijkheid van artikel 9:22, onderdeel c Awb en artikel 9:23, onderdeel e Awb.</p> <p>Belastingkwesties en artikel 9:23, onderdeel f Awb</p> <p>Deze bepaling geldt nu ook in belastingkwesties.</p> <p>Dat heeft invloed op het punt van de afwijzing van een kwijscheldingsverzoek door de ontvanger:</p> <p>Op grond van artikel 7, lid 1 Uitvoeringsregeling verleent de ontvanger de belastingschuldige op diens schriftelijk verzoek bij voor administratief beroep vatbare beschikking (zie ook artikel 1b, lid 2 Uitvoeringsregeling) kwijschelding van de door hem verschuldigde rijksbelastingen in andere gevallen dan die, bedoeld in de hoofdstukken IA en IB, op de voet van deze afdeling en de afdelingen 2 tot en met 5 van hoofdstuk II van de Uitvoeringsregeling Invorderingswet 1990.</p> <p>In hoofdstuk II, afdeling 5, Uitvoeringsregeling wordt het beroep tegen deze beschikking geregeld.</p> <p>Wanneer de belastingschuldige zijn beroepschrift te laat indient, wordt hij door de directeur niet ontvankelijk verklaard in zijn beroep. Toch beoordeelt de Belastingdienst dan ambtshalve het verzoek om kwijschelding.</p> <p>Tegen de beslissing van de directeur staat géén beroep open op de belastingrechter.</p> <p>In zijn beslissing wijst de directeur de belastingschuldige erop dat hij zich kan wenden tot de No of de Commissie voor de Verzoekschriften als betrokkene het niet eens is met de genomen beslissing.</p> <p>Voor de invoering van de Wet extern klachtrecht werd deze beroepsgang niet beschouwd als een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening, omdat de rechtsgang niet eindigde bij een rechterlijke instantie. Het gaat echter wel om beroep in de zin van artikel 9:22, onderdeel c Awb. De No is daarom niet bevoegd om een onderzoek in te stellen naar de afwijzing van een verzoek om kwijschelding door de ontvanger zolang beroep op de directeur openstaat of zolang een beroepsprocedure aanhangig is.</p> <p>Is geen gebruik gemaakt van de beroepsprocedure, dan zal de No geen onderzoek doen naar de gedraging van de ontvanger.</p> <p>Beleid van de Belastingdienst is dat een te laat ingediend beroepschrift toch ambtshalve wordt beoordeeld. Verzoeker wordt dan ook altijd door de No verwezen naar de directeur.</p> <p>Over de ongegrondverklaring door de directeur van het beroepschrift kan vervolgens worden geklaagd bij de No. Er hoeft dan niet meer aan het kenbaarheidsvereiste te worden voldaan.</p>				
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
Artikel 9:23 onderdeel g: beslissing van andere dan bestuursrechter			Nederlands	KI 1489
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>	<p>Artikel 9:23, onderdeel g Awb luidt:</p> <p>"De ombudsman is niet verplicht een onderzoek in te stellen of voort te zetten indien het verzoek betrekking heeft op een gedraging ten aanzien waarvan door een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter uitspraak is gedaan".</p> <p>Met andere woorden, de No is niet verplicht om een onderzoek in te stellen als over dezelfde gedraging als die, welke aan de Nationale ombudsman is voorgelegd, door de Nederlandse civiele, straf- of tuchtrechter een uitspraak is gedaan.</p> <p>Maar let op:</p> <p>Kan deze rechter in een overweging ook iets zeggen over een gedraging die samenhangt met de aan zijn oordeel onderworpen gedraging, dan is artikel 9:23, onderdeel j of k Awb van toepassing zijn.</p> <p>Gaat het om een (inhoudelijke) uitspraak van een bestuursrechter, dan is artikel 9:22, onderdeel d Awb, van toepassing. Is een procedure over dezelfde gedraging aanhangig bij de civiele, straf- of tuchtrechter, dan is artikel 9:22, onderdeel e Awb van toepassing.</p> <p>Hoofregel is dat de No geen onderzoek instelt als de omstandigheid van onderdeel g zich voordoet. Daarbij speelt artikel 9:27, lid 2 Awb een belangrijke rol, hoewel dit artikel strikt genomen geen ontvankelijkheidsbepaling is.</p> <p>Omdat de No gehouden is de rechtsgronden in acht waarop die uitspraak steunt of mede steunt, in acht te nemen, heeft de No weinig vrijheid om af te wijken van de rechterlijke uitspraak.</p> <p>In het algemeen heeft een verzoeker er ook geen belang bij van de No een bevestiging te krijgen van de uitspraak van de rechter.</p>			

# Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [REDACTED] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
<p>Afwijkingen van de hoofdregel Bij uitzonderlijke omstandigheden kan de No overwegen om toch een onderzoek in te stellen.</p> <p>De No heeft andere dan wel meer mogelijkheden dan een rechter om een kwestie aan de orde te stellen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- aanbeveling doen</li><li>- kwestie in het jaarverslag of op andere wijze signaleren</li><li>- een zaak als structureel probleem oppakken</li></ul> <p>Soms voert een verzoeker aan dat er nieuwe feiten en omstandigheden zijn, die mogelijk tot een andere beslissing zouden hebben geleid, als ze bij de rechter bekend zouden zijn geweest.</p> <p>Dit is op zichzelf geen reden voor de No om een onderzoek in te stellen.</p> <p>In dat geval kan verzoeker misschien beter herziening vragen van de rechterlijke beslissing. Hij krijgt dan een bindende beslissing.</p> <p>Dit zou anders kunnen liggen als de No denkt snel resultaat te kunnen behalen. Overleg met senior, sectorhoofd en/of ambtsdragers.</p>				
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
Artikel 9:23, onderdeel h: het kenbaarheidsvereiste			Nederlands	KI 1490
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>	Artikel 9:20 Awb (kenbaarheidsvereiste) luidt:			
	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Alvorens het verzoek aan een ombudsman te doen, dient de verzoeker over de gedraging een klacht in bij het betrokken bestuursorgaan, tenzij dit redelijkerwijs niet van hem kan worden gevegd.</li><li>2. Het eerste lid geldt niet indien het verzoek betrekking heeft op de wijze van klachtbehandeling door het betrokken bestuursorgaan.</li></ol>			
	Artikelen die samenhangen met het kenbaarheidsvereiste zijn:			
	Artikel 9:23, onderdeel h Awb: De ombudsman is niet verplicht een onderzoek in te stellen of voort te zetten indien niet is voldaan aan het vereiste van artikel 9:20, eerste lid.			
	Artikel 9:28, lid 1, onderdeel e Awb: Het verzoekschrift wordt ondertekend en bevat ten minste de wijze waarop een klacht bij het bestuursorgaan is ingediend, en zo mogelijk de bevindingen van het onderzoek naar de klacht door het bestuursorgaan, zijn oordeel hierover alsmede de eventuele conclusies die het bestuursorgaan hieraan verbonden heeft.			
	Artikel 9:20 Awb wordt door de No het kenbaarheidsvereiste genoemd, afgekort ook wel KEN. Gebruik je in correspondentie met verzoeker het begrip kenbaarheidsvereiste, leg dan uit wat deze term inhoudt.			
	Aan het kenbaarheidsvereiste is ook voldaan als de klacht is voorgelegd aan een aan het bestuursorgaan ondergeschikte persoon of dienst. Uitzondering hierop is artikel 114, lid 3 Wet op de inlichtingen en veiligheidsdiensten 2017, de klacht moet eerst worden voorgelegd aan de betrokken Minister die het aangaat.			
	Redelijke reactietermijn voor bestuursorgaan Het is niet voldoende dat verzoeker het bestuursorgaan in kennis heeft gesteld van de klacht. Het bestuursorgaan moet ook daadwerkelijk de gelegenheid hebben gehad om op de klacht te reageren. In het algemeen wordt de wettelijke termijn van artikel 9:11 Awb beschouwd als een redelijke reactietermijn: 6 weken, 10 weken bij behandeling door een klachtadviescommissie en verlenging met 4 weken na schriftelijke mededeling aan klager.			
	Op grond van het Besluit van 7 juni 1999, Stb. 241 werd hoofdstuk 9 niet van toepassing verklaard voor twaalf beleidsterreinen. Maar let op: niet alle in dit besluit genoemde wetten en regelingen zijn nog van kracht.			
	Voor de politie gelden op grond van artikel 72 Politiewet 2012 afwijkende termijnen: 10 weken, 14 weken als de klachtencommissie om advies is gevraagd. De afhandeling kan met 4 weken worden verdaagd, artikel 9:11, lid 2 Awb is ook van toepassing op de politie.			

# Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [REDACTED] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
<p>Afwijken van termijnen vanwege bijzondere omstandigheden Afhankelijk van bijzondere omstandigheden kun je het bestuursorgaan een langere of kortere termijn gunnen. Bijvoorbeeld langere termijnen in beklagregelingen of kortere termijnen in zaken die enigszins spoedeisend zijn, maar niet zodanig spoedeisend dat geheel aan het kenbaarheidsvereiste moet worden voorbijgegaan.</p> <p>Is de klachtbehandeling al ver gevorderd, dan is het vaak verstandig en efficiënt om de klachtafhandeling toch af te wachten, ook al is de redelijke termijn overschreden. Houd daarbij wel wat druk op de ketel bij het bestuursorgaan.</p> <p>Alleen kopie aan bestuursorgaan sturen van verzoekschrift aan No is niet voldoende voor kenbaarheidsvereiste Stuurt verzoeker het bestuursorgaan alleen een kopie van zijn/haar verzoekschrift aan de No, dan beschouwen we dat niet als voldoen aan het kenbaarheidsvereiste. Het moet voor het bestuursorgaan duidelijk zijn dat verzoeker een reactie van het bestuursorgaan verwacht.</p> <p>Behandel KEN-zaken met voorrang Behandel KEN-zaken waar met voorrang. Verzoeker verliest dan niet onnodig wachttijd. Hierdoor kan ook worden vermeden dat een bestuursorgaan de No verwijt dat hij van het bestuursorgaan wel snelle actie verwacht, terwijl de No zelf lang over de afhandeling van het dossier doet.</p> <p>Soms is het nodig om bij verzoeker een kopie te vragen van de correspondentie om te kunnen vaststellen of is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste.</p>				
<b>Toelichting voor behandelaren</b>				
Beleid voor de behandeling van zaken			Nederlands	KI 1491
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>	<p>Hoofdregeel en aanpak door de No</p> <p>De No beschermt de burger tegen onbehoorlijk overheidsoptreden. En geeft natuurlijk zelf het goede voorbeeld. Daarbij gaan we in ieder geval uit van de volgende punten:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- verzoeker moet eerst bij het bestuursorgaan hebben geklaagd voordat hij/zij de klacht bij de No kan indienen.</li><li>- kies voor een probleemoplossende aanpak, waarbij recht wordt gedaan aan de achterliggende belangen van verzoeker en het betrokken bestuursorgaan.</li><li>- handel persoonlijk, effectief en voortvarend in de contacten met verzoekers en bestuursorganen.</li><li>- breng bij ieder nieuw verzoekschrift in kaart wat die achterliggende belangen zijn.</li><li>- neem telefonisch contact op met verzoeker en eventueel ook met het betrokken bestuursorgaan.</li><li>- stuur alleen aan op het alsnog intern laten behandelen van de klacht als dat gelet op de betrokken achterliggende belangen kan bijdragen aan een oplossing.</li><li>- streef ernaar om in samenspraak met verzoeker en het betrokken bestuursorgaan tot de meest effectieve aanpak van de klacht te komen.</li></ul> <p>Voorbij gaan aan de KEN, uitzondering op de regel Er kan aanleiding zijn om voorbij te gaan aan het kenbaarheidsvereiste. In zo'n geval kan redelijkerwijs niet van verzoeker kan worden gevergd dat hij/zij eerst nog bij het bestuursorgaan klaagt.</p> <p>Denk daarbij aan:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- een klacht over de interne klachtbehandeling (artikel 9:20, lid 2 Awb)</li><li>- spoed in verband met financieel belang (verzoeker kan bijvoorbeeld de vaste lasten niet meer betalen, of de deurwaarder dreigt met beslaglegging)</li></ul>			

# Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [REDACTED] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
<ul style="list-style-type: none"><li>- spoed als er op korte termijn een voor verzoeker ongewenste en onomkeerbare situatie ontstaat;</li><li>- een ernstig verstoorde verhouding tussen verzoeker en het bestuursorgaan;</li><li>- een bij de No bekend structureel knelpunt bij een bestuursorgaan;</li><li>- een klacht die uitsluitend is gericht op de afwijzing van een verzoek om schadevergoeding;</li><li>- een klacht die al in administratief beroep is behandeld door het bestuursorgaan;</li><li>- een klacht over de afwijzing van een verzoek om ambtshalve vermindering/toepassing hardheidsclausule (bij de Belastingdienst), tenzij verzoeker met nieuwe feiten/omstandigheden komt;</li></ul> <p>In deze situaties sturen we verzoeker meestal niet terug voor interne behandeling van de klacht. Maar maak wel de afweging of interne klachtbehandeling in jouw geval toch kan bijdragen aan een oplossing.</p> <p>Een klacht over de klachtafhandeling behoeft niet nog eens afzonderlijk aan het bestuursorgaan te worden voorgelegd, ongeacht of die klacht zelfstandig of in combinatie met een al dan niet vervallen klacht over een gedraging ten gronde wordt ingediend. De basisklacht moet dan wel betrekking hebben op het bestuursorgaan zelf.</p> <p>Speelt een bestuursorgaan een rol bij de behandeling van een klacht over een buitenwettelijke instantie, dan moet met inachtneming van het bovenstaande in beginsel wel aan het kenbaarheidsvereiste worden voldaan, als men het niet eens is met de klachtbehandeling door het bestuursorgaan. Achtergrond is dat hoofdstuk 9 Awb niet van toepassing is op deze vorm van klachtbehandeling.</p> <p>Voorbeelden hiervan uit de praktijk:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Voor de plaatsing van UMTS-antennes door telecombedrijven op het dak van een woongebouw geldt een instemmingsprocedure op basis van een convenant tussen de rijksoverheid en de telecombedrijven. In eerste instantie kan bij de telecombedrijven worden geklaagd over de gang van zaken bij de instemmingsprocedure. Is men niet tevreden over de klachtbehandeling door het betrokken telecombedrijf, dan kan men klagen bij het Antenne Bureau (AB), onderdeel van het Agentschap Telecom, dat op zijn beurt weer onderdeel is van het ministerie van Economische Zaken en Klimaat. De mogelijkheid om bij het AB te klagen heeft geen wettelijke basis, maar is gebaseerd op het antennekonvenant 2010. Dit convenant verloopt eind 2019. Dient een verzoeker bij de No een klacht in over de wijze waarop het AB de klacht over de instemmingsprocedure heeft behandeld, dan moet eerst aan het kenbaarheidsvereiste worden voldaan, als dat past in een probleemoplossende aanpak.</li><li>2. de No is niet bevoegd om klachten over een reïntegratiebureau te behandelen dat door UWV wordt ingeschakeld. Een klager kan wel bij UWV klagen over de gang van zaken bij het reïntegratiebureau.</li></ol> <p>Ratio van de KEN</p> <p>Het ligt voor de hand dat iemand die een klacht heeft over een ander zich allereerst tot die ander richt. Dit uitgangspunt past bij de invoering van het interne klachtrecht in hoofdstuk 9 van de Awb. Een klacht kan ook snel en efficiënt worden opgelost in de relatie bestuur-burger. Leidt de behandeling van een klacht door de instantie of ambtenaar zelf tot een voor de klager bevredigend resultaat, dan kan het gevolg zijn dat vertrouwen van de burger in de overheid wordt hersteld. Het kenbaarheidsvereiste heeft ook een zeefwerking, doordat de No niet onnodig wordt belast met klachten, die eenvoudig tussen bestuur en burger kunnen worden opgelost.</p> <p>Het enkele feit dat het een zaak van algemeen belang is of een structureel probleem betreft is op zich geen reden om af te zien van het kenbaarheidsvereiste. Het is toch wenselijk als het bestuursorgaan de kans krijgt zijn visie op de klacht te geven. Bekijk daarom of in verband met de aard van de kwestie alsnog een onderzoek moet worden ingesteld, in het geval dat verzoeker na verloop van tijd niet terugkomt op de klacht.</p> <p>In de gevallen waarin niet aan het kenbaarheidsvereiste hoeft te worden voldaan, moet de klacht dan wel binnen een jaar nadat de gedraging had plaatsgevonden worden ingediend. Anders is de ombudsman op grond van artikel 9:24, lid 2 Awb niet verplicht om een onderzoek in te stellen.</p> <p>Is administratief beroep aangetekend tegen de afwijzing van een verzoek om kwijtschelding, dan hoeft op het terrein van de Rijksbelastingen niet meer te worden voldaan aan het kenbaarheidsvereiste. De beslissing op het beroepschrift is al een vorm van heroverweging. Dat geldt ook als heroverweging is gevraagd van een afwijzing van een verzoek om een betalingsregeling (dit is niet benoemd als administratief beroep).</p>				



# Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [REDACTED] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
<p>Op het terrein van belastingen van gedecentraliseerde bestuursorganen is het volgende van belang:</p> <p>De No heeft - vanuit het streven van uniformiteit van beleid bij bestuursorganen - zowel bij de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (verder VNG) als bij de Unie van Waterschappen (verder UvW) aandacht gevraagd voor het volgende: belastingschuldigen kunnen de Belastingdienst verzoeken om kwijtschelding van aan hen opgelegde belastingen. Ter uitvoering van artikel 26 Invorderingswet 1990 is in artikel 7 Uitvoeringsregeling Invorderingswet 1990 (verder Uitvoeringsregeling) bepaald dat een verzoek om kwijtschelding wordt toe- of afgewezen "bij voor administratief beroep vatbare beschikking".</p> <p>Tegen de beslissing kan een beroepschrift worden ingediend bij de bevoegde dienst. Bij de beslissing op het beroepschrift verwijst de directeur van de Belastingdienst naar de Commissie voor de Verzoekschriften uit de Eerste of Tweede Kamer der Staten-Generaal en naar de No, voor het geval belastingschuldigen zich niet kunnen verenigen met de uitkomst van het administratieve beroep.</p> <p>Dit is een in de praktijk ontwikkelde handelwijze, die geen wettelijke basis heeft.</p> <p>Op grond van artikel 255, lid 2 Gemeentewet en artikel 144, lid 2 Waterschapswet zijn met betrekking tot het verlenen van gehele of gedeeltelijke kwijtschelding door de waterschappen de krachtens artikel 26 Invorderingswet 1990 door de Minister van Financiën bij ministeriële regeling gestelde regels van toepassing.</p> <p>Omdat het gaat om vergelijkbare procedures met in beginsel dezelfde toepasselijke regels, is aan de VNG en aan de UvW gevraagd of (ook) zij het op zich wenselijk acht dat de bij de Belastingdienst gegroeide praktijk ook bij de gemeenten en waterschappen in enigerlei vorm navolging vindt.</p> <p>De UvW ziet geen aanleiding bij haar leden te gaan bepleiten om bij de afhandeling van het administratieve beroep als vervolg op de afwijzing van een verzoek om kwijtschelding een verwijzing te doen opnemen naar de interne klachtprocedure of naar de externe klachtvoorziening.</p> <p>Reden daarvoor is dat, als tot tweemaal toe een verzoek om kwijtschelding is afgewezen, de kans dat met de marginale inhoudelijke toets binnen de klachtprocedure tot een inhoudelijk andere conclusie wordt gekomen heel klein is.</p> <p>De VNG deelt dit standpunt.</p> <p>De No is het ermee eens dat met het besluit op het beroepschrift al een heroverweging heeft plaatsgevonden. Daarom kan van belastingschuldigen na de afhandeling van het administratieve beroep redelijkerwijs niet worden gevergd dat zij eerst nog een klacht moeten indienen bij de betreffende gemeente of het betreffende waterschap, aan wie kwijtschelding in twee instanties is verzocht.</p> <p>Voor deze categorie verzoekers gaat de No dan ook voorbij aan het kenbaarheidsvereiste (net als bij de Rijksbelastingdienst).</p> <p>Maar let op: als een gemeente of een waterschap ervoor kiest om bij de afhandeling van het administratieve beroep wel een verwijzing op te nemen naar haar interne klachtprocedure en de belastingschuldige zich desondanks toch rechtstreeks tot de No wendt met een verzoekschrift, dan zal de No verzoeker wel voor klachtbehandeling naar het betrokken waterschap terugverwijzen.</p> <p>Daarbij speelt ook een rol dat gemeenten moeten betalen voor klachtbehandeling door de No.</p> <p>Verder neemt de No klachten over de afwijzing van een verzoek om ambtshalve vermindering of over de toepassing van de hardheidsclausule op rijksniveau meteen in onderzoek, zonder dat eerst aan het kenbaarheidsvereiste behoefte te worden voldaan.</p> <p>Op het niveau van decentrale overheden moet wel eerst aan het kenbaarheidsvereiste worden voldaan.</p>				
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
Voortgezette correspondentie na interne klachtbehandeling				
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>				
Het komt voor dat een verzoeker na de interne klachtbehandeling zich tegelijkertijd tot de No als opnieuw inhoudelijk tot het bestuursorgaan wendt.				
In dat geval is het praktisch om verzoeker te vragen het antwoord van het bestuursorgaan af te wachten.				
Heeft verzoeker het bestuursorgaan alleen maar in kennis gesteld van de indiening van de klacht bij de No, zonder nog een reactie van het bestuursorgaan te verwachten, dan hoeft je niet te wachten op een reactie van het bestuursorgaan.				
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
Vereisten in kennisstelling en talmen				
<b>Omschrijving</b>				

# Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [REDACTED] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
Inhoud				
<p>De wet stelt geen concrete voorwaarden aan de vorm van een in kennisstelling.</p> <p>Artikel 9:2 Awb bepaalt dat een klacht mondeling (ook telefonisch) bij het bestuursorgaan kan worden ingediend.</p> <p>Aantonen dat klacht is voorgelegd</p> <p>Alleen de bewering van een verzoeker dat hij de klacht al aan het bestuursorgaan heeft voorgelegd is niet voldoende. Daarmee staat niet vast dat op adequate wijze is voldaan aan het kenbaarheidsvereiste.</p> <p>Verzoeker zal zo concreet mogelijk moeten aangeven aan de No wanneer en op welke wijze de klacht aan het bestuursorgaan is voorgelegd, met wie hij heeft gesproken en wat er is besproken.</p> <p>Schriftelijke in kennisstelling meest praktisch</p> <p>Daarom is het praktisch als de in kennisstelling schriftelijk geschiedt.</p> <p>De kans op een adequate klachtbehandeling op het juiste niveau is daarmee groter.</p> <p>Op een schriftelijke klacht wordt namelijk meestal ook schriftelijk gereageerd, waardoor je beter kan beoordelen of er nog aanleiding is voor een onderzoek.</p> <p>Aan wie richt verzoeker de klacht</p> <p>Verzoeker kan de klacht richten tot:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- het bestuursorgaan zelf,</li><li>- de instelling die onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan werkt,</li><li>- de betrokken ambtenaar,</li><li>- een van de leidinggevenden van de betrokken ambtenaar.</li></ul> <p>Binnen welke termijn stuurt verzoeker een in kennisstelling</p> <p>Artikel 9:8, lid 1 Awb stelt dat het verzoekschrift binnen een jaar nadat de gedraging plaatsvond bij het bestuursorgaan moet zijn ingediend.</p> <p>Het bestuursorgaan is wel bevoegd om een klacht in behandeling te nemen die later is ingediend.</p> <p>Verzoeker moet de No vragen om een onderzoek in te stellen binnen een jaar nadat het bestuursorgaan de klacht heeft afgedaan of had moeten afdoen.</p> <p>Voor de ontvankelijkheid van de klacht bij de No is het niet van belang of verzoeker de klacht al dan niet tijdig bij het bestuursorgaan heeft ingediend.</p> <p>Neemt het bestuursorgaan een klacht niet in behandeling omdat de klacht te laat is ingediend, dan kan verzoeker niet meer aan het kenbaarheidsvereiste voldoen. De No kan dan op die grond besluiten geen onderzoek in te stellen.</p> <p>Termijnoverschrijding kan verschoonbaar zijn</p> <p>De No kan overigens wel – op verzoek of ambtshalve – bekijken of het bestuursorgaan de termijnoverschrijding verschoonbaar had moeten achten. Neem bij die afweging de bijzondere omstandigheden van het geval mee.</p> <p>Talmen</p> <p>Soms neemt een klager pas kennis van een gedraging van een bestuursorgaan nadat al meer dan een jaar is verstreken sinds de gedraging heeft plaatsgevonden.</p> <p>In zo'n geval kan een bestuursorgaan verzoeker dan niet tegenwerpen dat de jaartermijn al is verstreken.</p> <p>Maar let op: uit de parlementaire geschiedenis blijkt dat verzoeker na de ontdekking van de gedraging niet een heel jaar de tijd heeft om een klacht in te dienen bij het bestuursorgaan.</p> <p>Wacht hij onredelijk lang (ook wel talmen genoemd) met indienen van de klacht, dan is het bestuursorgaan alsnog niet verplicht een onderzoek in te stellen.</p> <p>Wat precies onder talmen moet worden verstaan, en hoe lang die termijn concreet is, is nergens uitgewerkt.</p> <p>Zie ook de notitie "Beleid bij toepassing art. 6:12, derde lid, Awb (termijn bezwaar en beroep tegen niet tijdig beslissen door het bestuursorgaan), te vinden op WeBNo, primair proces, interne notities.</p> <p>Wanneer een bestuursorgaan de klacht heeft afgehandeld, en verzoeker blijft desondanks met het bestuursorgaan corresponderen, zonder dat hij zich tot de ombudsman wendt, dan komt het voor zijn risico als de jaartermijn wordt overschreden.</p> <p>Maar als er in die voortgezette correspondentie nieuwe feiten of omstandigheden worden genoemd die tot een ander standpunt van het bestuursorgaan zouden kunnen leiden, kan dat invloed hebben op hoe je de jaartermijn in dat concrete geval moet hanteren.</p>				

# Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [REDACTED] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
<p>Klacht naar tevredenheid van klager opgelost?</p> <p>Artikel 9:5 Awb bepaalt dat het bestuursorgaan een klacht niet verder behoeft te behandelen zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen.</p> <p>Maar soms denkt een bestuursorgaan ten onrechte dat de klacht naar tevredenheid van verzoeker is afgedaan en behandelt de klacht dan niet verder.</p> <p>Klopt verzoeker vervolgens aan bij de No, dan is niet volledig voldaan aan het kenbaarheidsvereiste.</p> <p>Zorg er dan voor dat het bestuursorgaan de klachtbehandeling hervat (voortgezette KEN).</p> <p>Een bestuursorgaan kan deze situatie vermijden door duidelijk in de afdoeningsbrief aan de klager te vermelden dat hij om voortgezette klachtbehandeling kan vragen als hij onverhoopt toch niet tevreden is.</p> <p>Artikel 9:28 Awb</p> <p>Artikel 9:28, lid 1, onderdeel e Awb bepaalt welke informatie het verzoekschrift moet bevatten over de wijze van in kennisstelling en over de reactie van het bestuursorgaan.</p> <p>Aan dit vereiste wordt ook voldaan als die informatie niet in het verzoekschrift zelf, maar wel in de bijlagen is te vinden.</p>				
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
Gang van zaken als niet (volledig) aan het kenbaarheidsvereiste is voldaan				
			Nederlands	KI 1494
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>				
<p>Nog niet volledig aan het kenbaarheidsvereiste voldaan?</p> <p>Toepassing van het kenbaarheidsvereiste mag geen automatisme zijn.</p> <p>Kijk of het past binnen een probleemoplossende aanpak van de betreffende klacht.</p> <p>Premature klacht bij de No</p> <p>Heeft verzoeker het bestuursorgaan wel in kennis gesteld van de klacht, maar de behandeltermijn niet afgewacht, vraag verzoeker dan om op het antwoord te wachten of in ieder geval het einde van de antwoordtermijn af te wachten (in beginsel zes weken).</p> <p>Daarna kan verzoeker zich weer tot de No wenden, onder toezending van de gevoerde correspondentie (mits er een reactie van het bestuursorgaan is).</p> <p>Laat verzoeker weten binnen welke termijn hij/zij zich uiterlijk weer tot de No kan wenden, en wijs daarbij uitdrukkelijk op de jaartermijn.</p> <p>Informeer het bestuursorgaan met een standaardbrief over de brief aan verzoeker.</p> <p>Is de termijn van interne klachtbehandeling bij ontvangst van de klacht al bijna verstreken, dan kan je overwegen te wachten met verzoeker bellen tot het einde van de periode. Vraag dan of het bestuursorgaan op de klacht heeft gereageerd.</p> <p>Doorzending</p> <p>Heeft verzoeker het bestuursorgaan nog helemaal niet in kennis gesteld van de klacht, dan stuurt de No het verzoekschrift ambtshalve door naar het bestuursorgaan.</p> <p>Bedenk wel of dit past binnen een probleemoplossende aanpak van de betreffende klacht, of dat een andere actie van de No nodig is.</p> <p>Maar let op: Stuur een klacht niet door als verzoeker de klacht niet eerst zelf binnen de termijn van een jaar (nadat de beklagde gedraging plaats vond) heeft voorgelegd aan het bestuursorgaan.</p> <p>Verzoeker moet dan zelf de klacht indienen bij het bestuursorgaan.</p> <p>Het bestuursorgaan is dan niet meer verplicht is om de te laat ingediende klacht in behandeling te nemen.</p> <p>Het te laat indienen van de klacht door verzoeker is trouwens geen reden voor de No om het verzoekschrift meteen niet-ontvankelijk te verklaren. Als het bestuursorgaan de te laat ingediende klacht toch in behandeling neemt, kan verzoeker zich daarna alsnog tot de No wenden. Dat moet dan binnen een jaar nadat het bestuursorgaan de klacht heeft afgedaan of had moeten afdoen.</p> <p>Zie voor het beleid m.b.t. al dan niet doorzenden als iemand na geruime tijd klaagt over het niet reageren door een bestuursorgaan op een bezwaarschrift of administratief beroepschrift de notitie van [REDACTED] over Beleid bij toepassing van art. 6:12, derde lid Awb, (termijn bezwaar en beroep tegen niet tijdig beslissen door het bestuursorgaan).</p> <p>Na doorzending de No geen rol in correspondentie tussen verzoeker en bestuursorgaan</p> <p>Heb je het verzoekschrift ter behandeling als klacht doorgestuurd, dan gaat de verdere correspondentie tussen verzoeker en het bestuursorgaan over de behandeling van de klacht buiten de No om.</p>				

# Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [REDACTED] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
<p>Klacht over de politie blijkt klacht over de officier van justitie</p> <p>Let op bij klachten over de politie, bij voorbeeld klachten over aanhouding buiten heterdaad of binnentreding in een woning. Kom je tot de conclusie dat de klacht eigenlijk gaat over een bevoegdheid van de officier van justitie, verlang dan niet van verzoeker dat hij de klacht ook nog eens voorlegt aan de officier van justitie.</p> <p>Heeft verzoeker deze klacht noch aan de politie, noch aan de officier van justitie voorgelegd, dan zal hij de klacht in het kader van het kenbaarheidsvereiste aan beide instanties moeten voorleggen.</p>				
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
Artikel 9:23 onderdeel i: zaak in behandeling bij, of al afgehandeld door de No			Nederlands	KI 1495
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>	<p>Artikel 9:23, onderdeel i Awb bepaalt dat de No niet verplicht is om een onderzoek in te stellen of voort te zetten als verzoeker een verzoekschrift indient dat over dezelfde gedraging gaat als een klacht die al bij de No in behandeling is of is geweest.</p> <p>Wanneer er sprake is van een nieuwe feit of een nieuwe omstandigheid, kan het zijn dat dit leidt tot een ander oordeel over de bedoelde gedraging.</p> <p>Hoofregel is dat de No geen onderzoek instelt als een van de omstandigheden van onderdeel i zich voordoet.</p> <p>Het moet dus gaan om een gedraging die in onderzoek is of is geweest.</p> <p>Is een verzoekschrift niet-ontvankelijk verklaard door de No, dan is onderdeel i niet van toepassing.</p> <p>Bekijk goed of het over exact dezelfde gedraging gaat.</p> <p>Dat een soortgelijke gedraging, verricht jegens iemand anders, eerder onderwerp van onderzoek is (geweest), is op zich geen reden om geen onderzoek in te stellen. Een onderzoek kan immers wel in het belang van de individuele verzoeker zijn.</p> <p>Als er al een onderzoek loopt over een bepaald onderwerp en er komen nieuwe soortgelijke klachten binnen, kan je overwegen om die nieuwe zaken bij het lopende onderzoek te betrekken. Overleg dit met je senior/sectorhoofd.</p> <p>Ook kan het zijn dat de No al een onderzoek uit eigen beweging heeft ingesteld (artikel 9:26 Awb) en daarom individuele verzoekschriften over hetzelfde onderwerp niet in onderzoek neemt.</p> <p>Je kan de individuele verzoekers dan wel toezeggen om na beëindiging van het onderzoek een kopie van het rapport te sturen.</p> <p>Artikel 12 WNo bepaalt dat de No geen onderzoek hoeft in te stellen als een verzoekschrift over dezelfde gedraging al in behandeling is of is geweest bij een commissie voor de Verzoekschriften van de Eerste of Tweede Kamer of Staten-Generaal.</p>			
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
Artikel 9:23, onderdelen j en k: samenhangende gedragingen in lopende procedures			Nederlands	KI 1496
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>	<p>De No is tijdelijk niet verplicht tot onderzoek als er sprake is van samenhangende gedragingen in lopende procedures</p> <p>Dit volgt uit artikel 9:23, onderdeel j en k Awb: "de No is tijdelijk niet verplicht onderzoek in te stellen als:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- ten aanzien van een gedraging van het bestuursorgaan die nauw samenhangt met het onderwerp van het verzoekschrift een procedure aanhangig is bij een rechterlijke instantie, dan wel ingevolge bezwaar, administratief beroep of klacht bij een andere instantie;</li><li>- het verzoek betrekking heeft op een gedraging die nauw samenhangt met een onderwerp, dat door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter onderworpen is."</li></ul> <p>Procedure nog aanhangig</p> <p>Klaagt verzoeker bij de No terwijl de procedure nog loopt, laat verzoeker dan weten dat hij/zij zich weer tot de No kan wenden binnen een jaar nadat de betreffende procedure is geëindigd met een onherroepelijke uitspraak.</p> <p>Procedure geëindigd</p> <p>Als de in de onderdelen j en k bedoelde procedures zijn geëindigd met een onherroepelijke beslissing, dan herleeft in beginsel de plicht tot onderzoek. Kijk dan vervolgens of één van de andere omstandigheden genoemd in artikelen 9:23 of 9:24 Awb zich voordoet.</p>			

# Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [REDACTED] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
<p>9:24 Awb zich voordoet.</p> <p>Overschrijding jaartermijn voor indienen klacht Het kan gebeuren dat de betreffende procedure zo lang duurt, dat de termijnen waarbinnen een verzoek bij de No moet worden ingediend, wordt overschreden. Bekijk dan of de termijnoverschrijding verschoonbaar kan worden geacht. Daarvan is sprake als verzoeker zich tot de No heeft gewend binnen een jaar nadat de procedure met een onherroepelijke uitspraak is geëindigd. Let op: de termijn van een jaar begint dus op het tijdstip waarop een beslissing onherroepelijk is, en niet op de datum waarop een beslissing is genomen waartegen nog een rechtsmiddel openstond. Deze termijn is gebaseerd op beleid en vergelijkbare termijnen in artikel 9:24, lid 2 Awb.</p> <p>Verschil in termijnen bij verschillende rechtsmiddelen Niet tegen alle rechterlijke beslissingen staat een rechtsmiddel open. In het burgerlijk procesrecht is de beroepstermijn vaak drie maanden, maar er komen ook kortere termijnen voor. In het strafrecht is de beroepstermijn 14 dagen. In bepaalde gevallen, als de dagvaarding niet aan de gedaagde is betekend, gaat de termijn pas in nadat de rechterlijke beslissing aan de gedaagde is bekendgemaakt.</p> <p>Wel eerst voldoen aan kenbaarheidsvereiste! Ook bij toepassing van de onderdelen j en k blijft het van belang dat verzoeker voldoet aan het kenbaarheidsvereiste. Het bestuursorgaan moet beslissen of het de behandeling van de klacht wil opschorten tot het moment waarop de beslissing in die andere procedure onherroepelijk is geworden. Afhankelijk van de omstandigheden kan verzoeker de klacht dan bij de No indienen binnen een jaar: - na de klachtafdoening door het bestuursorgaan; - nadat de procedure over de samenhangende gedraging met onherroepelijke beslissing is geëindigd.</p> <p>Anders geregeld in het interne klachtrecht Maar let op: deze materie is in het interne klachtrecht anders geregeld. Artikel 9:8, lid 1, onderdeel e Awb is niet als tijdelijke uitzondering geformuleerd voor de situatie dat de gedraging is onderworpen of onderworpen is geweest aan het oordeel van de gewone rechter. We nemen aan dat deze bepaling niet ziet op samenhangende gedragingen maar alleen op dezelfde gedraging die ook aan het oordeel van de No is onderworpen.</p> <p>De samenloop met een procedure bij de strafrechter valt voor het interne klachtrecht onder artikel 9:8, lid 1, onderdeel f Awb en niet onder onderdeel e. Vanwege het woord "zolang" nemen we aan dat die bepaling wel geldt als een tijdelijke uitzondering op de verplichting van het bestuursorgaan om een klacht te behandelen. Bovendien heeft die bepaling zowel betrekking op dezelfde gedraging waarover het oordeel van de rechter wordt gevraagd, als op een samenhangende gedraging.</p> <p>Voorbeeld van dezelfde gedraging: Een ambtenaar heeft iemand mishandeld en wordt daarvoor vervolgd. Over dezelfde gedraging is een klacht ingediend bij het bestuursorgaan.</p> <p>Voorbeeld van een samenhangende gedraging: Iemand heeft zich met geweld of bedreiging met geweld verzet tegen een ambtenaar werkzaam in de rechtmatige uitoefening van zijn bediening en wordt daarom vervolgd wegens wederspanning (artikel 180 Wetboek van Strafrecht). De verdachte klaagt over geweldgebruik door de ambtenaar. Hoewel het in de strafzaak gaat om de gedraging van de verdachte zal de strafrechter ook de vraag moeten beantwoorden of de ambtenaar werkzaam was in de rechtmatige uitoefening van zijn bediening. Dat raakt de klachtbehandeling.</p> <p>Niet jaartermijn tegenwerpen na afwachten beëindiging procedure Soms komt de No tot het oordeel dat een bestuursorgaan een klacht niet op grond van artikel 9:8, lid 1, onderdeel b Awb (jaartermijn) buiten behandeling mag laten als de verzoeker eerst de afloop van een andere, voor de oordeelsvorming relevante, procedure heeft afgewacht.</p>				

# Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [REDACTED] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
<p>Vraag is dan of het bestuursorgaan de verzoeker, zoals bij de toepassing van artikel 9:24 Awb, nog een vol jaar de tijd moet geven om de klacht in te dienen nadat de andere procedure is geëindigd. Of mag het bestuursorgaan dan een kortere termijn hanteren?</p> <p>Deze situatie lijkt op het geval dat de verzoeker pas kennis neemt van een gedraging nadat meer dan een jaar is verstreken sinds het moment dat de gedraging plaatsvond.</p> <p>Uit de parlementaire geschiedenis van artikel 9:8, lid 1, onder b Awb blijkt dat de verzoeker niet een jaar de tijd heeft, gerekend vanaf het moment dat hij kennis nam van de gedraging.</p> <p>Het bestuursorgaan is dan niet verplicht een onderzoek in te stellen als de klager heeft getalmd met het indienen van de klacht.</p> <p>Samenhang met artikel 9:27, lid 2 Awb (in acht nemen gronden uitspraak)</p> <p>Artikel 9:29, lid 2 Awb: Als ten aanzien van dezelfde gedraging waar de No onderzoek naar doet, ook door een rechterlijke instantie een uitspraak is gedaan, dan moet de No de rechtsgronden waarop die uitspraak steunt of mede steunt, in acht nemen.</p> <p>Let op; het gaat daarbij niet om uitspraken in een bestuursrechtelijke voorziening.</p> <p>Ook zal de No rekening moeten houden met een in een gerechtelijke procedure gegeven oordeel over een samenhangende gedraging.</p> <p>Het oordeel of de overwegingen van een rechterlijke instantie kunnen reden zijn om het verzoekschrift meteen niet-ontvankelijk te verklaren. Denk daarbij aan de situatie dat het oordeel van de No vanwege die uitspraak of overwegingen alleen nog maar "klacht niet gegrond" kan zijn.</p> <p>In zo'n geval heeft de verzoeker geen belang meer bij een onderzoek door de No.</p> <p>Verskil tussen onderdeel j en onderdeel k</p> <p>Artikel 9:23, onderdeel j Awb heeft betrekking op de situatie dat er een procedure aanhangig is tegen een andere gedraging van het bestuursorgaan zelf.</p> <p>Dit kan een procedure zijn bij de gewone of tuchtrechter, bij de bestuursrechter, maar ook een bezwaarprocedure of een procedure in het kader van administratief beroep.</p> <p>Als je een klacht wilt afschrijven op grond van onderdeel j, moet je dus van mening zijn dat de beslissing in die procedure over die andere gedraging van belang is voor het oordeel over de aan de No voorgelegde gedraging.</p> <p>Artikel 9:23 onderdeel k Awb wordt toegepast bij samenhangende gedragingen van anderen dan het bestuursorgaan. Bijvoorbeeld gedragingen van verzoeker zelf.</p> <p>Tegen die gedraging, die nauw samenhangt met het onderwerp van het verzoekschrift bij de No, loopt dan een procedure bij de gewone rechter of tuchtrechter. Het gaat (in beginsel) niet om een bestuursrechtelijke procedure.</p> <p>Het bestuursorgaan zelf is niet rechtstreeks bij de procedure betrokken.</p> <p>Aantal voorbeelden</p> <p>1. Een verzoeker klaagt erover dat hij is mishandeld door een politieambtenaar. Tegen verzoeker zelf is strafvervolgung ingesteld wegens wederspanningheid (artikel 180 Wetboek van Strafrecht). De rechter moet vaststellen of de politieambtenaar werkzaam was in de rechtmatige uitoefening van zijn bediening.</p> <p>Ook als de verzoeker niet heeft voldaan aan een vordering van de politie om zich te verwijderen, kan het oordeel van de strafrechter over de strafbaarheid van de verzoeker van belang zijn voor het oordeel van de No over de gedraging van de politie.</p> <p>2. Een verzoeker is het niet eens met de motivering van een ontslagvergunning. Hij dient bij de No een klacht in over de motivering van de ontslagvergunning. Hij is het bijvoorbeeld niet eens met de stelling dat er bedrijfseconomische redenen zijn voor het ontslag.</p> <p>Tegelijkertijd vecht hij zijn ontslag aan bij de kantonrechter in een procedure tegen zijn werkgever, waarbij hij ook aanvoert dat er geen bedrijfseconomische reden is voor het ontslag.</p> <p>In beide procedures komt dus dezelfde kwestie aan de orde. In zo'n geval zal de No de beslissing van de kantonrechter willen afwachten.</p> <p>Ander bestuursorgaan betrokken bij bestuursrechtelijke procedure</p> <p>Soms is een ander bestuursorgaan betrokken bij een bestuursrechtelijke procedure waarin zijdelings de gedraging aan de orde komt waarover bij de No wordt geklaagd.</p> <p>Deze situatie is niet geregeld in de onderdelen j en k, of in andere bepalingen.</p>				

# Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [REDACTED] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
<p>Toch kan het dan verstandig zijn om de beslissing in die procedure af te wachten, overleg dit met je senior of sectorhoofd. Artikel 9:23, onderdeel k Awb heeft strikt genomen alleen betrekking op zaken die aan het oordeel van de gewone rechter zijn onderworpen, maar kan in deze situatie naar analogie worden toegepast.</p> <p>Een voorbeeld hiervan: Volgens de Inspecteur van de Volksgezondheid handelt een bedrijf in strijd met de (straf)wet in bepaalde producten. Omdat aan de zaak ook fiscale aspecten zitten, informeert de inspecteur de Belastingdienst. De Belastingdienst legt een aanslag op, die door de verzoeker wordt aangevochten middels een bestuursrechtelijke voorziening. De verzoeker klaagt er bij de No over dat de Inspecteur van de Volksgezondheid de Belastingdienst heeft geïnformeerd. Omdat zowel in de procedure bij de No als in de procedure tegen de belastingaanslag de rechtsvraag aan de orde was of het handelsprodukt een geneesmiddel is, besloot de No de beslissing in de belastingaangelegenheid af te wachten.</p> <p>Een ander voorbeeld: een verzoeker klaagt over de gang van zaken bij een medisch onderzoek door een geneeskundige van het UWV in het kader van een second opinion. De verzoeker werkt bij een gemeente, die hem ontslaat. In de ontslagprocedure komt de gang van zaken bij het medisch onderzoek ook aan de orde. De No besloot om de uitkomst van de ontslagprocedure af te wachten.</p> <p>Wel proces-verbaal opgemaakt, maar nog geen strafvervolg ingesteld</p> <p>Artikel 9:23 onderdeel k Awb gaat uit van de situatie dat er een procedure aanhangig is bij de gewone rechter. Er is nog geen procedure aanhangig als er wel proces-verbaal is opgemaakt, maar nog geen strafvervolg ingesteld. We gaan er dan van uit dat er binnen afzienbare tijd wel vervolging zal worden ingesteld. Zonodig kan je bij het openbaar ministerie navragen of er al een vervolgingsbeslissing is genomen of binnen afzienbare tijd zal worden genomen. Is een vervolging te verwachten, zie dan tijdelijk af van het instellen van een onderzoek. Maar let op dat je artikel 9:23, onderdeel k Awb niet te lichtvaardig gebruikt. Ga na hoe groot de kans is dat de verzoeker zal worden vervolgd, of hoe groot de kans is dat de rechter iets zal zeggen dat relevant is voor de oordeelsvorming van de No.</p>				
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
Artikel 9:23, onderdeel l: bestuursorgaan is aan de grieven van verzoeker tegemoet			Nederlands	KI 1497
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>	<p>Artikel 9:23, aanhef en onderdeel l Awb luidt: "De ombudsman is niet verplicht een onderzoek in te stellen of voort te zetten indien na tussenkomst van de ombudsman naar diens oordeel alsnog naar behoren aan de grieven van verzoeker tegemoet is gekomen".</p> <p>Niet verplicht, wel bevoegd De No is niet verplicht, maar wel bevoegd om een onderzoek in te stellen. Bekijk van geval tot geval of het zin heeft om het onderzoek voort te zetten. Meestal zet je een onderzoek niet voort als het bestuursorgaan na jouw interventie aan de klacht tegemoet is gekomen. Bijvoorbeeld in het geval van een klacht over het niet (voortvarend) beantwoorden van een brief door een bestuursorgaan. In veel gevallen zal het de verzoeker er alleen maar om gaan dat hij een antwoord van het bestuursorgaan krijgt op die brief. Een rapport van de No zal daaraan niet veel kunnen toevoegen.</p> <p>Maar let op: tijdens een onderzoek kan blijken dat het uitblijven van beantwoording van een brief een structurele oorzaak heeft, die nog niet eerder door de No is signaleerd. Het uitbrengen van een rapport kan dan toch zinvol zijn, ook al heeft de verzoeker inmiddels van het bestuursorgaan antwoord op zijn brief gekregen.</p> <p>Onderdeel l alleen na interventie De tekst van deze bepaling gaat ervan uit dat de No al heeft geïntervenieerd. Je zet alleen een interventie uit als de No bevoegd is een onderzoek in te stellen en er dus geen andere beperkingen zijn om een onderzoek in te stellen. We zien interventie als een vorm van onderzoek. Het gaat bij dit onderdeel l dus niet om de vraag of de No een onderzoek zal instellen, maar om de vraag of de No het onderzoek zal voortzetten.</p> <p>Geen belang bij onderzoek? Dan artikel 9:23, onderdeel c Awb Komt het bestuursorgaan de verzoeker tegemoet nog voordat de No de zaak oppakt, dan kan onderzoek achterwege blijven.</p>			

# Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [REDACTED] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
<p>De verzoeker heeft dan geen belang meer bij onderzoek (artikel 9:23, onderdeel c Awb).</p> <p>Dit artikel gebruik je ook als je het onderzoek beëindigt zonder dat het bestuursorgaan de verzoeker tegemoet is gekomen, maar de verzoeker geen belang meer heeft bij een onderzoek door de No.</p> <p>No bepaalt zelf of bestuursorgaan naar behoren heeft gereageerd op interventie De No bepaalt in principe zelf of het bestuursorgaan adequaat op de klacht heeft gereageerd. Als de verzoeker aangeeft dat volgens hem toch niet naar behoren is gereageerd, bekijk dan wel of de argumenten van de verzoeker aanleiding geven voor voortzetting van het onderzoek.</p>				
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
Art. 9:23 m: klacht in behandeling bij of afgedaan door onafhankelijke instantie			Nederlands	KI 1498
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>				
<p>Artikel 9:23, onderdeel m Awb:</p> <p>"De ombudsman is niet verplicht een onderzoek in te stellen of voort te zetten indien het verzoek, dezelfde gedraging betreffende, ingevolge een wettelijk geregelde klachtvoorziening bij een onafhankelijke klachtinstantie niet zijnde een ombudsman in behandeling is of daardoor is afgedaan."</p> <p>Je gebruikt onderdeel m wanneer de gedraging die de verzoeker bij de No aan de orde stelt, dezelfde gedraging is als die bij de onafhankelijke klachtinstantie/voorziening in behandeling zijn (geweest).</p> <p>Klachtvoorziening versus beklagprocedure Let op: de begrippen klachtvoorziening en klacht moeten niet worden verward met het begrip beklag in de zin van artikel 9:22, onderdeel c Awb en artikel 9:23, onderdeel f Awb. In een beklagprocedure in deze artikelen kan een bindende beslissing worden genomen door een beklagcommissie. Een klachtenprocedure leidt niet tot een bindende beslissing van een klachtencommissie.</p> <p>Denk bij het begrip beklag bijvoorbeeld aan beklagprocedures in het penitentiaire recht bij beklagcommissies. Tegen de beslissing op beklag, genomen door een beklagcommissie staat meestal beroep open bij een rechterlijke instantie (in penitentiaire zaken de beroepscommissie van de Raad voor strafrechtstoepassing en Jeugdbescherming).</p> <p>De beklagprocedure bij de rechter is geen klachtvoorziening maar een vorm van rechterlijk toezicht en valt onder de werking van artikel 9:22, onderdeel f Awb. Denk hierbij aan artikel 12 Wetboek van Strafvordering (Sv) en artikel 552a Sv.</p> <p>Verzoeker heeft een keuze, klachtvoorziening of de No De verzoeker het recht om voor de No te kiezen in plaats van voor een eveneens openstaande klachtvoorziening. Maar als de verzoeker voor de klachtvoorziening heeft gekozen en de klacht bij een klachtinstantie in behandeling is of daar is afgehandeld is onderdeel m van toepassing. Als de klacht wel aan een klachtinstantie voorgelegd, dan heeft de verzoeker daarmee ook aan het kenbaarheidsvereiste voldaan. Bij het kenbaarheidsvereiste is het aan te bevelen verzoeker te verwijzen naar toepasselijke klachtenprocedure. Bijvoorbeeld bij een klacht over de Raad voor de Kinderbescherming kan verzoeker in eerste instantie naar de directeur worden verwezen. Vervolgens kan hij naar de onafhankelijke klachtencommissie. Verzoeker is echter niet verplicht om eerst naar de klachtencommissie te gaan. Hij kan, nadat hij zijn klacht heeft voorgelegd aan de directeur, ook rechtstreeks naar de Nationale ombudsman gaan.</p> <p>Raad voor Strafrechtstoepassing en Jeugdbescherming RSJ Deze bepaling wordt verder naar analogie toegepast als de beroepscommissie van de Raad voor Strafrechtstoepassing en Jeugdbescherming (RSJ) als bedoeld in hoofdstuk 7 Penitentiaire maatregel (PM) uitspraak heeft gedaan. Beroepscommissies van de RSJ, gebaseerd op penitentiaire wetten, worden in het algemeen door de No beschouwd als bestuursrechter. Maar let op: dit geldt niet voor de beroepscommissie als bedoeld in hoofdstuk 7 PM, omdat de PM geen wet in formele zin is! Heeft de beroepscommissie als in dit hoofdstuk bedoeld een inhoudelijke uitspraak gedaan, dan zal de Nationale ombudsman geen onderzoek instellen. Dit is een afwijking van de hoofdregel bij toepassing van artikel 9:23, onderdeel m Awb.</p>				
<b>Toelichting voor</b>				



# Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [REDACTED] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
<b>behandelaars</b>				
Artikel 9:24 Awb: jaartermijn			Nederlands	KI 1499
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>				
<p>Artikel 9:24 Awb gaat over de jaartermijn. Dit is de termijn waarbinnen een klager de klacht moet indienen om voor behandeling in aanmerking te komen. Die termijn is in principe een jaar. Wordt de klacht pas na een jaar ingediend, dan is de ombudsman wel bevoegd, maar niet verplicht om een onderzoek in te stellen.</p> <p>Wanneer gaat de termijn lopen?</p> <p>Standaardregel (lid 1) is dat de klager het verzoek moet indienen: - binnen een jaar na de kennisgeving door het bestuursorgaan van de bevindingen van het onderzoek (eindoordeel over klacht); of - binnen een jaar nadat de klachtbehandeling door het bestuursorgaan op andere wijze is geëindigd, dan wel ingevolge artikel 9:11 beëindigd had moeten zijn.</p> <p>Twee uitzonderingen op de standaardregel (lid 2):</p> <p>- als redelijkerwijs niet van verzoeker kan worden gevergd dat hij eerst een klacht bij het bestuursorgaan indient, dan eindigt de termijn een jaar nadat de gedraging heeft plaatsgevonden.</p> <p>- de situatie waarin de gedraging binnen een jaar nadat zij plaatsvond, aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter is onderworpen. Ditzelfde geldt als daartegen bezwaar is gemaakt, administratief beroep is ingesteld dan wel beklag is gedaan. In die gevallen eindigt de termijn een jaar na de datum waarop: - in die procedure een uitspraak is gedaan waartegen geen beroep meer openstaat, of - de procedure op een andere wijze is geëindigd.</p> <p>Let op: het is voor de No niet relevant of de klacht tijdig is ingediend bij het betrokken bestuursorgaan! De jaartermijn is voor de No in beginsel niet meer gekoppeld aan de gedraging waarover wordt geklaagd. Alleen voor de situaties van artikel 9:24, lid 2 Awb is dit nog van belang.</p> <p>Klacht te laat ingediend bij het bestuursorgaan? Dan zijn er twee mogelijkheden:</p> <p>- het bestuursorgaan kan besluiten om toch klachtbehandeling in te stellen (artikel 9:8, lid 1, onderdeel b Awb; niet verplicht wel bevoegd). Voor het verdere verloop gelden dan dezelfde regels als voor de situatie waarin verzoeker wel binnen een jaar zijn verzoek heeft ingediend bij het bestuursorgaan.</p> <p>- het bestuursorgaan verklaart de klacht niet-ontvankelijk wegens onverschoonbaar te laat indienen. Hierdoor kan verzoeker niet meer voldoen aan het kenbaarheidsvereiste. De ombudsman zal verzoeker dan niet-ontvankelijk verklaren wegens niet voldoen aan het kenbaarheidsvereiste (artikel 9:23, onderdeel h Awb), en dus niet vanwege overschrijding van de jaartermijn!</p> <p>Maar let op: het kan zijn dat je meent dat het bestuursorgaan de te late indiening op grond van de bijzondere omstandigheden van het geval toch verschoonbaar had moeten achten. Bekijk dan of de klacht alsnog intern moet worden behandeld, of dat de ombudsman meteen zelf onderzoek kan doen.</p> <p>Pas na een jaar kennis genomen van een gedraging? Verzoeker mag niet talmen! Heeft verzoeker pas na een jaar kennis genomen van de gedraging van het bestuursorgaan? Uit de parlementaire geschiedenis blijkt dat verzoeker dan niet niet een heel jaar de tijd heeft om de klacht aan het bestuursorgaan voor te leggen. Verzoeker mag niet talmen (treuzelen) met het voorleggen van de klacht.</p>				

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
<p>Talmt verzoeker wel volgens het bestuursorgaan, dan kan het bestuursorgaan besluiten om de klacht wegens te laat indienen niet in behandeling te nemen.</p> <p>De No volgt die beslissing, tenzij je meent dat die beslissing in het concrete geval onredelijk is.</p> <p>Het enkele feit dat er meer dan een jaar verstreken is sinds de gedraging plaatsvond, is op zich geen reden voor een bestuursorgaan om de klacht buiten behandeling te laten, als verzoeker niet eerder van die gedraging kennis kon nemen.</p> <p>Er is nog geen ombudsprudentie over het begrip talmen, maar ga vooralsnog uit van een termijn van één maand waarbinnen verzoeker de klacht alsnog bij het bestuursorgaan moet indienen.</p>				
<p>Klacht wel tijdig ingediend maar behandeling of afdoening door bestuursorgaan blijft uit?</p> <p>Het feitelijk afdoen door het bestuursorgaan zal vaak de vorm te hebben van een brief waarin een oordeel over de gedraging wordt gegeven, eventueel met vermelding van maatregelen.</p> <p>Maar ook andere vormen van afdoening zijn denkbaar (niet-ontvankelijk verklaring, bevestiging door het bestuursorgaan van de intrekking van de klacht door verzoeker, informele afdoening als bedoeld in artikel 9:5 Awb).</p>				
<p>Heeft verzoeker wel een klacht ingediend, maar blijft behandeling of afhandeling van de klacht door het bestuursorgaan (langdurig) uit?</p> <p>Dan is de jaartermijn waarbinnen verzoeker de klacht bij de No kan indienen, gekoppeld aan het tijdstip waarop de klacht volgens de toepasselijke regeling afgehandeld had moeten zijn.</p> <p>Artikel 9:24, lid 1, onderdeel b Awb verwijst hiervoor naar artikel 9:11 Awb ("wettelijk voorschrift").</p> <p>In artikel 9:11 Awb worden de termijn genoemd waarbinnen een klacht afgehandeld moet worden.</p>				
<p>We gaan er vanuit dat die bepaling ook moet worden toegepast als artikel 9:11 Awb niet van toepassing is. Denk bijvoorbeeld aan regelingen waarop hoofdstuk 9 Awb op het punt van de klachtbehandeling door bestuursorganen niet van toepassing is op grond van de AMvB van 7 juni 1999, Staatsblad 241 (zoals penitentiaire wetten).</p> <p>De No is op die terreinen wel bevoegd om onderzoek te doen.</p>				
<p>Hoeft verzoeker niet aan het kenbaarheidsvereiste te voldoen, en kan de klacht dus rechtstreeks bij de No worden ingediend, dan moet de klacht wel worden ingediend binnen een jaar nadat de gedraging plaatsvond.</p> <p>Wordt de klacht later ingediend, dan is de No niet verplicht om een onderzoek in te stellen (artikel 9:24, lid 2 Awb).</p>				
<p>Wanneer moet klacht afgehandeld zijn?</p> <p>Het hangt af van de concrete omstandigheden van het geval op welk moment een klacht afgehandeld had moeten zijn.</p> <p>Sommige klachten zijn zo ingewikkeld dat behandeling niet altijd binnen de in artikel 9:11 Awb genoemde termijnen kan plaatsvinden. Als de behandeling wel voortvarend plaatsvindt en verzoeker regelmatig van de voortgang op de hoogte wordt gehouden door het bestuursorgaan, is dat ook niet bezwaarlijk.</p> <p>Moet je beslissen over het het al dan niet in behandeling nemen van een verzoek vanwege overschrijding van de jaartermijn? Bekijk dan ook goed in hoeverre het aan het bestuursorgaan te wijten is dat verzoeker de klacht pas na een jaar heeft ingediend. Heeft het bestuursorgaan getalmd?</p>				
<p>Hoeft verzoeker niet te voldoen aan het kenbaarheidsvereiste?</p> <p>Dit kan het geval zijn bij onder andere spoedeisende kwesties, klachten over afwijzing van een verzoek om schadevergoeding, of klachten over interne klachtbehandeling.</p> <p>Hoeft verzoeker niet aan het kenbaarheidsvereiste te voldoen, dan kan de jaartermijn waarbinnen de klacht aan de No moet worden voorgelegd ook niet worden gekoppeld aan de afdoening van de klacht door het bestuursorgaan.</p>				
<p>Voor die situatie stelt artikel 9:24, lid 2 Awb dat de termijn om rechtstreeks een klacht bij de No in te dienen, eindigt een jaar nadat de gedraging heeft plaatsgevonden.</p>				
<p>Is de beklagde gedraging aan oordeel van een gewone rechter onderworpen?</p> <p>Is de gedraging aan het oordeel van een gewone rechter onderworpen, of is daartegen bezwaar gemaakt, administratief beroep ingesteld of beklag gedaan? Dan eindigt de termijn een jaar nadat in die procedure een uitspraak is gedaan waartegen geen beroep meer openstaat, of nadat de procedure op een andere manier is geëindigd. Dit staat ook in artikel 9:24, lid 2 Awb.</p> <p>Laat dan aan verzoeker weten wanneer hij zich uiterlijk weer tot de ombudsman kan wenden.</p>				
<p>Voorwaarde is wel dat die zaak aanhangig is gemaakt binnen een jaar nadat de gedraging plaatsvond. En het moet gaan om dezelfde gedraging die ook bij de No aan de orde is gesteld.</p>				

# Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [REDACTED] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
<p>Let op: ligt of lag de beklagde gedraging voor bij de bestuursrechter? Dan is de No op grond van artikel 9:22, onderdeel d Awb niet bevoegd om een onderzoek in te stellen!</p> <p>Los van de jaartermijn is de No overigens niet verplicht een onderzoek in te stellen als de gewone rechter uitspraak heeft gedaan over dezelfde gedraging. Dit staat in artikel 9:23, onderdeel g Awb.</p> <p>Ook is de No niet verplicht een onderzoek in te stellen als verzoeker geen volledig gebruik heeft gemaakt van een bestuursrechtelijke voorziening (zie artikel 9:23, onderdeel f Awb).</p> <p>In gevallen waarin een verzoekschrift zowel op grond van de jaartermijn als op grond van onderdeel g of f niet-ontvankelijk kan worden verklaard, kan het zinvol zijn om ook beide gronden aan te voeren.</p> <p>Jaartermijn gaat in op datum klachtafdoeningsbrief, niet de dag erna!</p> <p>Voor bezwaar- en beroepschriften geldt dat de termijn waarbinnen van het rechtsmiddel gebruik moet worden gemaakt, start op de dag na die waarop het besluit is bekendgemaakt. Dit staat in artikel 6:8, lid 1 Awb).</p> <p>Let op: titel 9.2 Awb (klachtbehandeling door een ombudsman) bevat geen vergelijkbare bepaling!</p> <p>Stuurt het bestuursorgaan een brief waarmee de klacht wordt afgedaan, dan geldt de datum van die brief als ingangsdatum voor de jaartermijn. De jaartermijn begint dus niet een dag na de kennisgeving.</p> <p>Voorbeeld: Het bestuursorgaan heeft de interne klachtafhandeling afgerond met een brief van 2 mei 2018. Het verzoekschrift aan de No is gedagtekend 2 mei 2019. Het verzoekschrift is dan te laat ingediend.</p> <p>De No stelt geen onderzoek in als een verzoekschrift te laat bij hem is ingediend, behalve als er sprake is van bijzondere omstandigheden.</p>				
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
Artikel 12 WNo: zaak bij vaste commissie voor de Verzoekschriften			Nederlands	KI 1500
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>	<p>Artikel 12 Wet Nationale ombudsman (WNo) bepaalt dat de ombudsman niet verplicht is een onderzoek in te stellen of voort te zetten als een verzoekschrift over dezelfde gedraging al in behandeling is bij een commissie voor de verzoekschriften van de Eerste of Tweede Kamer of uit de verenigde vergadering der Staten-Generaal.</p> <p>Alleen al er sprake is van een nieuw feit of een nieuwe omstandigheid die tot een ander oordeel zou kunnen leiden, is de ombudsman wel verplicht.</p> <p>Met ombudsman wordt in dit artikel de Nationale ombudsman bedoeld.</p> <p>Voor andere ombudsmannen is de bepaling dus niet van belang.</p> <p>Daarom is dit onderwerp niet verplaatst naar artikel 9:23 Awb, zoals sommige andere onderdelen van artikel 14 WNo (oud).</p> <p>Hier vind je meer informatie over de commissie voor de Verzoekschriften (en Burgerinitiatieven).</p> <p>Het moet gaan om een gedraging die bij een commissie voor de Verzoekschriften van de landelijke volksvertegenwoordiging in onderzoek is (geweest).</p> <p>Is een verzoekschrift niet-ontvankelijk verklaard door de commissie voor de Verzoekschriften, dan is artikel 12 WNo niet van toepassing.</p> <p>Stel vast of het over exact dezelfde gedraging gaat. Het enkele feit dat een soortgelijke gedraging, verricht jegens iemand anders, onderwerp van onderzoek is (geweest) bij een commissie voor de Verzoekschriften, is op zich geen reden voor de No geen onderzoek in te stellen. Misschien kan de No voor een individu bereiken wat eerder ook voor een ander is bereikt door die commissie.</p> <p>Soms is daarvoor geen onderzoek van de No nodig, maar kan je ermee volstaan om het bestuursorgaan naar een eerder onderzoek van een commissie van de verzoekschriften te verwijzen.</p> <p>De commissies voor de Verzoekschriften geven de No informatie over ontvangen verzoeken, als er een indicatie is dat ook de No is aangeschreven.</p> <p>Op die manier kan worden gecontroleerd of een verzoekschrift zowel bij de No als bij één van de commissies voor de Verzoekschriften is ingediend.</p> <p>Is dat het geval, dan wordt de behandelend onderzoeker daarover geïnformeerd. Soms blijkt al uit het verzoekschrift of de daarbij horende bijlagen dat de klacht ook is voorgelegd aan een van de commissies.</p> <p>Verzoekschrift gelijktijdig ingediend bij No en commissie?</p> <p>Wordt een verzoekschrift tegelijkertijd ingediend bij de No en bij een commissie voor de Verzoekschriften, en zijn beide instanties nog niet met het onderzoek begonnen, dan moet verzoeker kiezen tussen behandeling door de No of door de</p>			

# Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [REDACTED] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
<p>commissie.</p> <p>Is één van beide instanties al wel begonnen met het onderzoek, dan zal de andere instantie geen onderzoek meer instellen. Verzoeker wordt hierover schriftelijk door de No geïnformeerd.</p> <p>Heeft verzoeker nog de keus tussen een procedure bij de commissie of bij de No? Vraag hem dan binnen twee weken te kiezen bij welke instantie hij zijn klacht wil doorzetten.</p> <p>Is verzoeker het niet eens met het oordeel van de No en hij vraagt waar hij dan nog terecht kan met zijn klacht over het bestuursorgaan (of over de Nationale ombudsman), verwijs dan niet naar de commissie voor Verzoekschriften. De commissie is geen appèlinstantie voor klachten over de No.</p> <p>Is er geen reden om te veronderstellen dat verzoeker de klacht ook heeft voorgelegd aan een van de commissies, dan hoef je niet actief te informeren bij verzoeker of bij het secretariaat van de commissies of ook een verzoek is ingediend bij een van de commissies.</p> <p>Andere vaste commissies van de volksvertegenwoordiging</p> <p>Andere vaste commissies van de volksvertegenwoordiging dan de commissies voor de Verzoekschriften worden niet geacht commissies te zijn die bevoegd zijn tot de behandeling van verzoekschriften.</p>				
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
Artikel 9:19 Awb: doorzending van bezwaar, beklag- of beroepschrift			Nederlands	KI 1511
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>	<p>Artikel 9:19, lid 1 Awb luidt:</p> <p>"Indien 1. naar het oordeel van de ombudsman ten aanzien van de 2. in het verzoekschrift bedoelde gedraging voor de verzoeker de mogelijkheid van 3. bezwaar, beroep of beklag openstaat, wijst hij de verzoeker 4. zo spoedig mogelijk op deze mogelijkheid en draagt hij het verzoekschrift, nadat daarop de 5. datum van ontvangst is aangetekend, aan de bevoegde instantie over, tenzij de verzoeker kenbaar heeft gemaakt dat het verzoekschrift aan hem moet worden."</p> <p>Artikel 9:19, lid 2 Awb bepaalt dat artikel 6:15, lid 3 Awb van overeenkomstige toepassing is.</p> <p>Dit betekent dat het tijdstip van indiening bij het onbevoegde orgaan bepalend is voor de vraag of het bezwaar- of beroepschrift tijdig is ingediend, behoudens in geval van kennelijk onredelijk gebruik van procesrecht.</p> <p>1. naar het oordeel van de ombudsman</p> <p>Constateer je dat de NO relatief onbevoegd is om het ontvangen verzoekschrift te behandelen en zie je dat voor verzoeker de mogelijkheid van bezwaar, beklag of beroep nog openstaat?</p> <p>Tussen de ombudsmannen is afgesproken dat een verzoekschrift altijd naar de relatief bevoegde ombudsman wordt gestuurd.</p> <p>De relatief bevoegde ombudsman is daarna verantwoordelijk voor doorzending naar een bevoegd bestuursorgaan of een bevoegde rechterlijke instantie.</p> <p>Als de relatief bevoegde ombudsman op het moment waarop hij (of de doorzending ombudsman) het verzoekschrift ontving, een bestuursrechtelijke voorziening openstond, waarvan nog geen gebruik is gemaakt, dan is artikel 9:19 Awb van toepassing.</p> <p>Toepassing van artikel 9:22 onderdeel c Awb of artikel 9:23, onderdeel e Awb (openstaande procedures) impliceert toepassing van artikel 9:19 Awb. Het één kan in beginsel niet zonder het ander.</p> <p>Let op: in bezwaarkwesties kan de NO soms wel interveniëren (bezwaar tegen uitblijven beslissing).</p> <p>Als met succes wordt geïntervenieerd, zal verzoeker geen behoefte meer hebben aan doorzending op grond van artikel 9:19 Awb.</p> <p>Bepalend is het oordeel van de NO over de vraag of er bezwaar, beroep of beklag openstaat.</p> <p>Het is niet relevant of het betrokken bestuursorgaan daar anders over denkt.</p> <p>Hooguit zou de NO, als hij twijfelt over de vraag of er een voorziening openstaat, rekening kunnen houden met de mening van het bestuursorgaan.</p> <p>Ook kun je bij twijfel informeel navraag kunnen worden doen bij de beroepsinstantie, dan wel het voorzittersoverleg van de voorzitters van de Afdeling bestuursrechtspraak, de Centrale Raad van Beroep of het College van Beroep voor het bedrijfsleven.</p>			

# Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [REDACTED] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
<p>Het moet zoveel mogelijk worden voorkomen dat de NO een verzoekschrift ten onrechte met toepassing van artikel 9:19 Awb doorzendt. Zeker als verzoeker griffierecht moet betalen.</p> <p>2. in het verzoekschrift bedoelde gedraging</p> <p>Wat verstaan we onder "de in het verzoekschrift bedoelde gedraging"? Op grond van artikel 9:18, lid 1 Awb kan alleen worden verzocht om een onderzoek in te stellen naar een gedraging van een bestuursorgaan als het bestuursorgaan onder de bevoegdheid van de NO valt.</p> <p>Maar in brieven aan de NO worden vaak klachten geuit over bestuursorganen die niet onder de bevoegdheid van de aangeschreven ombudsman vallen. Dergelijke klachten worden aangeduid als buitenwettelijke klachten. De NO past artikel 9:19 Awb ook toe als de klacht een gedraging van een bestuursorgaan betreft dat niet onder de bevoegdheid van de aangeschreven of een andere ombudsman valt, en tegen die gedraging een bestuursrechtelijke voorziening openstaat. Dit geldt al een ruime interpretatie van artikel 9:19 Awb. Bij een enge uitleg is het artikel alleen van toepassing op binnenwettelijke gedragingen.</p> <p>Met ingang van 1 januari 2006 is er altijd een bevoegde ombudsman.</p> <p>3: bezwaar, beklag of beroep</p> <p>Bij artikel 9:22, onderdeel c Awb wordt uitgelegd hoe je kunt nagaan of een bestuursrechtelijke voorziening openstaat. Bij de informatie over artikel 9:23, onderdeel f Awb staat informatie hoe je moet handelen als er geen gebruik is gemaakt van een bestuursrechtelijke voorziening. Uiteraard is het uiteindelijk de bevoegde bestuursrechter die beslist of een bestuursrechtelijke voorziening openstaat.</p> <p>Op de pagina Algemeen bij artikel 9:22, onderdeel c Awb lees je over het verschil tussen klachtprocedures en beklag als vorm van rechterlijk toezicht.</p> <p>4: Zo spoedig mogelijk</p> <p>Artikel 9:19 Awb schrijft voor dat je verzoeker zo spoedig mogelijk wijst op de openstaande mogelijkheid, en vraagt of verzoeker doorzending wenst. Bekijk daarom altijd meteen na toebedeling van een dossier of het doorgezonden moet worden (of dat er sprake is van een andere vorm van spoedeisendheid).</p> <p>Lijkt een bezwaar- of beroepschrift niet erg kansrijk, of gaat het om een ingewikkelde juridische kwestie? Adviseer verzoeker dan om eerst advies in te winnen bij een rechtshulpverlener.</p> <p>Alleen als verzoeker uitdrukkelijk aangeeft dat hij geen doorzending wenst, kan je afzien van doorzending. Heb je verzoeker de vraag voorgelegd of hij doorzending wenst, en reageert verzoeker daar niet op, dan is dat geen reden om niet door te zenden.</p> <p>Laat verzoeker weten dat het verzoekschrift aan hem moet worden terug gezonden, dan is doorzending niet nodig. Ook is doorzending niet nodig als verzoeker laat wetend dat hij geen gebruik wil maken van de voor hem openstaande bestuursrechtelijke voorziening.</p> <p>Wat als het bestuursorgaan een besluit zelf niet als besluit herkent?</p> <p>Soms komt het voor dat een bestuursorgaan een besluit neemt maar dit ten onrechte zelf niet herkent/benoemt als een besluit waartegen een bestuursrechtelijke voorziening openstaat. In zo'n geval zal de rechtsmiddelenverwijzing ontbreken. Als verzoeker dan over dat besluit een brief stuurt aan het betrokken bestuursorgaan, is dat in feite een bezwaarschrift. Maar als het bestuursorgaan die brief niet als bezwaarschrift herkent als gewone brief beantwoordt, zou de NO in theorie als</p>				

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
<p>beroepschrift kunnen doorsturen naar de bevoegde rechter. Kies in zo'n geval voor meer praktische benadering: overleg met het bestuursorgaan of het de brief van verzoeker alsnog als bezwaarschrift wil behandelen. Zo ja, dan wordt het verzoekschrift ter behandeling als bezwaarschrift doorgestuurd naar het bestuursorgaan. Wil het bestuursorgaan de brief niet als bezwaarschrift behandelen, stuur het verzoekschrift dan (na intern overleg) als beroepschrift door naar de bevoegde bestuursrechter.</p> <p>5. datum van ontvangst</p> <p>Volgens de tekst van artikel 9:19, lid 2 jo 6:15 Awb is het tijdstip van ontvangst van het verzoekschrift door de ombudsman bepalend voor de vraag of de zaak tijdig aanhangig is gemaakt bij de bevoegde instantie. Maar in de praktijk hanteert NO niet de ontvangsttheorie, maar de verzendtheorie, overeenkomstig de Algemene wet bestuursrecht. Er zijn geen aanwijzingen dat bestuursrechters afwijzend tegenover dit beleid staan. Bij brieven die per post zijn verzonden moet aan de hand van het poststempel op de envelop worden nagegaan wanneer het verzoekschrift is verzonden. Facilitaire Dienst bewaart enveloppen drie maanden. De informatie bij artikel 9:22, onderdeel c Awb geeft uitleg over begin, duur en einde van termijnen, ook gelet op de Algemene termijnenwet.</p> <p>De verwijzing naar artikel 9:19, lid 2 jo. 6:15 Awb is nodig omdat de NO zelf geen bestuursorgaan en ook geen rechterlijke instantie is. Een probleem kan ontstaan als het verzoekschrift wordt ontvangen door een relatief onbevoegde ombudsman, die het verzoekschrift doorstuurt naar een relatief bevoegde ombudsman. Het is aan de bestuursrechter of de datum van ontvangst door de relatief onbevoegde ombudsman als ontvangstdatum in een bestuursrechtelijke procedure kan worden aangemerkt.</p> <p>Aandachtspunten bij de toepassing van artikel 9:19 Awb</p> <p>1. Vaststellen data en feiten: Stel vast of er een appellabele gedraging is, en zo ja, wanneer die gedraging heeft plaatsgevonden. Vraag het besluit op bij verzoeker als het niet in het dossier zit. Stond er op het moment waarop de NO het verzoekschrift ontving (of waarop het verzoekschrift is verzonden) nog een rechtsmiddel open? Zijn er procedurele ontwikkelingen geweest? Heeft verzoeker bijvoorbeeld bezwaar of beroep aangetekend? Zo ja, wat is daarin de stand van zaken? Zo kun je bepalen of artikel 9:22 onderdeel c Awb, of 9:23, onderdeel e (nog openstaande procedure of lopende procedure), van toepassing is, of dat artikel 9:23, onderdeel f van toepassing is (geen gebruik gemaakt van een wettelijk geregelde bestuursrechtelijke voorziening). Staat er nog een procedure open, dan moet je doorzending ex artikel 9:19 Awb aanbieden.</p> <p>2. Vage verzoekschriften: Soms is het niet efficiënt om precies na te gaan of artikel 9:22, onderdeel c Awb of artikel 9:23, onderdeel e Awb (openstaande procedure) danwel artikel 9:23, onderdeel f Awb van toepassing is. Staat nog een procedure open, dan mag de NO geen onderzoek instellen. Is er geen gebruik gemaakt van een openstaande procedure zal de NO vrijwel nooit onderzoek instellen. Niet mag het risico worden genomen dat in een artikel 9:22c-situatie geen doorzending wordt aangeboden.</p> <p>3. Niet of slecht gemotiveerd verzoekschrift: Is een verzoekschrift aan te merken als een bezwaar- of beroepschrift tegen een appellabele gedraging, dan moet doorzending worden aangeboden. Of het niet of nauwelijks is gemotiveerd, is niet relevant. Het is aan het bestuursorgaan om belanghebbende in de gelegenheid te stellen zijn geschrift aan te vullen (zie artikel 6:8 Awb).</p> <p>4. Toekomstige besluiten: Soms heeft iemand in het verleden een besluit ontvangen en wil iemand een ander besluit, bijvoorbeeld omdat de omstandigheden zijn veranderd.</p>				

# Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [REDACTED] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
<p>Geef dan duidelijk aan of het rechtsmiddel wel of niet openstaat tegen een in het verleden genomen besluit (waar nodig met aanbod tot doorzending).</p> <p>Staat geen rechtsmiddel meer open, maar kan verzoeker een nieuw besluit aanvragen waartegen vervolgens weer wel een rechtsmiddel openstaat, geef dat dan ook duidelijk aan.</p> <p>5. Verzoeker zal zelf bezwaar maken/beroep instellen: Soms is het handig om met verzoeker af te spreken dat hij zelf bezwaar zal aantekenen of beroep zal instellen. Dat kan het geval zijn als hij zijn geschrift nog moet aanvullen. Informeel verzoeker wel over de mogelijkheid dat de NO voor hem doorzendt, met termijnbescherming. Als verzoeker van doorzending door de NO, om welke reden dan ook, moet dat in het dossier worden aangetekend, in een telefoonnotitie of beter nog in de afschrijfbrief. Laat verzoeker duidelijk weten voor welke datum het geschrift door hem bij de bevoegde instantie moet worden ingediend. Verzoeker moet in redelijkheid de gelegenheid hebben om zelf tijdig bezwaar of beroep aan te tekenen. Lijkt dat niet haalbaar, dan moet termijnbescherming via artikel 9:19 Awb worden geboden.</p> <p>6. Kansloos bezwaar/beroep: Als een bezwaar/beroepschrift kansloos is of lijkt, is dat geen reden om geen doorzending aan te bieden. Wel kun je verzoeker worden gewezen op regelgeving of op jurisprudentie. Of hem adviseren om advies in te winnen bij een rechtshulpverlener. Dat zal er vaak toe leiden dat verzoeker geen gebruik maakt van het aanbod tot doorzending.</p>				
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
Artikel 9:27 Awb: rekening houden met rechterlijke uitspraak			Nederlands	KI 1512
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>	<p>Artikel 9:27, lid 2 Awb:</p> <p>"Indien ten aanzien van een gedraging waarop het onderzoek van de ombudsman betrekking heeft door een rechterlijke instantie uitspraak is gedaan, neemt de Nationale ombudsman de rechtsgronden waarop die uitspraak steunt of mede steunt, in acht".</p> <p>Dezelfde gedraging</p> <p>Deze bepaling is strikt genomen geen ontvankelijkheidsbepaling. De bepaling is juist van toepassing als al een onderzoek loopt.</p> <p>De NO heeft in dat geval een onderzoek ingesteld naar dezelfde gedraging als die waarover de rechter een uitspraak heeft gedaan, hoewel de NO daartoe op grond van artikel 9:23, onderdeel g Awb niet verplicht was (gedraging ten aanzien waarvan door een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter uitspraak is gedaan).</p> <p>Artikel 9:27, lid 2 Awb kan ook een rol spelen bij de afweging of een onderzoek moet worden geopend, ondanks artikel 9:23, onderdeel g Awb.</p> <p>Een onderzoek zal vaak geen zin hebben als een rapport van de NO niets kan toevoegen aan de beslissing van de rechter.</p> <p>Samenhangende gedraging</p> <p>Het gaat bij artikel 9:27, lid 2 Awb om dezelfde gedraging, waarover de Nationale ombudsman en de rechter moeten oordelen.</p> <p>Maar let op: de gedachte achter dit artikel geldt ook voor het oordeel van de rechter over een samenhangende gedraging.</p> <p>Heeft een rechter een oordeel uitgesproken over een samenhangende gedraging of over een identieke gedraging jegens een derde, en is dat oordeel van cruciaal belang voor het oordeel van de NO, bekijk dan of die rechterlijke beslissing van belang is voor de ontvankelijkheidsbeslissing.</p> <p>Onder omstandigheden kan de NO oordelen dat verzoeker geen belang heeft bij een onderzoek, omdat de NO, gelet op de beslissing van de rechter over een samenhangende gedraging, tot geen ander oordeel kan komen dan "behoorlijk".</p> <p>Op grond van artikel 9:22, onderdeel d Awb is de NO sowieso niet bevoegd om een oordeel te geven over een gedraging waarover de bestuursrechter zich heeft uitgelaten.</p>			

# Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [REDACTED] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
A-orgaan Awb			Nederlands	KI 1910
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>	<p>Artikel 1:1, lid 1 Awb omschrijft een a-bestuursorgaan als een orgaan van een rechtspersoon, krachtens publiekrecht ingesteld.</p> <p>A-organen van rechtspersonen zijn dus krachtens publiekrecht ingesteld. Niet van belang is of die organen openbaar gezag uitoefenen of kunnen uitoefenen.</p> <p>Ook adviesorganen of klachtencommissies van zulke rechtspersonen zijn bestuursorgaan. Bijvoorbeeld de Adviescommissie vreemdelingenzaken, gemeentelijke commissies of de klachtenadviescommissies van de politie.</p> <p>Het begrip rechtspersonen die krachtens publiekrecht zijn ingesteld omvat:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. De openbare lichamen waarvan het Burgelijk Wetboek (artikel 2:1, lid 1 BW) bepaalt dat zij rechtspersoonlijkheid bezitten: de Staat, provincies en waterschappen, alsmede andere openbare lichamen waaraan krachtens de Grondwet verordenende bevoegdheid is toegekend.</li><li>2. Rechtspersonen waarvan de rechtspersoonlijkheid uit een bijzondere publiekrechtelijke wet voortvloeit (artikel 2:1, lid 2 BW). Bijvoorbeeld de Nederlandse orde van advocaten en de orden van advocaten hebben op grond van artikel 17 Advocatenwet rechtspersoonlijkheid. Orgaan is bijvoorbeeld de Raad van Toezicht Ook de Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie en een ring van notarissen zijn rechtspersonen (zie artikel 82 Wet op het notarisambt).</li></ol> <p>Let op: wanneer bevoegdheden zijn toebedeeld aan organen van rechtspersonen moet worden vermeden dat de rechtspersoon zelf als bestuursorgaan wordt aangeduid!</p>			
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
B-orgaan Awb	BB		Nederlands	KI 1911
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>	<p>B-orgaan: Het bestuursorgaan kan een natuurlijke persoon zijn of een college, met enig openbaar gezag bekleed.</p> <p>Algemeen Voor zover openbaar gezag is toegekend aan (een orgaan van) een rechtspersoon betreft het rechtspersonen die hun basis uitsluitend vinden in het Burgerlijk recht (bijvoorbeeld stichtingen via artikel 2:285 BW). Aan deze bestuursorganen kan krachtens attributie of delegatie openbaar gezag zijn toegekend. Let op: het verlenen van mandaat creëert geen bestuursorgaan!</p> <p>Zie voor de verschillen tussen attributie, delegatie en mandaat hoofdstuk 10, titel 10.1 Awb.</p> <p>Deze bestuursorganen hebben één of meer overheidstaken opgedragen gekregen. In verband daarmee zijn publiekrechtelijke bevoegdheden toegekend. Dat wil zeggen dat ze eenzijdig rechten kunnen toekennen of verplichtingen kunnen opleggen aan rechtssubjecten.</p> <p>Volgens de theorie zijn organen alleen bestuursorganen in de gevallen waarin zij hun publiekrechtelijke bevoegdheid uitoefenen. In beginsel zijn zij uitsluitend voor dat deel van hun werkzaamheden bestuursorgaan in de zin van de Awb en de WNo. Denk voorbeeld aan een APK-keuringsinstantie of aan de ANWB die een klein vaarbewijs afgeeft. Ook gerechtsdeurwaarders en notarissen zijn b-orgaan.</p> <p>Uitzondering De No acht zichzelf in een aantal zaken ook bevoegd om een onderzoek in te stellen naar alle gedragingen in het kader van de uitoefening van een wettelijke taak, als het gaat om instanties die alleen maar wettelijke taken uitoefenen en die volledig worden gefinancierd door de overheid. Dit betekent concreet dat de No, binnen het kader van titel 9.2 Awb (klachtbehandeling door een ombudsman), alle gedragingen van Bureaus Jeugdzorg en de Reclassering kan onderzoeken, voor zover het de uitoefening van wettelijke</p>			



# Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [REDACTED] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
<p>taken betreft.</p> <p>Het begrip "openbaar gezag" wordt hier teleologisch, ook wel functioneel geïnterpreteerd, in het licht van de taakopvatting van No.</p> <p>Zie hierover de notitie "Bevoegdheid Nationale ombudsman t.a.v. o.a. Reclassering en jeugdzorg" en de notitie "Teleologische interpretatie begrip openbaar gezag".</p> <p>Twijfel of instantie bestuursorgaan is?</p> <p>Bij twijfel of een (orgaan van een) bepaalde instantie een bestuursorgaan is zal moeten worden onderzocht of voor de gedraging, waarover wordt geklaagd, een publiekrechtelijke grondslag (titel) is te vinden.</p> <p>In de meeste gevallen zal de bevoegdheid zijn gebaseerd op een wet in formele zin of een lagere wet. De wetgever kiest soms voor ingewikkelde constructies, die niet onmiddellijk duidelijk maken wie op welke manier met openbaar gezag is bekleed.</p> <p>De "erkenning", bijvoorbeeld van APK-keuringsstations, is een goed voorbeeld. Door de erkenning delegeert de Dienst Wegverkeer zijn bevoegdheid tot keuring.</p> <p>Let op: ook als men geen wettelijke grondslag voor de bevoegdheid vindt, kan soms toch een publiekrechtelijke titel voor het handelen worden gevonden. Voldoende voor het aannemen van een publiekrechtelijke titel is dat de vervulling van een publieke taak indirect tot een grondwettelijke of wettelijke bevoegdheidstoedeling herleid kan worden. Of dat mogelijk is zal afhangen van de omstandigheden van het concrete geval.</p> <p>Het enkele feit dat een publieke taak bestaat is in het algemeen niet voldoende om te concluderen dat een instantie een bestuursorgaan is. In sommige uitspraken heeft de bestuursrechter gesteld dat het moet gaan om de uitvoering van een taak, die de overheid aan zich heeft getrokken, terwijl de uitvoering van de taak wordt bekostigd met overheidsgelden.</p> <p>Het enkele feit dat een instelling subsidie krijgt, maakt die instelling echter niet tot bestuursorgaan. De doelstelling van een stichting, de band met de overheid, toezeggingen aan de Tweede Kamer kunnen onder omstandigheden, al dan niet in samenhang, doorslaggevend zijn voor het antwoord op de vraag of een bepaalde instantie als bestuurorgaan valt aan te merken.</p> <p>Zie bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Arr. Rb. Arnhem, AB 97/422 (Stichting Waarborgfonds Eigen Woningen)</li><li>- Arr. Rb. Haarlem, JB 97/38 (Stichting Thuiszorg IJmond)</li><li>- Afd. bestuursrechtspraak RvSt, AB 1996/136 (Stichting Silicose Oud-Mijnwerkers)</li><li>- Argonaut (bij vaststelling klimetervergoeding, CRvB, 31 maart 2006, LJN AV 8198).</li></ul> <p>Notarissen en deurwaarders zijn b-orgaan, voor zover zij ambtshandelingen verrichten.</p> <p>ZBO-register (overzicht van zelfstandige bestuursorganen)</p> <p>Zie voor een overzicht van zelfstandige bestuursorganen het ZBO-register op <a href="http://www.overheid.nl">www.overheid.nl</a>.</p> <p>Maar let op: als een instantie niet in het ZBO-register is vermeld, betekent niet dat die instantie geen bestuursorgaan kan zijn!</p> <p>Het ZBO-register gebruikt namelijk een beperkte definitie van het begrip bestuursorgaan (paragraaf 5.4 Aanwijzingen voor de regelgeving).</p>				
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
geen bestuursorgaan Awb			Nederlands	KI 1912
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>	<p>In artikel 1:1, lid 2 Awb worden niet als bestuursorgaan beschouwd (a tm i):</p> <p>a) de wetgevende macht</p> <p>In de praktijk worden klachten over wetten in formele zin door de Nationale ombudsman niet als buitenwettelijke klacht afgeschreven, maar op grond van artikel 16, onderdeel b, WNo (geen bevoegdheid een onderzoek in te stellen naar algemeen verbindende voorschriften);</p> <p>b) de kamers en de verenigde vergadering der Staten-Generaal</p> <p>c) onafhankelijke, bij de wet ingestelde organen die met rechtspraak zijn belast, alsmede de Raad voor de rechtspraak en het College van afgevaardigden</p> <p>Het gaat hier om organen die:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. een rechterlijke functie uitoefenen,</li></ol>			

# Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [REDACTED] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
<p>2. onafhankelijk zijn, en 3. zijn ingesteld bij wet.</p> <p>Check of artikel 14 Wet op de rechtelijke organisatie - direct of indirect - van toepassing is.</p> <p>Verder kan de jurisprudentie worden bestudeerd. Daaruit blijkt bij voorbeeld dat het College van beroep voor de examens van een openbare universiteit niet met rechtspraak is belast. Dat is een bestuursorgaan. De Rijskberoepscommissie is wel een instantie met rechtspraak belast, zo heeft vroeger de arob-rechter al uitgemaakt.</p> <p>Ook een bron van informatie is de dissertatie Administratieve rechtsgangen van Widdershoven.</p> <p>Ook voor zover met rechtspraak belaste organen naast hun rechterlijke functie andere functies vervullen zijn ze geen bestuursorgaan (bijvoorbeeld de Raad voor Strafrechtstoepassing en Jeugdbescherming als adviseur in Wobka zaken).</p> <p>Ook bepaalde vormen van tuchtrechtspraak vallen onder onderdeel c, zo blijkt uit de parlementaire geschiedenis. Vormen van tuchtrecht die geheel buiten de overheid tot stand komen vallen sowieso buiten het bereik van de Awb!</p> <p>Er zijn twee vormen van tuchtrechtspraak waarmee de overheid wel bemoeienis heeft:</p> <p>a) Tuchtrechtspraak, ingesteld door de overheid zelf, en die op grond van artikel 113, lid 2 Grondwet moet worden geregeld bij of krachtens de wet (zoals medisch tuchtrecht, advocatentuchtrecht, tuchtrecht voor notarissen en gerechtsdeurwaarders); b) Tuchtrechtspraak, ingesteld op last van de overheid door privaatrechtelijke rechtspersonen die met een overheidstaak zijn belast (bijvoorbeeld op de Landbouwkwaliteitswet gebaseerde tuchtgerichten, ingesteld door in de wet geregelde controlestichtingen);</p> <p>In die tuchtprocedures is voorzien in een beroepsgang op een instantie die geheel of gedeeltelijk uit rechters bestaat. Deze beroepsinstanties moeten, mede op grond van de jurisprudentie van het Europese Hof voor de Rechten van de Mens, worden beschouwd als onafhankelijke organen, met rechtspraak belast.</p> <p>Let op: gedragingen van griffiers moeten soms worden toegerekend aan de rechterlijke instantie (bijvoorbeeld bij kritiek op het verslag van een zitting, mede ondertekend door een rechter)! Zie ook hieronder onder g).</p> <p>d) de Raad van State en zijn afdelingen</p> <p>e) de Algemene Rekenkamer</p> <p>f) de Nationale ombudsman en de substituut-ombudsmannen als bedoeld in artikel 9, lid 1 WNo en de ombudsmannen en ombudscommissies als bedoeld in artikel 9:17, onderdeel b Awb</p> <p>g) de voorzitters, leden, griffiers en secretarissen van de in de onderdelen b tot en met f bedoelde organen, de procureur-generaal, de plaatsvervangend procureur-generaal en de advocaten-generaal bij de Hoge Raad, de besturen van de in onderdeel c bedoelde organen alsmede de voorzitters van die besturen, alsmede de commissies uit het midden van de in de onderdelen b tot en met f bedoelde organen</p> <p>Volgens de letter van deze bepaling is de No niet bevoegd klachten over griffiers van rechterlijke instanties te behandelen. Onder de WNo zelf, zoals deze vóór 1 januari 1994 gold, bestond er geen misverstand over dat de No gedragingen van gerechtsambtenaren (niet belast met rechtspraak), voor zover die niet toe te rekenen zijn aan rechters, kon onderzoeken. Onderdeel g van artikel 1:1, tweede lid, Awb is door de wetgever overgenomen uit de oude Wet Arob. Het was echter niet de bedoeling van de wetgever om de bevoegdheid van de No te beperken. Onderdeel g doet dan ook niet af aan de ook voorheen bestaande bevoegdheid van de No om klachten over gerechtsambtenaren te behandelen.</p> <p>Werden gedragingen van gerechtsambtenaren vroeger toegerekend aan de Minister van Justitie als bestuursorgaan, op grond van het overgangsrechtelijke artikel XIII van de Wet organisatie en bestuur gerechten (vervallen) werden de gedragingen toegerekend aan het bestuur van het gerecht, dat in zoverre bestuursorgaan is in de zin van de Wet Nationale ombudsman. Dit is nu geregeld in artikel 26, lid 7 Wet op de rechterlijke organisatie.</p> <p>Maar let op: gedragingen van het bestuur van het gerecht als zodanig – bijvoorbeeld in het kader van klachtbehandeling – mag de Nationale ombudsman niet onderzoeken. Ook gedragingen van gerechtsambtenaren die onder rechtstreeks toezicht van rechters plaatsvinden kunnen niet worden onderzocht. Gedacht kan worden aan het medeondertekenen door een griffier van een proces-verbaal van een zitting.</p> <p>De nieuwe bestuursstructuur van gerechten is overigens ingevolge artikel 3 Wet op de rechterlijke organisatie niet van toepassing op de Hoge Raad. Gedragingen van gerechtsambtenaren van de Hoge Raad – niet met rechtspraak belast – worden door de Nationale ombudsman ongewijzigd toegerekend aan de Minister van Justitie en Veiligheid.</p>				

# Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [REDACTED] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
<p>h) de commissie van toezicht betreffende de inlichtingen- en veiligheidsdiensten, als bedoeld in artikel 97 Wet op de inlichtingen- en veiligheidsdiensten 2017</p> <p>i) de toetsingscommissie inzet bevoegdheden, als bedoeld in artikel 32 Wet op de inlichtingen- en veiligheidsdiensten 2017</p> <p>Maar let op de uitzondering in artikel 1:1, lid 3 Awb: wel weer bestuursorgaan bij besluit of handeling jegens ambtenaar! De hierboven genoemde organen, personen en colleges worden wél als bestuursorgaan aangemerkt als er sprake is van een besluit of handeling ten aanzien van een ambtenaar als bedoeld in artikel 1 Ambtenarenwet, zijn nagelaten betrekkingen of zijn rechtverkrijgenden.</p> <p>Bijvoorbeeld het bestuur van een gerecht en de Algemene Rekenkamer zijn in dat geval ook bestuursorganen, en een ambtenaar van deze organen kan klagen over bijvoorbeeld het niet beantwoorden van een brief door het bestuursorgaan en over klachtbehandeling in dit kader.</p> <p>Maar zie bijvoorbeeld ook CRvB 8-5-2003, LJN nummer AF8429 waarin een ambtenaar werkzaam was voor een gemeenschappelijke dienst (Facilitair Bedrijf) voor de gerechten én de parketten in Den Bosch. In deze casus werd de toenmalig Minister van Justitie als bestuursorgaan aangemerkt en niet het bestuur van de gerechten.</p>				
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
Openbaar gezag			Nederlands	KI 1914
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>	<p>Er is sprake van openbaar gezag als de persoon of college eenzijdig rechten of plichten voor een ander kan vaststellen en wijzigen en deze bevoegdheid ontleent aan een publiekrechtelijke basis. Is hiervan sprake, dan spreekt men over een b- orgaan.</p> <p>In de rechtspraak wordt "bekleed zijn met enig openbaar gezag" aangenomen wanneer sprake is van een op de wet steunende bevoegdheid om de rechtspositie van de bestuurde (de burger) eenzijdig te bepalen.</p> <p>Het uitoefenen van openbaar gezag is ruimer dan alleen het nemen van besluiten.</p>			
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
Artikel 9:25 Awb: spoedig mededelen indien geen onderzoek			Nederlands	KI 2008
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>	<p>Artikel 9:25 Awb:</p> <p>"1. Indien de ombudsman op grond van artikel 9:22, 9:23 of 9:24 geen onderzoek instelt of dit niet voortzet, deelt hij dit onder vermelding van de redenen zo spoedig mogelijk schriftelijk aan de verzoeker mede.</p> <p>2. In het geval dat hij een onderzoek niet voortzet, doet hij de in het eerste lid bedoelde mededeling tevens aan het bestuursorgaan en, in voorkomend geval, aan degene op wiens gedraging het onderzoek betrekking heeft."</p> <p>Zie voor de toepassing van dit artikel de informatie onder Mededeling geen onderzoek of geen voortzetting onderzoek.</p>			
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				

# Divers

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Dit rapport bevat 5 kennisitems.

Naam		Aantal
Artikel 9:29 Awb: geen medewerking aan onderzoek door medewerker		KI 1513
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	<p>Artikel 9:29 Awb:</p> <p>“Aan de behandeling van het verzoek wordt niet meegewerkt door een persoon die betrokken is geweest bij de gedraging waarop het verzoek betrekking heeft”.</p> <p>Denk hierbij aan de situatie dat een medewerker van de NO een kwestie eerder heeft behandeld toen hij nog werkzaam was bij het bestuursorgaan waarover wordt geklaagd. De medewerker kan deze zaak dan niet behandelen. Zelfs de schijn van partijdigheid moet worden vermeden.</p> <p>Natuurlijk mag ook geen adviseur worden ingeschakeld die eerder betrokken is geweest bij dezelfde kwestie.</p> <p>In artikel 2:4 Awb lees je meer over het gebod van onpartijdigheid.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>		
Over Kennisbank V		KI 1913
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	<p>Kennisbank V geeft uitleg over de bevoegdheid van de Nationale ombudsman (de NO) om klachten te behandelen, en de ontvankelijkheid van verzoekschriften.</p> <p>In Kennisbank V is geupdate informatie uit de oude B&amp;O reader artikelgewijs en per onderwerp opgenomen. Hierbij is de indeling van de oude B&amp;O reader grotendeels aangehouden.</p> <p>Raadpleeg bij een B&amp;O-vraag eerst de inhoudsopgave van Kennisbank V</p> <p>Kennisbank V omvat namelijk veel informatie, van wettelijke regels en jurisprudentie, hoe de No met zaken omgaat, links naar informatie van externe instanties tot aan uitzonderingen op uitzonderingen.</p> <p>Heb je nog vragen, neem dan eerst contact op met een B&amp;O-collega uit je team/sector. Kom je er dan nog niet uit, neem dan contact op met de B&amp;O-expertisegroep:</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>		
Artikel 9:28 Awb: vereisten verzoekschrift en vreemde taal		KI 1932
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	<p>De vereisten van artikel 9:28, lid 1 en 3 Awb worden besproken bij de informatie over artikel 9:23, onderdeel a Awb.</p> <p>Artikel 9:28, lid 2 Awb heeft betrekking op het gebruik van een vreemde taal door de verzoeker.</p> <p>Vreemde taal Verzoekers mogen ons benaderen in het Frans, Engels en Duits. In die gevallen vraag je niet om een vertaling.</p> <p>In het geval van een andere vreemde taal kan je wel om een vertaling vragen, als dat voor een goede behandeling noodzakelijk is. Stuur verzoeker een brief in het Engels Frans of Duits en stel hem/haar in de gelegenheid het verzoekschrift met een</p>	

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<p>vertaling aan te vullen. Geef in de brief een redelijke termijn waarbinnen de vertaling binnen moet zijn. Wat redelijk is hangt af van de omstandigheden van dat geval.</p> <p>Er zijn situaties denkbaar waarin het vragen om een vertaling niet redelijk zou zijn. Denk bijvoorbeeld aan iemand op doorreis, die verder geen band heeft met Nederland, die wil klagen over gedragingen van een medewerker van de Koninklijke Marechaussee (KMar) op Schiphol bij een grenscontrole.</p> <p>Friese taal Klachten over aangesloten Friese gemeenten mogen wel in de Friese taal worden ingediend bij de No. Hierover zijn afspraken gemaakt met die Friese gemeenten. Zie WeBNo (primair proces, procedures, taal en stijl) voor de mogelijkheid van vertaling in eigen beheer.</p> <p>Artikel 9:21 Awb jo artikel 2:6 Awb gaat over het gebruik van de Nederlandse taal door de No.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Artikel 9:21 Awb: NO gebruikt Nederlandse taal	KI 1933
<b>Omschrijving</b>	
<p><b>Inhoud</b></p> <p>Artikel 9:21 Awb in samenhang met artikel 2:6 Awb gaat over het gebruik van de Nederlandse taal door de NO.</p> <p>De NO behandelt zaken in principe in het Nederlands, tenzij niet van verzoeker kan worden verwacht dat hij/zij zelf voor een vertaling kan zorgen.</p> <p>In die gevallen schrijf je in het Nederlands en stuur je verzoeker daarvan een samenvatting in de desbetreffende vreemde taal.</p> <p>Overleg met senior/sectorhoofd over het laten maken van een vertaling.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Artikel 9:26 Awb: onderzoek uit eigen beweging	KI 2007
<b>Omschrijving</b>	
<p><b>Inhoud</b></p> <p>Artikel 9:26 Awb:</p> <p>"Tenzij artikel 9:22 Awb van toepassing is (onbevoegdheid ten aanzien van bepaalde gedragingen), is de ombudsman bevoegd uit eigen beweging een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen."</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	

### 3 Hoofdstuk 2 Awb

Gemaakt door ██████████ op 2 september 2022

Dit rapport bevat 9 kennisitems.

