



Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag



Geachte [REDACTED]

Naar aanleiding van uw bezwaarschrift van 10 augustus 2022, bericht ik u als volgt.

### **Verloop van de procedure**

[REDACTED] heeft met een Woo-verzoek verzocht om documenten met betrekking tot het denkproces onderzoek.

Bij besluit van 20 juni 2022 heb ik beslist op het verzoek, waarbij acht documenten gedeeltelijk openbaar zijn gemaakt.

Tegen mijn besluit (hierna te noemen: 'het bestreden besluit') heeft u op 28 juli 2022 namens [REDACTED] bezwaar gemaakt. Op 13 oktober 2022 heeft u uw bezwaar mondeling toegelicht. Het verslag van deze toelichting treft u hierbij aan.

### **Ontvankelijkheid**

Tijdens de hoorzitting verduidelijkte [REDACTED] dat [REDACTED] ongeveer twintig jaar geleden een informele vereniging is geworden. Hij stelt dat hij persoonlijk gezien wordt als ondertekenaar van de bij de Nationale ombudsman in behandeling zijnde Woo-verzoeken. Ik beschouw [REDACTED] in deze procedure om die reden als Woo-verzoeker en u namens [REDACTED] als bezwaarde. Dat komt overeen met het bestreden besluit dat aan [REDACTED] in persoon, is gericht.

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

### **Wettelijk kader**

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

Pagina 1

**Datum**

**15 DEC 2022**

**Onderwerp**

Uw bezwaarschrift

**Ons nummer**



**Uw kenmerk**

**Bijlage(n)**

verslag hoorzitting 13 oktober 2022

**Contactpersoon**



T 0800 335 55 55

**Nationale ombudsman**

Beuzidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63  
post@nationaleombudsman.nl  
www.nationaleombudsman.nl



### **De gronden van bezwaar**

1. Een aantal documenten (u noemt onder meer de documenten één en twee) zijn al dan niet deels openbaar gemaakt. In uw bezwaarschrift gaat u nader in op de zwart gelakte informatie die op grond van artikel 5.1, tweede lid aanhef en sub e en/of artikel 5.2 van de Woo niet openbaar is gemaakt.
2. De naam van het organisatieadviesbureau van het rapport "Over effectiviteit gesproken" is ten onrechte in de documenten één en twee geweigerd op grond van artikel 5.1, tweede lid aanhef en sub e van de Woo.
3. De namen van de auteurs van bovengenoemd rapport (in document één), de naam van een MT-lid (in documenten één en drie) zijn ten onrechte geweigerd op grond van artikel 5.1, tweede lid aanhef en sub e van de Woo. U vraagt tevens om het openbaar maken van de namen van de respondenten die de vragenlijst hebben ingevuld.
4. In een aantal documenten is onduidelijk of de niet openbaar gemaakte tekst is geweigerd op grond van artikel 5.1, tweede lid aanhef en sub e van de Woo of op grond van persoonlijke beleidsopvattingen artikel 5.2 van de Woo.
5. Tot slot vraagt u het bestreden besluit te herzien en verzoekt u om een proceskostenvergoeding.

### **Reactie op bezwaargronden**

#### **Bezwaargronden één twee en drie**

Aangezien de bezwaren voor het grootste gedeelte betrekking hebben op de weigeringsgrond van de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer en persoonlijke beleidsopvattingen zijn alle verstrekte documenten aan de hand van deze weigeringsgronden nogmaals bekeken.

Per document zal een conclusie worden getrokken of en zo ja om welke reden aanvullende informatie openbaar moet worden gemaakt.

Daarbij is tevens inzichtelijk gemaakt welke informatie op welke plaats in het document wordt geweigerd en op welke weigeringsgrond dat wordt gedaan.

Document één:

Document één betreft het rapport "Over effectiviteit gesproken"<sup>1</sup> dat, zoals u terecht stelt, volledig en niet geanonimiseerd op de website van de Nationale ombudsman staat. Zoals de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State eerder heeft geoordeeld in haar uitspraak van bijvoorbeeld 17 november 2021, ECLI:NL:RVS:2021:2596 en 11 september 2019, ECLI:NL:RVS:2019:3100 heeft de plicht tot openbaarmaking op grond van de Wob geen betrekking op informatie die al openbaar is.