Naam		Aantal
Hoofdstuk 2 Awb: verkeer tussen burgers en bestuursorganen		KI 1501
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	<p>Hoofdstuk 2 Awb geeft regels voor het verkeer tussen burgers en bestuursorganen. Die regels zijn ook van belang in de fase van de toetsing van bevoegdheid en ontvankelijkheid. Daarom wordt hoofdstuk 2 Awb ook kort besproken in Kennisbank V.</p> <p>Artikel 9:21 Awb bepaalt dat hoofdstuk 2 Awb ook van toepassing is op het verkeer van burgers met de No. Zonder deze bepaling zou hoofdstuk 2 niet van toepassing zijn. De No is immers geen bestuursorgaan als bedoeld in de Awb (artikel 1:1, lid 2, onderdeel f, Awb).</p> <p>Let op: artikel 2:3, lid 1 Awb is uitgezonderd in artikel 9:21 Awb!</p> <p>Ook een bestuursorgaan kan een verzoek bij de ombudsman indienen om de gedraging van een ander bestuursorgaan te onderzoeken. We nemen daarom aan dat hoofdstuk 2 Awb ook kan worden toegepast als het verzoek wordt ingediend door een bestuursorgaan.</p> <p>Hoofdstuk 2 kent nu drie afdelingen:</p> <p>Afdeling 2.1 algemene bepalingen</p> <p>Afdeling 2.2 gebruik Nederlandse taal of vreemde taal</p> <p>Afdeling 2.3 verkeer langs elektronische weg</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>		
Afdeling 2.2 Awb: gebruik Nederlandse of vreemde taal door de No		KI 1507
<b>Omschrijving</b>		
<b>Inhoud</b>	<p>In deze paragraaf gaat het om de No die gebruik maakt van de Nederlandse of een vreemde taal, zowel in het verkeer met burgers als in het verkeer met bestuursorganen.</p> <p>Voor het gebruik van de Nederlandse of een vreemde taal door een verzoeker wordt verwezen naar de uitleg bij artikel 9:28 Awb en de informatie in Kennisbank IV (gebruik van vreemde talen of Nederlandse dialecten).</p> <p>Hoofdregeel: de No en zijn medewerkers gebruiken de Nederlandse taal. Artikel 2:6 Awb bepaalt immers dat bestuursorganen de Nederlandse taal gebruiken. Dit artikel is van overeenkomstige toepassing op de No.</p> <p>Wel kun je bij je inhoudelijke brief een korte begeleidende brief in het Engels, Frans of Duits meesturen waarin staat dat de No alleen in het Nederlands correspondeert. Zie hiervoor de modelbrieven.</p> <p>Twee uitzonderingen op de hoofdregeel:</p> <p>1. bij wettelijk voorschrift kan anders worden bepaald (artikel 2:6, lid 1 Awb).</p> <p>Met wettelijk voorschrift wordt de wet in formele zin bedoeld. Dit blijkt uit de parlementaire geschiedenis.</p> <p>Tussen de No en Friese gemeenten is afgesproken dat Friese burgers zich in het Fries tot de No mogen wenden.</p> <p>Andere wettelijke uitzonderingen dan voor de Friese taal zijn er niet.</p> <p>2. gebruik van een andere taal kan worden gebruikt is doelmatiger is en de belangen van derden eorden daardoor niet onevenredig (artikel 2:6, lid 2 Awb).</p>	

### 3 Hoofdstuk 2 Awb

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<p>Maak per geval de afweging of gebruik kan worden gemaakt van een vreemde taal. Dit zal niet vaak voorkomen.</p> <p>Meer informatie over de achtergrond van deze uitzonderingen:</p> <p>De Memorie van Toelichting bij artikel 2:6 Awb (kamerstuk II, 23543, blz. 4/5) zegt dat een algemene uitzondering op de hoofdregel moet worden gemaakt voor die gevallen, waarin het gebruik van een andere taal dan het Nederlands doelmatiger is en de belangen van derden daardoor niet onevenredig worden geschaad. Een aantal voorbeelden van situaties waarin een uitzondering gemaakt zou kunnen worden, zijn in deze tekst opgenomen.</p> <p>De Nota naar aanleiding van het verslag (kamerstukken II, 23543, nr. 5, blz. 5/6) en de Memorie van Antwoord (kamerstukken I, 23543, nr. 23b, blz. 2) gaan hier verder op in.</p> <p>In rapport 2004/419 oordeelde de NO dat de IND in het geval van verzoeker, een internationale reiziger afkomstig uit de Verenigde Staten en op doorreis naar Ierland, zonder aanknopingspunten met Nederland, die de Nederlandse taal niet machtig was gebleken, en die zijn klacht in het Engels vanuit zijn toenmalige woon/verblijfplaats in de Verenigde Staten had ingediend, er niet van kon uitgaan dat verzoeker zich kon laten bijstaan door iemand die de Nederlandse taal beheerste. Het (doen) opstellen van een vertaling of een samenvatting in het Engels zou van de IND geen onevenredige inspanning hebben gevergd. Met name van de Afdeling Grensbewaking Schiphol van de IND mocht verwacht worden dat correspondentie in het kader van een klacht in de Engelse taal kan worden gevoerd. Belangen van derden waren niet in het geding.</p> <p>Met ander woorden, de IND had een uitzondering moeten maken op de hoofdregel dat bestuursorganen de Nederlandse taal gebruiken dan ook een uitzondering dienen te maken. Dit geldt temeer, nu in de klachtafhandelingsbrief juridisch taalgebruik werd gebezigd.</p> <p>Voor de NO zelf:</p> <p>Let op: de norm die de NO hier stelt voor een bestuursorgaan geldt natuurlijk ook voor de NO zelf. Dit betekent niet dat stukken in voorkomende gevallen integraal moeten worden vertaald. Soms kan worden volstaan met een samenvatting.</p> <p>samengevat:</p> <p>a. Uitgangspunt is het gebruik van de Nederlandse taal en van het Fries conform het analoog toegepaste wettelijk voorschrift .</p> <p>b. Als vaststaat of aannemelijk moet worden geacht dat verzoeker het Nederlands niet machtig is en zich ook niet kan laten bijstaan door iemand die de Nederlandse taal beheerst, wordt correspondentie niet in het Nederlands gesteld maar in een taal die verzoeker – dan wel degene die hem bijstaat - naar mag worden aangenomen voldoende beheerst of wordt correspondentie voorzien van een samenvatting in die taal, tenzij dit voor het Bureau Nationale ombudsman een onevenredige inspanning (incl. het kostenaspect) zou inhouden (zie ter vgl. No. - rapport 2004/419 met aanbeveling aan de IND).</p> <p>c. Vertalen naar het Engels kan plaatshebben in eigen beheer. Voor andere talen zal in de regel een beroep moeten worden gedaan op externe vertaalbureaus.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Afdeling 2.3 Awb: verkeer langs elektronische weg	KI 1508
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<p>In Kennisbank IV, wijze van indiening en ontvangstbevestiging staat informatie over digitaal verkeer.</p> <p>In 2021 nieuwe wetgeving!</p> <p>Op 1 juli 2004 is de Wet elektronisch bestuurlijk verkeer (opgenomen in hoofdstuk 2, afdeling 2.3 Awb met de titel Verkeer langs elektronische weg), in werking getreden.</p> <p>Maar let op: In 2021 zal de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer in werking treden.</p>

## 3 Hoofdstuk 2 Awb

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<p>Het wetsvoorstel geeft de burger het recht om elektronisch berichten aan een bestuursorgaan te zenden op een door het bestuursorgaan bepaalde wijze.</p> <p>Zie voor meer informatie over deze wet: <a href="https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/wetgeving/wet-modernisering-elektronisch-bestuurlijk-verkeer/">https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/wetgeving/wet-modernisering-elektronisch-bestuurlijk-verkeer/</a> <a href="https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/wetsvoorstellen/detail?id=2019Z15300&amp;dossier=35261">https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/wetsvoorstellen/detail?id=2019Z15300&amp;dossier=35261</a> <a href="https://www.eerstekamer.nl/wetsvoorstel/35261_wet_modernisering">https://www.eerstekamer.nl/wetsvoorstel/35261_wet_modernisering</a></p> <p>In het verkeer tussen burgers en een ombudsman, maar ook tussen de ombudsman en overheidsinstanties, kan een bericht elektronisch worden verzonden als de bepalingen van afdeling 2.3 in acht worden genomen. Naast internetverkeer valt ook faxverkeer onder het begrip elektronisch verkeer.</p> <p>Elektronisch verkeer is niet mogelijk als dit bij of krachtens wettelijk voorschrift is bepaald, of als een vormvoorschrift zich daartegen verzet.</p> <p>Artikel 9:28 Awb bepaalt dat een verzoekschrift moet zijn ondertekend. Als een verzoekschrift niet is ondertekend, dan is voor de NO geen reden om een verzoekschrift niet in behandeling te nemen. Zie hiervoor de informatie bij artikel 9:23 Awb De ombudsman is wel bevoegd om een niet-ondertekend verzoekschrift in behandeling te nemen. Het vereiste van ondertekening is daarom niet te beschouwen als een vormvoorschrift dat elektronische indiening van een verzoekschrift onmogelijk maakt.</p> <p>Ontvangen van elektronische berichten:</p> <p>De NO heeft een website waarop een elektronisch klachtenformulier staat, dat online kan worden verstuurd. Op het briefpapier van de NO wordt ook het e-mailadres <a href="mailto:bureau@nationaleombudsman.nl">bureau@nationaleombudsman.nl</a> of het persoonlijke emailadres genoemd. Hiermee heeft de NO kenbaar gemaakt dat verzoekschriften via elektronische weg kunnen worden ingediend. Meer informatie over de omgang met de NO-emailadressen vind je in Kennisbank IV, omgang met email.</p> <p>Artikel 2:15 Awb bepaalt dat de NO eisen mag stellen aan het gebruik van de elektronische weg, bijvoorbeeld een eis dat alleen Word-, Excel- of pdf-bestanden als bijlagen kunnen worden meegestuurd. De NO kan elektronische post weigeren als de aanvaarding daarvan tot een onevenredige belasting zou leiden. Denk daarbij aan zeer omvangrijke documenten of bij soortgelijke massaal aangeboden documenten. De weigering van zo'n bericht moet zo spoedig mogelijk aan de afzender worden meegedeeld. Op grond van artikel 9:28, lid 3 Awb kan de NO de betreffende verzoeker in de gelegenheid stellen om het verzuim binnen een door de NO bepaalde termijn te herstellen.</p> <p>E-mails die bij de Facilitaire Dienst binnenkomen worden ingeboekt in Verseon. Van e-mails die geen betrekking hebben op een klacht over een bestuursorgaan (consumentenklachten bijvoorbeeld) wordt geen dossier gemaakt. De e-mails worden wel enige tijd bewaard. Dat geldt ook voor e-mails met eenvoudige vragen (adressen, telefoonnummers, hoe een klacht kan worden ingediend). Van e-mails met een klacht over een overheidsinstantie die niet onder de bevoegdheid van de NO valt wordt wel een dossier gemaakt (bijv. buitenwettelijke gemeenten).</p> <p>Als tijdstip waarop een bericht door de NO elektronisch is ontvangen, geldt het tijdstip waarop het bericht zijn systeem voor gegevensverwerking heeft bereikt (artikel 2:17, lid 2 Awb). Deze bepaling belangrijk voor de voor de NO relevante termijnen. Bijvoorbeeld de termijnen in artikel 9:24, lid 1 en 2 Awb. Of de termijn in artikel 9:19, lid 2 jo. artikel 6:15, lid 3 Awb (mogelijkheid van bezwaar, beroep of beklag staat nog open). Het tijdstip van indiening bij een onbevoegde ombudsman is bepalend voor de vraag of een beklag, bezwaar-, beroepschrift tijdig is ingediend.</p> <p>Verzenden van elektronische berichten:</p> <p>De NO kan correspondentie alleen elektronisch verzenden als de geadresseerde kenbaar heeft gemaakt dat hij langs die weg voldoende bereikbaar is.</p>	



## 3 Hoofdstuk 2 Awb

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<p>Uit de Memorie van Toelichting blijkt echter wel dat het feit dat iemand gebruik maakt van een e-mailadres niet zonder meer betekent dat die persoon in het vervolg van de procedure op dat adres bereikbaar is.</p> <p>Soms maakt iemand gebruik van het adres van een bekende of van een werkgever. Ook kan een belanghebbende de voorkeur geven aan officiële, getekende post.</p> <p>Op het elektronische klachtenformulier op de website van de NO kan een verzoeker het e-mailadres vermelden waarop hij bereikbaar is.</p> <p>Let op, dat kan een ander adres zijn dan het adres waarvandaan de e-mail aan de ombudsman is verzonden.</p> <p>Houd rekening met de tekenbevoegdheden bij eindbeslissingen als je een zaak per email wilt afdoen.</p> <p>Zonodig wordt per e-mail om een gewoon postadres gevraagd.</p> <p>Dat is anders bij e-mails die kennelijk buitenwettelijk zijn omdat ze niet gaan over een bestuursorgaan (bijvoorbeeld consumentenklachten).</p> <p>Die e-mails worden per e-mail beantwoord door daartoe gemachtigde medewerkers van het OP. Van die e-mails wordt ook geen dossier gemaakt. Ze worden wel bewaard.</p> <p>Gaat het om een klacht over een overheidsinstantie die niet onder de bevoegdheid van de Nationale ombudsman valt, dan wordt wel een dossier gemaakt.</p> <p>Dit houdt ook verband met de verplichting van de NO om verzoekschriften in de daarvoor in aanmerking komende gevallen op grond van artikel 9:18 of 9:19 Awb door te sturen.</p> <p>Rechterlijke instanties accepteren geen beroepschriften per e-mail. Per e-mail bij de NO ingediende klachten kunnen dus niet per e-mail worden doorgezonden naar een rechterlijke instantie.</p> <p>De NO neemt overigens aan dat een print van een e-mail kan worden beschouwd als een schriftelijk stuk. Een print kan dus wel worden doorgestuurd.</p> <p>Het is aan de rechterlijke instantie om te bepalen of aan alle vormvereisten, bijvoorbeeld ondertekening, is voldaan, en of de mogelijkheid moet worden geboden om een vormverzuim te herstellen.</p> <p>In sommige gevallen kan e-mail de telefoon vervangen. Medewerkers van de Nationale ombudsman kunnen in de gevallen waarin ze telefonisch contact mogen leggen, gebruik maken van het medium e-mail.</p> <p>Het e-mailverkeer mag echter niet in de plaats treden van gewoon briefverkeer, althans niet zonder autorisatie van een tekenbevoegde.</p> <p>Eenvoudige verzoeken om informatie (een adres of telefoonnummer, de vraag hoe een klacht kan worden ingediend) kunnen door iedere medewerker per e-mail worden beantwoord.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Afdeling 2.1 Awb: algemene bepalingen	KI 1942
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>In afdeling 2.1 Awb worden de algemene bepalingen toegelicht in:</p> <p>artikel 2:1 Awb: bijstand en vertegenwoordiging</p> <p>artikel 2:2 Awb: weigering bijstand en vertegenwoordiging</p> <p>artikel 2:3, lid 2 Awb: doorzending stukken die niet voor de No bestemd zijn</p> <p>artikel 2:4 Awb: gebod van onpartijdigheid</p> <p>artikel 2:5 Awb: geheimhoudingsverplichting</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Artikel 2:1 Awb: bijstand en vertegenwoordiging	KI 1943
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Artikel 2:1 Awb stelt dat iedereen zich in het verkeer met bestuursorganen kan laten bijstaan of door een gemachtigde kan laten vertegenwoordigen, om zijn belangen te behartigen.</p> <p>Dit geldt ook voor het verkeer met de No.</p> <p>Bijstand</p> <p>In geval van bijstand is de bijgestane persoon wel fysiek aanwezig met een persoon die bijstand verleent, bijvoorbeeld bij</p>	

### 3 Hoofdstuk 2 Awb

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<p>In geval van bijstand is de bijgestane persoon wel fysiek aanwezig met een persoon die bijstand verleent, bijvoorbeeld bij een intakegesprek of bij een hoorzitting.</p> <p>De bevoegdheid van een verzoeker om zich te laten bijstaan betekent dat degene die hem bijstaat ook het woord mag voeren.</p> <p>Gemachtigde Een gemachtigde is iemand die bevoegd is om iemand anders te vertegenwoordigen in een juridische procedure. Het contact met verzoeker loopt in beginsel via de gemachtigde, die is het aanspreekpunt voor de No.</p> <p>De gemachtigde is bevoegd om alleen, zonder verzoeker, aanwezig te zijn bij bijvoorbeeld een intake of hoorzitting. Toch kan het wenselijk zijn dat ook verzoeker persoonlijk verschijnt. In dat geval kan je verzoeker persoonlijk oproepen. Informeer de gemachtigde wel vooraf over de oproeping van verzoeker. Als verzoeker niet verschijnt, kan dat soms tot leiden tot de conclusie dat verzoeker geen onderzoek meer wenst. Dit hangt af van de omstandigheden van de zaak.</p> <p>Je mag om een schriftelijke machtiging vragen, ook van advocaten. Maar we zijn daartoe niet verplicht.</p> <p>We gaan ervan uit dat een familielid, dat klaagt over een gedraging, verricht jegens een ander familielid, gemachtigd is om dat andere familielid te vertegenwoordigen.</p> <p>Wees wel alert op situaties waarin mogelijk wordt geprobeerd om onrechtmatig informatie te verkrijgen. Bijvoorbeeld in een echtscheidings situatie waarin de ene partner over de (aanstaande) ex-partner informatie probeert te krijgen bij een bestuursorgaan.</p> <p>Ook van advocaten, boekhouders, administratiekantoren en dergelijke gaan we ervan uit dat dat zij hun cliënt vertegenwoordigen. Maar zij kunnen ook op eigen titel klagen, bijvoorbeeld over het niet beantwoorden door een bestuursorgaan van brieven.</p> <p>Let op het verschil met de situatie in artikel 9:23, onderdeel d Awb (verzoeker is een ander dan degene jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden). Deze persoon klaagt op eigen titel en is dus geen vertegenwoordiger van de persoon jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden!</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Artikel 2:2 Awb: weigering bijstand en vertegenwoordiging	KI 1944
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<p>Artikel 2:2 Awb gaat over het weigeren van bijstand of vertegenwoordiging door een gemachtigde.</p> <p>De No kan bijstand of vertegenwoordiging weigeren als er ernstige bezwaren bestaan tegen de beoogde persoon. Maar dat geldt niet als een advocaat/procureur bijstand verleent of als vertegenwoordiger optreedt.</p> <p>Verzoeker en de raadsman of gemachtigde moeten meteen over de weigering worden geïnformeerd. Verzoeker moet namelijk zo snel mogelijk kunnen beslissen of hij zelf verder gaat, of dat hij een andere hulpverlener kiest.</p> <p>De beslissing van een bestuursorgaan om een raadsman/gemachtigde te weigeren is een beslissing waartegen bezwaar openstaat. Omdat de No geen bestuursorgaan is, staat tegen zo'n beslissing van de No geen bezwaar of beroep open.</p> <p>De No zal in de praktijk zelden gebruik maken van deze bevoegdheid. Het zou aan de orde kunnen zijn als een hulpverlener blijkt geeft van ernstige en overduidelijke ondeskundigheid. Of wanneer een hulpverlener dreigt met geweld. Een ander voorbeeld is een belangenconflict bij een hulpverlener, met betrekking tot een eigen belang of ten aanzien van tegengestelde belangen bij zijn andere cliënten. De bevoegdheid mag in ieder geval niet worden gebruikt om een deskundige, en daardoor misschien lastige hulpverlener te weigeren.</p>
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Artikel 2:3, lid 2 Awb: doorzending stukken die niet voor de No bestemd zijn	KI 1945