Nu u het ermee eens bent dat het onderzoeksrapport volledig openbaar is, kunnen de gronden die zien op het onvolledig openbaar maken van het betreffende rapport niet slagen.

Document twee:

De naam van het adviesbureau wordt openbaar gemaakt. Drie persoonsnamen blijven geweigerd: de naam van de medewerker die

1



betrokken is geweest bij het opstellen van het interne artikel op intranet, en daarnaast staan in het artikel twee namen van medewerkers van de Nationale ombudsman die vanwege hun functie niet in de openbaarheid treden. Het belang van de privacy van deze medewerkers weegt om die reden zwaarder dan het openbaar maken daarvan. Bovendien ontbreken in het Woo-verzoek en in het bezwaar tegen het bestreden besluit argumenten op grond waarvan deze persoonsgegevens wel openbaar gemaakt zouden moeten worden.

Document drie:

De naam van het adviesbureau wordt openbaar gemaakt. Op grond van bovenstaande overwegingen die overigens tevens in het bestreden besluit staan opgenomen, blijven de persoonsnamen in het document geweigerd. Het betreffen medewerkers van de Nationale ombudsman. Op bladzijde één is een naam geweigerd, net zoals de namen op bladzijde twee, waarvan acht namen in de voetnoot staan opgenomen.

Op bladzijde drie onderaan staat informatie die op grond van persoonlijke beleidsopvattingen is geweigerd. In heroverweging wordt meer informatie openbaar gemaakt. Openbaar wordt de informatie waaruit kan worden opgemaakt dat de geweigerde informatie concrete voorstellen bevat met verschillende processtappen met het bijpassende tijdsverloop. Het algemene voorstel wordt eveneens openbaar gemaakt.

Overigens staat in deze informatie ook een persoonsnaam. Deze naam wordt geweigerd op grond van eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer. Voor de motivering wordt verwezen naar het primaire besluit.

Document vier:

De naam van het adviesbureau wordt openbaar gemaakt. In het document staan enkele persoonsnamen. Deze namen op bladzijde één van het document zijn en blijven geweigerd. De laatste zin op bladzijde twee bevat een persoonlijke beleidsopvatting. Deze zin blijft geweigerd. Voor de motivering wordt verwezen naar het bestreden besluit.

Documenten vijf, zes, zeven en acht:

Deze documenten zijn geheel openbaar gemaakt en hebben om die reden geen nadere beoordeling nodig of de weigeringsgronden juist en zorgvuldig zijn toegepast.

Uit bovenstaande volgt dat meer informatie openbaar wordt gemaakt dan bij het bestreden besluit.

#### **Bezwaargrond vier**

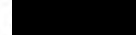
De bezwaargrond dat onduidelijk is op welke grond informatie is geweigerd, is gedurende de hoorzitting ingetrokken en behoeft om die reden geen nadere bespreking.

#### **Bezwaargrond vijf**

De eerste drie bezwaargronden slagen. Verwezen wordt naar de bovenstaande reactie, waaruit volgt dat aanvullende informatie openbaar wordt gemaakt. Op dit onderdeel wordt het bestreden besluit dan ook herzien.

Pagina 3

Ons nummer



### **Proceskosten**

U heeft verzocht om proceskostenvergoeding door toepassing te geven aan artikel 7:15 Awb. Ingevolgde 7:15, tweede lid Awb komen de kosten die de belanghebbende in verband met de behandeling van het gemaakte bezwaar heeft moeten maken voor vergoeding in aanmerking, indien sprake is van een herroeping van het besluit, vanwege een aan het bestuursorgaan te wijten onrechtmatigheid. Gelet op artikel 7:15, tweede lid Awb in samenhang met het Besluit proceskosten bestuursrecht heeft u recht op een vergoeding van € 1082 zijnde 1 punt á € 541 voor het indienen van een bezwaarschrift en 1 punt á € 541 voor de gehouden hoorzitting.

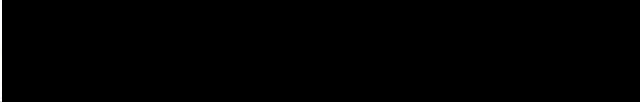
### **Wijze van openbaarmaking**

De (gedeeltelijk) openbaar te maken documenten worden samen met dit bericht digitaal aan u toegezonden.

### **Beslissing**

Het bezwaarschrift wordt gedeeltelijk gegrond verklaard. Dit betekent dat het besluit van 20 juni 2022 gedeeltelijk wordt herroepen en gedeeltelijk blijft gehandhaafd. Er wordt aan u een proceskostenvergoeding betaald van € 1082. Ik verzoek u om het rekeningnummer waarop dit bedrag gestort kan worden binnen twee weken na dit besluit aan mij toe te sturen. U kunt uw rekeningnummer per e-mail sturen naar [post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl).

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,



Reinier van Zutphen

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

**Bijlage:** verslag hoorzitting 13 oktober 2022

# Denkproces onderzoek

1 oktober 2019 - Laatste wijziging op 29 september 2021

*Je hebt hem misschien al op verschillende plekken zien hangen: de poster denkproces onderzoek!*

Afgelopen donderdag tijdens de slotbijeenkomst Van de Bunt werd de poster gepresenteerd. Maar wat kan je er nu precies mee? En hoe verhoudt de poster zich tot het nieuwe BrainGain-plan? In dit artikel lees je er meer over.

## Van de wie? Van de Bunt

Even een stapje terug in de tijd. En niet alleen naar afgelopen donderdag, maar naar ruim een jaar geleden, toen we startten met Van de Bunt. Dit onderzoeksbureau deed een analyse van een aantal door ons verrichte SA-onderzoeken. Daar kwamen een aantal lessen uit. Het rapport vind je [hier](#) terug. Omdat we wilden dat meer collega's van deze lessen konden profiteren, werd er een training opgezet. In die training gingen zowel SA-ers, C&O-collega's, als reguliere onderzoekers met elkaar aan de slag. De focus lag daarbij op de effectiviteit van ons werk. Waarom doen we wat we doen? Moeten WIJ het wel doen? Wie bevinden zich eigenlijk allemaal in het veld en wie is de kantelactor? Vanwege het succes van deze training werd deze dit jaar nogmaals gegeven, zodat ook onderzoekers van KOM en No die eerder niet deelnamen zich het 'Van de Bunt-gedachtengoed' eigen konden maken.

## Van Van de Bunt naar Van de No naar Van ons allemaal!

Inmiddels raakten we al aardig bekwaam in het elkaar en onszelf stellen van de relevante vragen. Handig hulpmiddel daarbij was het zogenaamde 'recept Van de Bunt'. Maar werd het niet eens tijd daar een No-sausje over te gooien? Geïnspireerd door Van de Bunt én Sharpening Your Teeth (de training van de Ontario ombudsman) ging er een projectgroep aan de slag met het aanpassen van het BrainGain-formulier. Zo werd Van de Bunt Van de No. Vervolgens zijn [REDACTED] en [REDACTED] samen met collega's van de KOM aan de slag gegaan om dat BrainGainformulier samen te brengen met het afwegingskader van de KOM. Zo kwamen we tot een product Van ons allemaal. Omdat het uiteindelijk in ons werk toch om dezelfde vragen gaat. Denk aan: Wat is het probleem? Wie heeft het probleem? Wie kan het oplossen? En wat is onze rol daarin?

## Leuk hoor, maar wat hebben we nu dan?

- [Poster/visual denkproces](#): dit zijn de vragen die je jezelf zou moeten stellen wanneer je bezig bent met een zaak en overweegt onderzoek te openen. Maar ook wanneer je in overweging neemt structureel onderzoek te doen.

Natuurlijk hoeft je het niet alleen te doen. Je kunt de vragen ook stellen tijdens een sparsessie met een collega of senior. Kom je op basis hiervan tot de conclusie dat je een onderzoek wilt beginnen, dan pak je door via het voor jouw werk relevante formulier!