# 3 Hoofdstuk 2 Awb

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Hoofdstuk 2 Awb is voor de No van overeenkomstige toepassing, met uitzondering van artikel 2:3 lid 1 Awb.</p> <p>Artikel 2:3, lid 1 Awb gaat over de verplichting voor bestuursorganen om geschriften die onder de bevoegdheid van een ander bestuursorgaan vallen onverwijld door te sturen. Die verplichting geldt dus niet voor de No.</p> <p>In hoofdstuk 9 Awb staan andere bepalingen over de doorzendplicht die voor de No van belang zijn. Zoals artikel 9:18, lid 2 Awb over de doorzending naar een andere bevoegde ombudsman. Artikel 9:19 Awb gaat over over doorzending als voor verzoeker bezwaar, beroep of beklag openstaat.</p> <p>Lid 2 wel van toepassing voor de No Artikel 2:3, lid 2 Awb verplicht de No om geschriften die niet voor hem zijn bestemd en die ook niet worden doorgezonden, zo spoedig mogelijk terug te sturen aan de afzender.</p> <p>Let op: het gaat in lid 2 is niet van toepassing op geschriften die wel voor de No zijn bestemd, maar die niet door de No mogen worden behandeld. Denk hierbij aan een verzoeker die zich bewust tot de No wendt, zonder te beseffen dat een andere ombudsman bevoegd is of zonder te beseffen dat de No in het geheel niet bevoegd is (bijvoorbeeld bij een consumentenklacht). De brief was dan wel voor de No bestemd. Het kan ook gaan om geschriften die bewust aan de No zijn gestuurd, maar die door de No aan een andere instantie worden doorgestuurd omdat bezwaar, beroep of beklag openstaat.</p> <p>Lid 2 is wél van toepassing op brieven waar al uit de adressering blijkt dat het stuk niet bij de No thuis hoort, bijvoorbeeld door een tyfout in het postbusnummer.</p> <p>Lid 2 geeft twee opties: - de No kan de brief doorsturen naar de persoon of instantie waarvoor de brief bestemd was. - de No kan de brief terugsturen naar de afzender.</p> <p>Terugzending en doorzending moet zo spoedig mogelijk plaatsvinden.</p> <p>Meestal kan je eenvoudig vaststellen dat de brief niet voor de No is bedoeld. Stuur je een brief door, stel de afzender daar dan meteen ook van in kennis, als dat mogelijk is. Want er zijn situaties waarin het niet mogelijk is om de afzender in te lichten, bijvoorbeeld als je een duidelijk niet voor de No bestemde brief kan doorzenden zonder de envelop te openen om de adresgegevens van de afzender te achterhalen. Wees hierop bedacht, omdat de brief privacygevoelige informatie kan bevatten die niet voor de No is bestemd.</p> <p>Een argument voor terugzending aan verzoeker kan zijn dat doorzending door de No de ongewenste suggestie bij de geadresseerde kan opwekken dat de No namens de brievenafzender optreedt.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Artikel 2:4 Awb: gebod van onpartijdigheid	KI 1946
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Artikel 2:4 Awb gaat over het gebod van onpartijdigheid.</p> <p>Lid 1 bepaalt dat de No zijn taak zonder vooringenomenheid vervult. Behandel verzoekers fair en treed hen met open vizier tegemoet. Besluiten moeten zonder aanzien des persoons worden genomen, en gelijke gevallen moeten gelijk worden behandeld.</p> <p>Iedere klacht, ook die van veelklagers, wordt serieus bekeken. En let ook op dat de contacten met (ambtenaren van) bestuursorganen niet te innig worden.</p> <p>Lid 2 stelt dat het bestuursorgaan moet proberen te voorkomen dat tot het bestuursorgaan behorende of daarvoor werkzame personen die een persoonlijk belang bij een besluit hebben, de besluitvorming beïnvloeden.</p> <p>De No heeft de plicht om er voor te zorgen dat persoonlijke en bestuurlijke belangen niet door elkaar gaan lopen. Behandel een klacht niet als je een verzoeker persoonlijk kent of als je anderszins een belang hebt bij een bepaalde zaak. Zelfs de schijn van partijdigheid moet worden vermeden.</p>	

### 3 Hoofdstuk 2 Awb

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
In de gevallen waarin de No zich niet kan laten vervangen, moet worden gezocht naar mogelijkheden om zijn persoonlijke invloed te beperken, bijvoorbeeld door anderen (adviseurs) bij de besluitvorming te betrekken.	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Artikel 2:5 Awb: geheimhoudingsverplichting	KI 1947
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Artikel 2:5 Awb gaat over de geheimhoudingsplicht.</p> <p>De geheimhoudingsplicht geldt voor ieder medewerker van de No die betrokken is bij de uitvoering van de taak van de No en daarbij de beschikking krijgt over vertrouwelijke gegevens.</p> <p>De geheimhoudingsplicht gaat niet op als:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- een wettelijk voorschrift je verplicht tot mededeling van die gegevens, of</li><li>- je taak het noodzakelijk maakt dat je de gegevens mededeelt aan anderen.</li></ul> <p>De medewerkers van de No met een ambtenarenstatus hebben op grond van het ambtenarenrecht al een geheimhoudingsverplichting.</p> <p>Artikel 2:5 Awb bepaalt dat die verplichting ook geldt voor de andere medewerkers van de No.</p> <p>De geheimhoudingsplicht geldt ook voor instellingen en hun personeel, die door de No worden betrokken bij de uitvoering van zijn taak.</p> <p>Het begrip instelling is een neutraal begrip. Personeel van een beveiligingsdienst, werkzaam voor de ombudsman, heeft ook een geheimhoudingsplicht.</p> <p>Overtreding van de geheimhoudingsplicht is strafbaar gesteld in artikel 272 Wetboek van Strafrecht. Daarnaast kan de werkgever ook disciplinaire sancties opleggen.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	

## 4 Divers

Gemaakt door ██████████ op 2 september 2022

Dit rapport bevat 6 kennisitems.

Naam	Aantal
Overgangsrecht (deels verouderde informatie)	KI 1509
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<p>LET OP: DEZE PAGINA BEVAT (DEELS) VEROUDERDE INFORMATIE (MEI 2020). MOCHT JE DEZE INFORMATIE WILLEN GEBRUIKEN, CHECK DAN WAT NOG GELDIG IS.</p> <p>In dit hoofdstuk worden overgangsrechtelijke bepalingen behandeld.</p> <p>De artikelen van de Wet extern klachtrecht treden in werking op een bij KB te bepalen tijdstip, dat voor de verschillende artikelen of onderdelen daarvan verschillend kan worden vastgesteld (art X). Blijkens de Memorie van Toelichting (kamerstukken 28724, nr 3, blz. 40-41) is het de bedoeling dat de vangnetvoorziening van art. 1a, eerste lid, onderdeel b, WNo, een jaar later in werking treedt dan de rest van de wet. De decentrale overheden krijgen hierdoor de tijd om zelf voor een ombudsvoorziening te zorgen. Inmiddels is ook de vangnet voorziening per 1 januari 2006 in werking getreden.</p> <p>Ingevolge artikel IX, eerste lid, van de Wet extern klachtrecht zijn op verzoekschriften die bij de Nationale ombudsman zijn ingediend voor de inwerkingtreding van de artikelen I (over de Awb) en II (over de WNo) van de Wet extern klachtrecht de bepalingen van de Wet Nationale ombudsman van toepassing, zoals die voor dat tijdstip luiden. Deze bepaling is door het tijdsverloop van weinig praktisch belang meer. Alleen in lopende onderzoeken, waarin onverwacht alsnog een B&amp;O-vraag naar voren komt, kan de bepaling nog van belang zijn.</p> <p>Ten aanzien van provincies, gemeenten, waterschappen en gemeenschappelijke regelingen:</p> <p>Er kan onderscheid worden gemaakt tussen twee soorten overgangsrecht voor de decentrale overheden. Enerzijds is voorzien in gevallen waarin de bevoegdheid van de Nationale ombudsman begint of eindigt, als de Wet extern klachtrecht reeds (volledig) in werking is getreden. Het gaat dan om de situatie waarin een decentrale overheid besluit met een eigen voorziening te stoppen of juist te starten. Op deze gevallen ziet het nieuwe artikel 18 van de WNo. Anderzijds gaat het om hetgeen geldt op het moment waarop voor decentrale overheden de wettelijke verplichting tot het beschikken over een externe klachtvoorziening in werking treedt. Hierop heeft artikel IX van het wetsvoorstel betrekking.</p> <p>Als de wet extern klachtrecht eenmaal in werking is getreden - voor decentrale overheden per 1 januari 2006 - geldt het volgende.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Om te waarborgen dat de burger niet tussen wal en schip valt, is bepaald dat de Nationale ombudsman «oude verzoekschriften» mag afhandelen wanneer op een gegeven moment een eigen externe klachtvoorziening door een decentrale overheid wordt ingesteld. Dat betekent dat de Nationale ombudsman bevoegd blijft tot behandeling van verzoekschriften die hij voor de ingangsdatum van de eigen voorziening heeft ontvangen (artikel 18 van de WNo, nieuw).</li> <li>- Vanaf de ingangsdatum van een eigen externe klachtvoorziening is die voorziening meteen bevoegd tot het behandelen van nieuwe verzoekschriften, ook als het gaat om gedragingen daterend van vóór de ingangsdatum van de voorziening. Hetzelfde geldt voor de omgekeerde situatie, dat wil zeggen het geval waarin een eigen externe klachtvoorziening ophoudt te bestaan, waardoor de Nationale ombudsman bevoegd wordt: in dat geval is de Nationale ombudsman meteen bevoegd, ook als het gaat om gedragingen daterend vóór de datum van beëindiging van de decentrale voorziening. In deze gevallen geldt dus onmiddellijke werking van de bevoegdheid van de externe klachtvoorziening, wat betekent dat geen aanvullend overgangsrecht nodig is.</li> </ul> <p>De volgende bepalingen waren relevant ten tijde van de inwerkingtreding van de Wet extern klachtrecht.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Op verzoekschriften die de Nationale ombudsman heeft ontvangen voordat de nieuwe titel 9.2 van de Awb en de gewijzigde bepalingen van de WNo in werking zijn getreden, blijven de huidige (oude) WNo-bepalingen van toepassing (zie art. 30 en 30a WNo oud).</li> </ul> <p>Dit is van belang voor de decentrale overheden die reeds op vrijwillige basis bij de Nationale ombudsman waren aangesloten</p>

## 4 Divers

Gemaakt door ██████████ op 2 september 2022

Naam	Aantal
<p>(artikel IX, eerste lid).</p> <p>– Voor decentrale overheden die eerst onder de Nationale ombudsman komen te vallen wanneer de vangnetvoorziening in werking treedt, geldt in beginsel (zie hierna) dat hun gedragingen pas vanaf dat moment voorwerp van onderzoek bij de Nationale ombudsman kunnen zijn.</p> <p>Voor decentrale overheden die reeds op vrijwillige basis bij de Nationale ombudsman waren aangesloten, geldt dat de bevoegdheid van de Nationale ombudsman gewoon doorloopt.</p> <p>Dus ook «oude gedragingen» van bestuursorganen van deze overheden kunnen door de Nationale ombudsman in onderzoek worden genomen (artikel IX, tweede lid).</p> <p>Had een gemeente een eigen ombudsvoorziening, maar valt men sinds 2006 onder de bevoegdheid van de Nationale ombudsman dan geldt het volgende beleid om de burger niet tussen de wal en het schip te laten vallen.</p> <p>Het verdient de voorkeur als de oude gemeentelijke ombudsvoorziening nog klachten behandelt over de periode waarin de Nationale ombudsman niet bevoegd was (voortdurende gedragingen kan de Nationale Ombudsman wel in onderzoek nemen).</p> <p>Bestaat de oude ombudsvoorziening echter niet meer, dan is de Nationale ombudsman bereid om klachten over gedragingen van voor 1 januari 2006 te behandelen.</p> <p>Ten aanzien van bestuursorganen als bedoeld in artikel 1a, lid 1, onderdeel e:</p> <p>Zbo</p> <p>Voor 30 juni 1998 was de Nationale ombudsman alleen bevoegd een onderzoek in te stellen naar gedragingen van bestuursorganen als hier bedoeld, als die bestuursorganen uitdrukkelijk waren aangewezen. Door de wetwijziging per 30 juni 1998 behoeven zelfstandige bestuursorganen en bestuursorganen van publiekrechtelijke bedrijfsorganisaties (pbo's) niet meer met naam en toenaam te worden aangewezen.</p> <p>De Nationale ombudsman is bevoegd ten aanzien van alle zelfstandige bestuursorganen en bestuursorganen van pbo's, tenzij die organen uitdrukkelijk bij AMvB of via artikel 1a, lid 2, zijn uitgezonderd.</p> <p>Anders dan ten aanzien van provincies, gemeenten, waterschappen en gemeenschappelijke regelingen is er voor bestuursorganen als bedoeld in artikel 1a, lid 1, onderdeel e, vallend onder de bevoegdheid van de Nationale ombudsman, geen overgangsrecht geregeld.</p> <p>Concreet betekent dit het volgende: de Nationale ombudsman kan een onderzoek instellen naar een gedraging van een zelfstandig bestuursorgaan die voor 30 juni 1998 heeft plaatsgevonden, ook als dat bestuursorgaan voor 30 juni 1998 niet voorkwam op de lijst van bij AMvB aangewezen bestuursorganen.</p> <p>In de praktijk zal een bestuursorgaan dergelijke klachten waarschijnlijk niet in behandeling nemen en kan verzoeker niet meer voldoen aan het kenbaarheidsvereiste.</p> <p>Ten slotte betreft artikel 19 van de WNo (nieuw) een overgangsrechtelijke bepaling die betrekking heeft op zelfstandige bestuursorganen die krachtens artikel 1a, eerste lid, onder e, van de WNo, van de competentie van de Nationale ombudsman worden uitgezonderd.</p> <p>Nog tot een jaar na inwerkingtreding van het uitzonderingsbesluit kan bij de Nationale ombudsman een verzoek worden ingediend over een gedraging van dat bestuursorgaan.</p> <p>Deze bepaling komt overeen met artikel 30a, onderdeel a, van de WNo (oud).</p> <p>Ten aanzien van artikel 1a, tweede lid, WNo</p> <p>Op grond van artikel VI van de Wet van 18 juni 1998 tot wijziging van de Wet Nationale ombudsman en de Wet openbaarheid van bestuur is artikel 1a, tweede lid, WNo op 30 juni 2003 vervallen.</p> <p>De Wet Nationale ombudsman is dus ook van toepassing op bestuursorganen belast met onderwijs en onderzoek op het beleidsterrein van het Ministerie van OC&amp;W.</p> <p>Buitengewoon opsporingsambtenaren(BOA's) in dienst van organen van provincies, gemeenten, waterschappen en gemeenschappelijke regelingen</p> <p>Per 30 juni 1998 zijn ingevolge artikel 1a, lid 1, onderdeel d, de bestuursorganen van alle hier genoemde lichamen bestuursorgaan in de zin van de WNo, voor zover het gedragingen van voor hen werkzame buitengewoon opsporingsambtenaren betreft.</p> <p>Vóór de invoering van deze bepaling waren deze bestuursorganen met terugwerkende kracht tot 1 april 1994 bij amvb aangewezen als bestuursorgaan in de zin van de WNo, en wel uitsluitend voor zover het betreft de uitoefening van taken, die zijn opgedragen aan de voor hen werkzame boa's.</p>	

## 4 Divers

Gemaakt door ██████████ op 2 september 2022

Naam	Aantal
<p>Artikel 9:24, eerste lid, secundaire jaartermijn</p> <p>Bij de invoering van hoofdstuk 9 van de Awb is ook overgangsrecht geregeld in artikel V van de invoeringswet. Kort samengevat komen deze bepalingen erop neer dat bepaalde categorieën zaken worden behandeld volgens het recht dat van toepassing was voor de invoering van de nieuwe wet voor het betrokken beleidsterrein.</p> <p>Met gebruikmaking van de vrijheid die artikel 9:23, onderdeel a, de ombudsman geeft om te laat ingediende klachten toch in onderzoek te nemen heeft de Nationale ombudsman er om redenen van eenvoud voor gekozen de nieuwe termijn voor indiening van klachten, genoemd in artikel 12, tweede lid (één jaar na de klachtafhandeling), in alle zaken te hanteren. Praktisch komt dit erop neer dat het overgangsrecht niet van belang is bij de beantwoording van de vraag of een verzoekschrift tijdig is ingediend, nadat de klacht aan het betrokken bestuursorgaan is voorgelegd.</p> <p>Niettemin is het wel goed te weten dat het overgangsrecht bestaat.</p> <p>Voor de Nationale ombudsman zijn met name de leden 4 en 5 van artikel V van de Invoeringswet Awb van belang.</p> <p>Lid 4 luidt: Verzoeken om een onderzoek door de Nationale ombudsman van een gedraging waarover een klacht is ingediend die op het tijdstip van inwerkingtreding van deze wet voor het betrokken beleidsterrein is afgehandeld of nog in behandeling is, worden behandeld volgens het recht dat voor dat tijdstip van toepassing was.</p> <p>Lid 5 luidt: Verzoeken om een onderzoek van een gedraging die voor het tijdstip van inwerkingtreding van deze wet voor het betrokken beleidsterrein bij de Nationale ombudsman zijn ingediend en die op dat tijdstip nog in behandeling zijn, worden behandeld volgens het recht dat voor dat tijdstip van toepassing was.</p> <p>OCW</p> <p>Op 30 juni 2003 is art. 1a, tweede lid, WNo van rechtswege vervallen. Zie paragraaf 2.1.5.3.</p> <p>Gedragingen van bestuursorganen die op grond van genoemde bepaling niet onder de bevoegdheid van de Nationale ombudsman vielen, vallen nu wel onder de bevoegdheid van de Nationale ombudsman. Dat geldt ook voor gedragingen van voor 30 juni 2003.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Caribisch Nederland	KI 1514
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b>	<p>Vanaf 1 oktober 2010 vormen de eilanden Bonaire, Sint Eustatius, en Saba openbare lichamen van Nederland.</p> <p>De Nederlandse overheid is in de vorm van de Rijksdienst Caribisch Nederland (RCN) aanwezig op de eilanden. De RCN valt onder het beheer van de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK).</p> <p>De verschillende ministeries werken binnen de Rijksdienst Caribisch Nederland samen.</p> <p>Ook de Belastingdienst en het zorgkantoor vallen onder de RCN, maar die kunnen eigen kantoren hebben.</p> <p>De Rijksdienst Caribisch Nederland is met ingang van 1 oktober 2010 de werkgever van de rijksambtenaren op Bonaire, Sint-Eustatius en Saba en het centrale informatiepunt van de Rijksoverheid op de eilanden.</p> <p>Ook het politiekorps van Caribisch Nederland valt onder de minister van BZK.</p> <p>Bij de Nationale ombudsman kunnen per 1 oktober 2010 klachten worden ingediend over de RCN en het politiekorps Caribisch Nederland.</p> <p>Over het bestuur van de eilanden kan (nog) niet worden geklaagd.</p> <p>De eilanden hebben tot 10 oktober 2012 de tijd om te bepalen of zij kiezen voor een eigen gemeenschappelijke ombudsman of dat zij aansluiting zoeken bij de Nationale ombudsman (zie artikel 1a, lid 1, onderdeel e WNo in samenhang met artikel 19a WNo).</p>

## 4 Divers

Gemaakt door ██████████ op 2 september 2022

Naam	Aantal
<p>Artikel 1a WNo</p> <p>1. Deze wet is van toepassing op de gedragingen van de volgende bestuursorganen: e. andere bestuursorganen, daaronder mede begrepen bestuursorganen in de openbare lichamen, voor zover niet bij algemene maatregel van bestuur uitgezonderd.</p> <p>Artikel 19a WNo</p> <p>1. In afwijking van artikel 1a, is deze wet tot twee jaar na de inwerkingtreding van de Wet openbare lichamen Bonaire, Sint Eustatius en Saba alleen van toepassing op de gedragingen van de bestuursorganen van de openbare lichamen, voor zover de ombudsman hiertoe op een gezamenlijk verzoek van de eilandsraden van de openbare lichamen heeft besloten. De ombudsman kan daarbij een termijn bepalen waarop deze wet ten aanzien van de gedragingen van de bestuursorganen van de openbare lichamen van toepassing zal zijn.</p> <p>2. Een besluit als bedoeld in het eerste lid wordt bekend gemaakt in de Staatscourant en in de afkondigingsbladen van de openbare lichamen.</p> <p>Zie het artikel 'Nationale ombudsman bevoegd in Caribisch Nederland' van ██████████ in het Tijdschrift voor Klachtrecht 7(2011)2 voor meer informatie. Zie ook de website rijksdienstcn.com.</p> <p>Zie ook de informatie over Caribisch Nederland in Kennisbank I</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
De Kinderombudsman	KI 1515
<b>Omschrijving</b>	
<p><b>Inhoud</b></p> <p>Sinds 1 april 2011 is de Kinderombudsman onderdeel van het Bureau Nationale ombudsman. De Kinderombudsman is een als zodanig aangewezen substituut-ombudsman (artikel 1, onderdeel b WNo). De Kinderombudsman heeft een eigen werkgebied en bevoegdheden, en een eigen website <a href="http://www.dekinderombudsman.nl">www.dekinderombudsman.nl</a>.</p> <p><b>Taken Kinderombudsman</b></p> <p>Zijn taak is te bevorderen dat de rechten van jeugdigen worden geëerbiedigd door bestuursorganen en door privaatrechtelijke organisaties (zie artikel 11b WNo).</p> <p>Hij doet dit in elk geval door:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Voor te lichten en informatie te geven over de rechten van jeugdigen;</li><li>- Gevraagd en ongevraagd advies te geven aan de regering en de beide Kamers der Staten-Generaal over wetgeving die en beleid dat de rechten van jeugdigen raakt;</li><li>- Het instellen van onderzoek naar de eerbiediging van de rechten van jeugdigen naar aanleiding van klachten of uit eigen beweging;</li><li>- Het toezicht houden op de wijze waarop klachten van jeugdigen of hun wettelijke vertegenwoordigers door de daartoe bevoegde instanties, niet zijnde de ombudsman, worden behandeld.</li></ul> <p>Bij de uitvoering van zijn taken, houdt de Kinderombudsman zo veel mogelijk rekening met de mening van jeugdigen zelf overeenkomstig artikel 12 van het Kinderrechtenverdrag, met de belangen van jeugdigen en met hun belevingswereld.</p> <p><b>Klagen over wie?</b></p> <p>Een klacht kan worden ingediend bij de Kinderombudsman door een ieder (dus niet alleen jeugdigen) die meent dat één of meer rechten van jeugdigen niet geëerbiedigd worden door:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- een bestuursorgaan als bedoeld in artikel 1a WNo,</li><li>- een bestuursorgaan met een eigen voorziening voor de behandeling van verzoekschriften als bedoeld in artikel 1a, lid 1, onder b WNo, (voor de Nationale ombudsman zijn dat "buitenwettelijke" decentrale overheden met een eigen ombudsvoorziening),</li><li>- Een orgaan van een rechtspersoon, niet zijnde een bestuursorgaan, voor zover die:</li></ul>	