## Nationale ombudsman

- Vragen en toetsmomenten onderzoek: Ben jij niet zo van de plaatjes en meer van de woorden? Dan kijk je misschien liever naar dit overzicht. Let op dit is een No-document!
- Voorstel onderzoek: Je bent erover uit. Je wilt onderzoek gaan doen. Of je wilt juist graag met So en No sparren over de vraag óf we onderzoek moeten doen en waarnaar dan precies. Vul het voorstel onderzoek in, stem af met senior en leidinggevende en stap – indien nodig – door naar de BrainGain.
- Plan van aanpak: Je gaat onderzoek doen, maar hoe? Dit formulier kan je zowel voorafgaand aan als na de BrainGain invullen en afstemmen met je senior en leidinggevende. Heb je nog grote twijfels of er überhaupt onderzoek gaat komen? Misschien wil je dit formulier dan nog niet invullen voorafgaand aan de BrainGain. Wil je juist met So en No sparren over de aanpak? Je raadt het al, dan vul je het formulier wel in en wordt het juist onderwerp van de BrainGain.

Let op: als je onderzoek gaat doen zonder naar de BrainGain te gaan vul je nog steeds beide formulieren in en neem je die op in je dossier.

Je vindt alle formulieren terug onder invoegtoepassingen > algemeen > sjablonen.



## Aanbiedingsformulier

Max 2 A4

Onderwerp	Voorstel nieuw format onderzoeksplan en procesvoorstel implementatie
Van	projectgroep
Aan	<input checked="" type="checkbox"/> MT-overleg <input type="checkbox"/> Sectorhoofdenoverleg <input type="checkbox"/> Bedrijfsvoering <input type="checkbox"/> Anders
Datum behandeling	
Doel van bespreking	<input checked="" type="checkbox"/> Ter besluitvorming <input checked="" type="checkbox"/> Ter bespreking <input type="checkbox"/> Ter informatie <input type="checkbox"/> Anders
Beslis-/discussiepunten	Opzet nieuw format ter bespreking en accordering. Voorstel proces implementatie ter bespreking en accordering.
Voorgeschiedenis / context	Uit het onderzoek van Van de Bunt en de daarop volgende leertrajecten zijn aanbevelingen gekomen voor ons onderzoeksproces zodat we effectiever zijn in wat we willen bereiken als ombudsman. Ook de cursus van de Ontario ombudsman heeft nieuwe inzichten opgeleverd.
Samenvatting / toelichting	Het nieuwe onderzoeksformat sluit aan op de inzichten uit het Van de Bunt traject/ Ontario ombudsman. Daarmee draagt het bij aan onze effectiviteit.
Financiële gevolgen	<input checked="" type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> Ja: Omvang:      dekking:
Afgestemd met	<input type="checkbox"/> FD / secretariaat <input type="checkbox"/> ICT <input type="checkbox"/> Personeel <input checked="" type="checkbox"/> Anders      No
Eerder behandeld in	
Spelen er privacyaspecten?	<input checked="" type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> Ja:
Spelen er integriteitsaspecten?	<input checked="" type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> Ja:
Spelen er aspecten t.a.v. (informatie)beveiliging?	<input checked="" type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> Ja:
Mogelijke risico's/bezwaren	
Communicatie	<input checked="" type="checkbox"/> Intern <input type="checkbox"/> Extern
OR	<input checked="" type="checkbox"/> N.v.t. <input type="checkbox"/> Ter informatie <input type="checkbox"/> Advies <input type="checkbox"/> Instemming
Bij behandeling aanwezigheid gewenst van	
Bijlagen	Voorstel nieuw onderzoeksformat

**Let op!** (hieronder tekst notitie invoegen)

Met de opgedane ervaringen uit het rapport en leertraject van Van de Bunt en de inzichten uit de training door de Ontario ombudsman hebben we<sup>1</sup> het huidige BrainGain formulier/onderzoeksplan bekeken. De vraag daarbij was in hoeverre deze formats aansluiten op wat we inmiddels geleerd hebben over effectiviteit. Naar aanleiding daarvan hebben we een nieuw format gemaakt. Dit format kan in beginsel voor ieder type onderzoek worden gebruikt: groot, klein, interventie, schriftelijk onderzoek of wat dan ook. Het gaat uit van verschillende fases die je bij iedere zaak (soms heel kort, soms langer) doorloopt en vragen die je je daarbij moet stellen. En vervolgens wie je nodig hebt om deze vragen te beantwoorden.

In het format wordt de vraag of er iets speelt rond klachtbehandeling en of toetsing daarvan aan de Ombudsvisie gewenst is expliciet een rol. Dit komt tegemoet aan de ambitie om meer zichtbaar te zijn als het instituut op het gebied van klachtbehandeling.

Inmiddels is het voorgestelde nieuwe format besproken met Reinier en hij is akkoord.

Van de Bunt gebruikt in het leertraject een "recept" met als doel de juiste vragen op het juiste moment te stellen. [redacted], [redacted] en [redacted] hebben bekeken hoe een en ander op elkaar kan aansluiten/integreren.

Voorstel: We brengen het gedachtenproces, gebaseerd op de beschreven fases 1 t/m 5, in beeld. Het 'recept' van Van de Bunt biedt daarbij inspiratie (wellicht ook als bijlage toegevoegd).

De twee formats worden gebruikt wanneer een onderzoeker, op basis van uitkomsten van het gedachtenproces, iets wil bespreken.

Hieronder een procesvoorstel met als streven vanaf eerste helft juli alleen nog maar dit format te gebruiken.

Stap 1 Bespreking in het MT: doel:

- [redacted]
- [redacted]
- [redacted]

Stap 2

- a. [redacted]
- b. [redacted]
- c. [redacted]

Stap 3

[redacted]

Stap 4

[redacted]

Stap 5

[redacted]

<sup>1</sup> [redacted], [redacted], [redacted], [redacted], [redacted], [redacted], [redacted] en [redacted]



## BIJLAGE

### Vragen en toetsmomenten onderzoek

Bij iedere fase geldt dat de onderzoeker de afweging maakt met wie hier verder afstemming over wordt gezocht. Het ligt voor de hand dat bij de meer complexe, structurele of principiële zaken bredere afstemming wordt gezocht, zoals bijv in de BrainGain en met de collega's van C&O.

### **Fase 1: Wat? (onderzoeker brengt dit in kaart)**

Waarom komt iemand naar de No?

Hulpvragen:

- Wat wil klager?
- Wat verwacht hij van de overheid?
- Wat verwacht hij van de No?

### **Fase 2: Of? (onderzoeker kan dit toetsen bij collega/senior/BrainGain/zaaksoverleg/oplegger bij brief voor Reinier enz)**

Waarom zouden wij iets gaan doen?

Hulpvragen:

- Wat is de ernst van de schade/impact op het leven van burgers?
- Hoeveel burgers hebben profijt van beter overheidsoptreden?
- Hoe betekenisvol is onze actie? (NB voor een individuele burger kan een oordeel van de No heel belangrijk zijn.)
- Is er een specifiek thema of specifieke doelgroep aan de orde? Denk hierbij ook aan Professionele Klachtbehandeling.

### **Fase 3: Met welk doel? (onderzoeker beantwoordt deze vraag met anderen: BrainGain/zaaksoverleg/enz)**

Welk effect wil ik bereiken en waarom? Wie heb ik nodig binnen de organisatie om daarover het gesprek te voeren? En wie moet ik informeren? (denk aan senior, sectorhoofd, ambtsdrager, C&O, SA)

Hulpvragen:

- Welk doel/effect heb ik voor ogen?
- Waarom is de No aan zet?
- Voor wie ga ik effect bereiken?
- Wie is er nog meer mee bezig (geweest)? (stakeholders/omgevingsanalyse)
- Op welke manieren kan ik dit effect bereiken? (meerdere opties bespreken met anderen)

De uitkomst van Fase 3 is dat er overeenstemming is over:

1. Dat we iets gaan doen.
2. Dat we het eens zijn over het effect/doel dat we hiermee willen bereiken.
3. Hoe we het gaan doen en evt. met wie (intern en extern).

Gebruik voor fase 1-3 Bijlage 1

**Fase 4 Hoe? (onderzoeker gaat een concreet plan uitwerken en betreft zo nodig C&O daarbij)**

Hoe ga ik het gewenste effect bereiken?