## 4 Divers

Gemaakt door ██████████ op 2 september 2022

Naam	Aantal
<p>1. een bij of krachtens de wet geregelde taak ten aanzien van jeugdigen uitoefent; 2. anderszins een taak ten aanzien van jeugdigen uitoefent op het terrein van het onderwijs, de jeugdzorg, de kinderopvang of de gezondheidszorg.</p> <p>Een klacht over een bestuursorgaan als bedoeld in artikel 1a WNo geldt als een verzoek als bedoeld in artikel 9:18, lid 1 Awb. De bepalingen van titel 9.2 Awb van toepassing zijn, ook als het om een decentrale overheid met een eigen ombudsvoorziening gaat!</p> <p>Een gedraging van een medewerker van een rechtspersoon als hierboven bedoeld, wordt aangemerkt als een gedraging van die rechtspersoon.</p> <p>Een klacht over een rechtspersoon kan mondeling worden ingediend (artikel 11d, lid 2 WNo). Artikel 9:23, onder a Awb en artikel 9:28 Awb gelden dan niet.</p> <p>De Kinderombudsman is niet verplicht om een onderzoek in te stellen naar een klacht over een rechtspersoon als hierboven bedoeld. Dit wijkt af van artikel 9:18, lid 3 Awb.</p> <p>De kosten van opgeroepen klagers, getuigen, deskundigen en tolken komen bij onderzoeken naar gedragingen van een rechtspersoon als hierboven bedoeld voor rekening van het Rijk.</p> <p>Let op: klachten over de Raad voor de Kinderbescherming of Bureau Jeugdzorg waarbij het gaat om een gedraging jegens een volwassene, worden behandeld door sector Wonen en Zorg.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Beroep in kwijscheldings- en betalingsregelingszaken (rijks en decentraal)	KI 1517
<b>Omschrijving</b>	
<p><b>Inhoud</b> RIJKSBELASTINGEN</p> <p>Artikel 1, lid 2 Invorderingswet 1990 bepaalt dat op deze wet een deel van de Awb niet van toepassing is. Het gaat om:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- artikel 3:40 Awb (een besluit treedt niet in werking voordat het is bekendgemaakt)</li><li>- hoofdstuk 4 Awb (bijzondere bepalingen over besluiten)</li><li>- afdeling 5.2 Awb (toezicht op de naleving)</li><li>- hoofdstuk 6 Awb (algemene bepalingen over bezwaar en beroep)</li><li>- hoofdstuk 7 Awb (bijzondere bepalingen over bezwaar en administratief beroep)</li><li>- afdeling 10.2.1 Awb (goedkeuring)</li></ul> <p>Echter, in artikel 1.1.5 Leidraad Invordering 2008 staat dat in de invordering zoveel mogelijk wordt gehandeld in overeenstemming met de Awb.</p> <p>In de Invorderingswet 1990 zijn in de artikelen 25 en 26 bepalingen opgenomen met betrekking tot het verlenen van uitstel van betaling respectievelijk het verlenen van kwijschelding. Dit wordt nader uitgewerkt in de Uitvoeringsregeling Invorderingswet 1990. Dit is een ministeriële regeling.</p> <p>Kwijschelding: aanvraag en beslissing (ontvanger)</p> <p>Artikel 7, lid 1 Uitvoeringsregeling bepaalt dat de ontvanger de belastingschuldige op diens schriftelijk verzoek kwijschelding kan verlenen van de door hem verschuldigde rijksbelastingen in andere gevallen dan die, bedoeld in de hoofdstukken 1A en 1B, op de voet van deze afdeling en de afdelingen 2 tot en met 5 van dit hoofdstuk 2 Kwijschelding in andere gevallen en ontslag van betalingsverplichting. Dat gebeurt bij een voor administratief beroep vatbare beschikking.</p> <p>Op grond van artikel 1b, lid 2 Uitvoeringsregeling is een besluit dat wordt genomen op grond van hoofdstukken 1A en 1B Uitvoeringsregeling een voor bezwaar vatbare beschikking. Het gaat hier om een aantal specifieke gevallen zoals verzoeken om uitstel/kwijschelding inzake conserverende aanslagen</p>	

## 4 Divers

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<p>en aanslagen in het recht van successie en schenking. In de dagelijkse praktijk van de NO komen we deze zaken zelden tegen. De regels van bezwaar en beroep van de Awb inzake rijksbelastingen zijn in deze gevallen van toepassing. Zie voor meer informatie onder andere de Invorderingsgids.</p> <p>Afwijzing en beroep (directeur)</p> <p>In hoofdstuk II, afdeling 5, Uitvoeringsregeling wordt het beroep geregeld.</p> <p>Artikel 24 Uitvoeringsregeling bepaalt dat de belastingschuldige binnen tien dagen na de dagtekening van de kennisgeving waarmee de beschikking, bedoeld in artikel 7, lid 1 Uitvoeringsregeling, is bekendgemaakt, een beroepschrift richten tot de directeur.</p> <p>Als directeur zijn aangewezen de voorzitters van het managementteam van de Belastingdienst/Zuidwest en de Belastingdienst/Utrecht-Gooi. De ontvanger zal in zijn kennisgeving of beschikking aangeven tot welke directeur het beroepschrift moet worden gericht. Het beroepschrift moet worden ingediend bij de ontvanger. Wanneer de belastingschuldige zijn beroepschrift te laat indient, wordt hij door de directeur niet ontvankelijk verklaard in zijn beroep. Maar let op: Er vindt dan wel een ambtshalve beoordeling plaats van verzoek om kwijtschelding.</p> <p>Artikel 25, lid 1 Uitvoeringsregeling bepaalt dat de directeur op het beroep beslist bij uitspraak. De directeur beslist binnen zes weken na ontvangst op het beroepschrift. Die termijn kan worden verlengd (artikel 1.1.5 Leidraad Invordering 2008)</p> <p>Er is geen beroep bij de belastingrechter mogelijk tegen de beslissing van de directeur. In zijn beslissing wijst de directeur de belastingschuldige erop dat hij/zij zich kan wenden tot de NO of de Commissie voor de Verzoekschriften, als hij/zij het niet eens is met de genomen beslissing.</p> <p>Administratief beroep in de Algemene wet bestuursrecht</p> <p>Artikel 1:5, lid 2 Awb omschrijft het begrip "administratief beroep" als: "het gebruik maken van de ingevolge een wettelijk voorschrift bestaande bevoegdheid, voorziening tegen een besluit te vragen bij een ander bestuursorgaan dan hetwelk het besluit heeft genomen".</p> <p>De toelichting Awb stelt dat administratief beroep alleen van bezwaar verschilt daardat bij administratief beroep een voorziening wordt gevraagd bij een ander (meestal: hoger) bestuursorgaan dan het bestuursorgaan dat het besluit waartegen voorziening wordt gevraagd, heeft genomen. Bezwaar dien je in bij het hetzelfde bestuursorgaan dat het besluit heeft genomen. Artikel 1:5, lid 3 Awb bepaalt dat onder het instellen van "beroep" niet alleen beroep bij de administratieve rechter wordt verstaan, maar ook het instellen van administratief beroep.</p> <p>De rechtsgang van de beslissing van de ontvanger op een verzoek om kwijtschelding naar de directeur is een administratief beroep in de zin van de Awb. De Uitvoeringsregeling is het wettelijk voorschrift (ministeriële regeling) waarbij de bewuste voorziening in het leven is geroepen en het gaat hier om twee bestuursorganen waarbij de directeur de hogere is van de ontvanger. Een andere aanwijzing is het feit dat artikel 7, lid 1 Uitvoeringsregeling spreekt over een voor administratief beroep vatbare beschikking.</p> <p>Invoering Wet extern klachtrecht</p> <p>Met de inwerkingtreding van titel 9.2 Awb per 15 maart 2005 verdween het begrip wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening, afgekort wgav. Er wordt in plaats daarvan gesproken over bezwaar, beroep of beklag. Het begrip beroep omvat ook het instellen van administratief beroep (artikel 1:5, lid 3 Awb). Dit heeft gevolgen voor de bevoegdheid van de NO bij de behandeling van klachten over afwijzingen van kwijtscheldingsverzoeken en daarmee ook voor de dossierregistratie.</p>	

# 4 Divers

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<p>Aan de hand van vier voorbeelden uit de praktijk zal worden aangegeven hoe nu moet worden gehandeld.</p> <p>voorbeeld 1</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- de ontvanger heeft afwijzend beslist op een verzoek om kwijtschelding en er is een rechtsmiddelenverwijzing aanwezig</li><li>- de verzoeker stelt géén administratief beroep in, maar wendt zich tijdig (= binnen tien dagen) tot de NO</li></ul> <p>handelwijze:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- de NO is op grond van artikel 9:22, onder c Awb niet bevoegd een onderzoek in te stellen naar de beslissing van de ontvanger, want er kan beroep worden ingesteld</li><li>- biedt doorzending aan (op grond van artikel 9:19 Awb)</li><li>- wijs verzoeker erop dat hij zich weer tot de NO kan wenden wanneer hij het niet eens is met de beslissing van de directeur</li><li>- een onderzoek van de NO kan zich alleen richten op de gedraging van de directeur (uitblijven beslissing of beslissing zelf)</li></ul> <p>voorbeeld 2</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- de ontvanger heeft afwijzend beslist op een verzoek om kwijtschelding en er is een rechtsmiddelenverwijzing aanwezig</li><li>- de verzoeker stelt tijdig (= binnen tien dagen) administratief beroep in en wendt zich gelijktijdig tot No</li></ul> <p>handelwijze:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- de NO is op grond van artikel 9:22, onder c Awb niet bevoegd een onderzoek in te stellen naar de beslissing van de ontvanger (beroepsprocedure aanhangig)</li><li>- wijs verzoeker erop dat hij zich weer tot de No kan wenden wanneer hij het niet eens is met de beslissing van de directeur</li><li>- een onderzoek van de NO kan zich alleen richten op de gedraging van de directeur (uitblijven beslissing of beslissing zelf)</li></ul> <p>voorbeeld 3</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- de ontvanger heeft afwijzend beslist op een verzoek om kwijtschelding en een rechtsmiddelenverwijzing is aanwezig</li><li>- de verzoeker stelt géén administratief beroep in en wendt zich buiten de tien dagentermijn tot de NO</li></ul> <p>handelwijze:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- de NO is op grond van artikel 9:23, onder f Awb niet verplicht een onderzoek in te stellen naar de beslissing van de ontvanger, want verzoeker had beroep kunnen instellen</li><li>- wijs verzoeker erop dat de NO geen onderzoek zal instellen omdat nog geen gebruik is gemaakt van de mogelijkheid om beroep in te stellen bij de directeur (dit is beleid van de NO)</li><li>- wijs verzoeker er ook op dat, ondanks het feit dat de beroepstermijn van tien dagen is verstreken, de directeur (ambtshalve) inhoudelijk pleegt te beslissen op het beroep</li><li>- bied verzoeker aan om zijn klachtbrief als beroepschrift door te zenden. Verzoeker kan ook zelf de directeur benaderen.</li><li>- geef aan dat verzoeker zich weer tot de NO kan wenden als hij het niet eens is met de (ambtshalve) beslissing van de directeur</li><li>- een onderzoek van de NO kan zich alleen richten op de gedraging van de directeur (uitblijven beslissing of beslissing zelf)</li></ul> <p>Bied geen doorzending aan als het gaat om een volstrekt onduidelijk verzoekschrift. Wanneer jouw inschatting is dat het gaat om een kansloze zaak, kun je verzoeker daar op wijzen bij het aanbieden van doorzending. Denk daarbij aan opmerkingen als "de beslissing van de ontvanger lijkt in overeenstemming lijkt/is met...." of "de praktijk wijst uit dat.....".</p> <p>voorbeeld 4</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- de directeur heeft in administratief beroep afwijzend beslist en een verwijzing naar de NO of de Commissie voor de verzoekschriften is aanwezig</li><li>- de verzoeker wendt zich tijdig (= binnen de jaartermijn van art 9:24) tot de NO</li></ul> <p>handelwijze:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- er zijn geen Awb-bepalingen die de NO verbieden een onderzoek in te stellen naar de beslissing van de directeur</li><li>- doe de gebruikelijke b&amp;o toetsing</li></ul> <p>Kenbaarheidsvereiste/klachtbehandeling</p> <p>Bij de afhandeling van kwijtscheldingszaken geldt: als de gang naar de directeur heeft plaatsgevonden, dan heeft verzoeker voldaan aan het kenbaarheidsvereiste.</p>	

## 4 Divers

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<p>Er heeft dan een heroverweging plaatsgevonden van de gewraakte beslissing, namelijk die van de ontvanger. Dit betekent dat van verzoeker niet gevraagd wordt tegen de afwijzende beslissing van de directeur eerst een klacht in te dienen voordat hij bij de NO kan klagen.</p> <p>Betalingsregeling</p> <p>Op grond van artikel 25 Invorderingswet 1990 kan de ontvanger uitstel van betaling verlenen aan de belastingschuldige voor (een gedeelte van) de hem opgelegde aanslag. De ontvanger kan daarbij voorwaarden stellen aan het verleende uitstel.</p> <p>Wanneer de belastingschuldige het niet eens is met de beslissing van de ontvanger, kan hij daartegen binnen tien dagen schriftelijk opkomen bij de directeur. De directeur beslist binnen zes weken na ontvangst van het beroepschrift. Die termijn kan worden verlengd (artikel 1.1.5 Leidraad Invordering 2008).</p> <p>Er is geen beroep bij de belastingrechter mogelijk tegen de beslissing van de directeur. In zijn beslissing wijst de directeur de belastingschuldige erop dat hij/zij zich kan wenden tot de NO of de Commissie voor de Verzoekschriften, als hij/zij het niet eens is met de genomen beslissing.</p> <p><b>BELASTINGEN OP DECENTRAAL NIVEAU</b></p> <p>Wat hierboven onder RIKSBELASTINGEN is opgemerkt, geldt ook voor de behandeling van kwijtscheldings- en betalingsregelingszaken op decentraal niveau.</p> <p>In artikel 231, lid 1 Gemeentewet, artikel 123, lid 2 Waterschapswet en artikel 227a, lid 1 Provinciewet is bepaald dat de heffing en de invordering van gemeentelijke belastingen, waterschapsbelastingen en provinciale belastingen geschieden met toepassing van de Algemene wet inzake rijksbelastingen, de Invorderingswet 1990 en de Kostenwet invordering rijksbelastingen, alsof die belastingen rijksbelastingen zijn. Verder is in deze artikelen een vertaalslag gemaakt naar de betreffende decentrale overheid.</p> <p>Met de "directeur" wordt bedoeld:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- het college van burgemeester en wethouders (artikel 231, lid 2, onder a Gemeentewet)</li><li>- het dagelijks bestuur van het waterschap (artikel 123, lid 3, onder a Waterschapswet)</li><li>- het college van gedeputeerde staten (artikel 227a, lid 2, onder a Provinciewet)</li></ul> <p>Met de "ontvanger" wordt bedoeld:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- de gemeenteambtenaar, belast met de invordering van gemeentelijke belastingen (artikel 231, lid 2, onder c Gemeentewet)</li><li>- de ambtenaar van het waterschap, belast met de invordering van waterschapsbelastingen (artikel 123, lid 3, onder c Waterschapswet)</li><li>- de provincieambtenaar, belast met de invordering van provinciale belastingen (artikel 227a, lid 2, onder c Provinciewet).</li></ul> <p>Waar in de Invorderingswet 1990 wordt gesproken over ministeriële regeling moet worden gelezen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- besluit van het college van burgemeester en wethouders (artikel 231, lid 3 Gemeentewet)</li><li>- besluit van het dagelijks bestuur van het waterschap (artikel 123, lid 4 Waterschapswet)</li><li>- besluit van het college van gedeputeerde staten (artikel 227a, lid 3 Provinciewet).</li></ul> <p>Vaak hebben gemeenten en waterschappen een eigen Leidraad, die is gebaseerd op de Leidraad Invordering van de Belastingdienst. Let op: soms kan de lokale Leidraad afwijken! Lokale Leidraad kun je vinden op <a href="https://www.overheid.nl/lokale_wet_en_regelgeving">https://www.overheid.nl/lokale_wet_en_regelgeving</a></p> <p>Kenbaarheidsvereiste/klachtbehandeling</p> <p>In een briefwisseling met de VNG en de UvW heeft de NO in juli 2003 (Jaarverslag 2003, blz. 630-631 en blz. 641-642) meegedeeld dat van belastingschuldigen na de afhandeling van het administratief beroep niet kan worden verlangd dat zij eerst nog een klacht moeten indienen bij het desbetreffende waterschap of de desbetreffende gemeente aan wie kwijtschelding in twee instanties is verzocht. Voor deze categorie verzoekers gaat de NO dan ook voorbij aan het kenbaarheidsvereiste.</p>	

## 4 Divers

Gemaakt door ██████████ op 2 september 2022

Naam	Aantal
<p>Maar als een gemeente of een waterschap er voor kiest om bij de afhandeling van het administratief beroep een verwijzing op te nemen naar de interne klachtprocedure en de belastingschuldige zich desondanks toch meteen rechtstreeks tot de NO, dan zal de NO het kenbaarheidsvereiste toepassen.</p> <p>Verwijs verzoeker dan terug naar de betrokken gemeente of het waterschap, zodat klachtbehandeling overeenkomstig hoofdstuk 9 Awb kan plaatsvinden.</p> <p>Deze beleidswijziging is per 1 januari 2004 in werking getreden.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
Andere werkwijzen zoals interventie, intake en bemiddeling	KI 2005
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Maatwerk</p> <p>Voor het leveren van maatwerk zijn er andere, soms aanvullende werkvormen dan alleen het instellen van onderzoek. Daarbij kun je denken aan:</p> <p>Interventie</p> <p>Intake</p> <p>Bemiddeling</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	
De Veteranenombudsman	KI 2009
<b>Omschrijving</b>	
<b>Inhoud</b> <p>Wie is veteraan?</p> <p>De militair, de gewezen militair, of de gewezen dienstplichtige, van de Nederlandse krijgsmacht, dan wel van het Koninklijk Nederlandsch Indisch Leger (KNIL), alsmede degene die behoorde tot het vaarplichtig koopvaardijpersoneel, die het Koninkrijk der Nederlanden heeft gediend onder oorlogsomstandigheden dan wel heeft deelgenomen aan een missie ter handhaving of bevordering van de internationale rechtsorde voor zover deze missie bij regeling van onze Minister is aangewezen (artikel 1 Veteranenwet).</p> <p>Wie is de Veteranenombudsman?</p> <p>Anders dan de Kinderombudsman is de Veteranenombudsman niet per se een door de Tweede Kamer benoemde substituut-ombudsman.</p> <p>De Veteranenombudsman (de VO) is een functie die kan worden beoefend door de NO zelf óf door een op verzoek van de NO als Veteranenombudsman door de Tweede Kamer aangewezen substituut-ombudsman (artikel 1, onder b en c WNo jo artikel 9, lid 1 WNo).</p> <p>Klachten over bestuursorganen en bepaalde rechtspersonen met een taak ten aanzien van veteranen</p> <p>De VO is bevoegd om een onderzoek in te stellen naar gedragingen jegens een veteraan door:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- bestuursorganen in de zin van artikel 1a WNo;</li><li>- bepaalde rechtspersonen die zelf geen bestuursorgaan zijn, voorzover die rechtspersoon:<ul style="list-style-type: none"><li>a. een bij of krachtens de wet geregelde taak ten aanzien van veteranen uitoefent, of</li><li>b. anderszins een taak ten aanzien van veteranen uitoefent.</li></ul></li></ul> <p>Een gedraging van een medewerker van zo'n rechtspersoon, verricht in de uitoefening van zijn functie, wordt aangemerkt als een gedraging van die rechtspersoon.</p> <p>Op de behandeling van klachten over en onderzoek naar organen van rechtspersonen zijn artikel 15 WNo (bevel om personen aan de ombudsman voor te geleiden) en titel 9.2 Awb van overeenkomstige toepassing.</p>	

## 4 Divers

Gemaakt door [REDACTED] op 2 september 2022

Naam	Aantal
<p>De kosten van een onderzoek naar rechtspersonen komen voor rekening van het Rijk.</p> <p>Bevoegdheden van de Veteranenombudsman</p> <p>De VO kan een onderzoek instellen uit eigen beweging of op verzoek (klacht) van een veteraan.</p> <p>De VO is niet bevoegd een onderzoek in te stellen als artikel 9:22 Awb van toepassing is.</p> <p>De VO kan gevraagd en ongevraagd advies geven aan de regering en de Tweede en Eerste Kamer der Staten-Generaal over de uitvoering van de Veteranenwet en het beleid dat een behoorlijke behandeling van veteranen raakt.</p> <p>De VO monitort en analyseert de wijze waarop klachten van veteranen of hun relaties worden behandeld door de daartoe bevoegde instanties, niet zijnde de ombudsman.</p> <p>De VO informeert de regering en de Tweede Kamer in over zijn bevindingen op dit punt.</p>	
<b>Toelichting voor behandelaars</b>	