Subvragen:

- Wat is het beoogde doel/effect?
- Wie moet er in beweging komen om het effect te bereiken? Zo concreet mogelijk benoemen; bewindspersoon, directeur, teamchef enz..
- Wie moeten erbij betrokken worden? (intern en extern: stakeholders, overheidsinstantie)
- Wat zijn de geplande onderzoeksstappen? Aandachtspunten: mate waarin de instantie vooraf, tijdens en na afloop wordt betrokken. Stijl, toon, bejegening, positionering No ten opzicht van de instantie. Reflectiemomenten gedurende het onderzoek, wie betrek je daarbij? Is bijsturen nodig? Dit kan aanleiding zijn om terug te gaan naar de BrainGain oid.
- Wat lever ik op? (concreet product?)

**Fase 5 Evaluatie en monitor (onderzoeker neemt dit mee in het onderzoeksplan)**

Hoe zorg ik ervoor dat het doel/effect daadwerkelijk wordt gerealiseerd?

Subvragen:

- Hoe hou ik zicht op het gewenste effect?
- Bij wie moet ik zijn?
- Wat denk ik dat ervoor nodig is?
- Hoe ga ik dat doen?
- Hoeveel tijd kost het enz?

Gebruik voor fase 4-5 Bijlage 2

## Bijlage 1

# VOORSTEL ONDERZOEK

1. Wat is de casus/het probleem/de klacht? Waarom komt iemand naar de No?

*Hulpvragen:*

- Wat wil verzoeker?
- Wat verwacht hij van de overheid?
- Wat verwacht hij van de No?

klik en typ tekst

- 
2. Waarom zouden wij iets gaan doen, wat is onze toegevoegde waarde?

*Hulpvragen:*

- Wat is de ernst van de schade/impact op het leven van burger(s)?
- Hoeveel burgers hebben profijt van beter overheidsoptreden?
- Hoe betekenisvol is onze actie, wat is de mate waarin de ombudsman verschil maakt?
- Wat als de Nationale ombudsman niets doet?
- Helpen wij de burger op weg ? (PK)
- Wat kan de overheid hiervan leren? (PK)

klik en typ tekst

- 
3. Is er een specifiek thema of een specifieke doelgroep aan de orde? Denk hierbij ook aan Professionele klachtbehandeling.

*Hulpvragen:*

- Is dat van invloed op onze keuze om wel/niet in actie te komen?
- Zo ja: waarom? Zo nee: waarom niet?

klik en typ tekst

- 
4. Zijn er eerder rapporten of publicaties verschenen over deze problematiek? Van BNo of van andere instanties?

*Hulpvragen:*

- Borduren we voort op een eerder rapport? Terugblikonderzoek oid?
- Zijn er eerder aanbevelingen door ons gedaan op dit gebied? Wat heeft dat opgeleverd?
- Kunnen we aansluiten bij publicaties van anderen?

klik en typ tekst

- 
5. Maak een beknopte omgevingsanalyse. Wie zijn op dit onderwerp relevant? Zijn er instanties die aandacht hebben voor deze problematiek? (NB betrek C&O)

klik en typ tekst

- 
6. Welk effect wil ik bereiken en waarom? (betrek zo nodig C&O)

*Hulpvragen:*

- Welk doel/effect heb ik voor ogen?
- Waarom is de No aan zet?
- Voor wie ga ik effect bereiken?
- Wie is er nog meer mee bezig (geweest)? (stakeholders/omgevingsanalyse; denk ook aan intern)
- Wie moet ik informeren? (intern en extern)
- Op welke manieren kan ik dit effect bereiken? (meerdere opties bespreken met anderen)

klik en typ tekst

---

Bij akkoord door naar Plan van Aanpak vraag 7



## Bijlage 2

### PLAN VAN AANPAK

Benoem kort het beoogde effect zoals verwoord onder vraag 6. Dit is het vertrekpunt van het plan van aanpak.

klik en typ tekst

7. Wat is de onderzoeksvraag waarmee het beoogde effect wordt behaald? (Betrek zo nodig C&O)

klik en typ tekst

- 
8. Wie moet er in beweging komen om het effect te bereiken?

*Hulpvragen:*

- Kun je de 'wie' zo concreet mogelijk maken? Denk aan bewindspersoon, directeur, teamchef enz...
- Op welk niveau steek je in?
- Zijn er specifieke acties nodig om druk te zetten? (denk bijv. aan publiciteit)

klik en typ tekst

- 
9. Wie moeten erbij betrokken worden en op welke manier? Werk hiervoor het antwoord op vraag 5 verder uit.

*Hulpvragen:*

- Interne partners?
- Externe partners?
- Bepaalde personen/functies bij de overheidsinstantie(s)?
- Moet je collega's informeren over welke partners je gaat betrekken?

klik en typ tekst

- 
10. Wat zijn de geplande onderzoekstappen, inclusief de planning in tijd, capaciteit en budget?

*Hulpvragen:*

- Waarom zijn deze stappen de meest effectieve stappen?
- Op welke manier breng je het burgerperspectief in kaart/ maak je het zichtbaar?
- In welke mate betrek je de instantie vooraf, tijdens en na het onderzoek? Zijn er bepaalde sleutelfiguren die je moet betrekken?
- Wat is je stijl, toon, bejegening en positionering ten opzichte van de instantie?
- Hoe organiseer je reflectiemomenten tijdens je onderzoek en met wie?
- Hoe organiseer je dat je tijdig kunt bijsturen en wie betrek je bij de beslissing?
- Zijn er actuele ontwikkelingen/situaties te voorzien/verwachten waar je rekening mee moet houden?
- Is er een logisch/strategisch gunstig tijdstip waarop je klaar bent of iets organiseert?

klik en typ tekst

---

11. Wat lever je op? (concreet product)

*Hulpvragen:*

- Wat is de relatie tussen het product en het gewenste effect?
- Bij wie moet ik zijn?

klik en typ tekst

---

12. Evaluatie en monitor

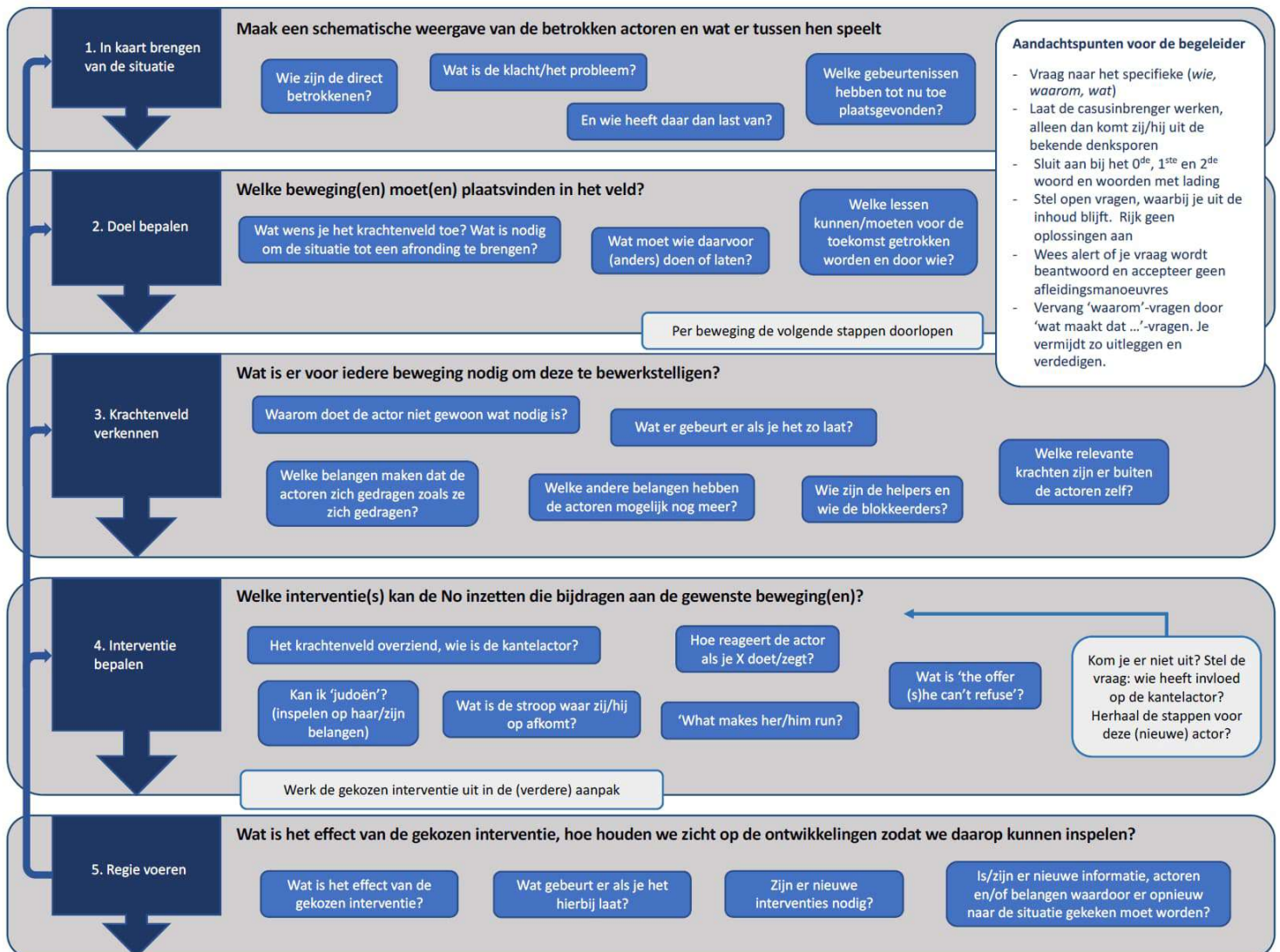
*Hulpvragen:*

- Hoe hou ik zicht op het gewenste effect?
- Bij wie moet ik zijn?
- Wat denk ik dat ervoor nodig is?
- Hoe ga ik dat doen?
- Hoeveel tijd kost het enz?

klik en typ tekst

---

## 'Recept' van Van de Bunt





## Aanbiedingsformulier

Max 2 A4

Onderwerp	Nieuw format voor individuele zaken en de BrainGain	
Van	[REDACTED]	
Aan	MT-overleg	[REDACTED]
Datum behandeling	7 januari	
Doel van bespreking	Ter besluitvorming	
Beslis-/discussiepunten	Voor individuele zaken de ingebruikname van dit nieuwe format accorderen	
Voorgeschiedenis / context	Na afronding van het Van de Bunttraject, is een nieuw format (Voorstel Onderzoek en een Plan van Aanpak) ontworpen dat in plaats is gekomen van het BrainGain-formulier en het projectplan. Dit format is, zoals afgesproken bij de ingebruikname, inmiddels geëvalueerd. Hieruit blijkt dat het in de praktijk niet goed werkt voor de individuele zaken, wel voor de onderzoeken uit eigen beweging.	
Samenvatting / toelichting	Op basis van de feedback uit de evaluatie hebben de senioren een nieuw format ontworpen voor de individuele zaken dat ook gebruikt wordt voor de BrainGain. Dit nieuwe format is besproken met de ambtsdragers en die kunnen zich erin vinden met dien verstande dat zij alleen de zaken zien die in de BrainGain komen. Voor de onderzoeken uit eigen beweging werkt het Voorstel Onderzoek en Plan van Aanpak wel dus voor die onderzoeken blijft dat gebruikt worden.	
Financiële gevolgen	Nee	
	Omvang:	[REDACTED] dekking: [REDACTED]
Afgestemd met MT-lid	[REDACTED]	
Eerder behandeld in	nvt	
Spelen er privacyaspecten?	Nee	[REDACTED]
Spelen er integriteitsaspecten?	Nee	[REDACTED]
Spelen er aspecten t.a.v. (informatie)beveiliging?	Nee	[REDACTED]
Mogelijke risico's/bezwaren	geen	
Communicatie	Intern	Voor onderzoekers/senioren moet duidelijk zijn dat dit nieuwe format gebruikt gaat worden en met ingang van wanneer.
OR	N.v.t.	
Bij behandeling aanwezigheid gewenst van	[REDACTED]	
Bijlagen	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Nieuw format VOORSTEL ONDERZOEK en PLAN VAN AANPAK voor individuele zaken (BrainGain)</li><li>2. Voorstel onderzoek en Plan van aanpak voor onderzoeken uit eigen beweging</li></ol>	

**Let op!** (hieronder tekst notitie invoegen)



Vorig jaar hebben alle (senior)onderzoekers, structureel aanpakkers en projectleiders het zogenaamde Van de Bunt traject afgerond. Dit traject is erop gericht geweest om effectiever ons werk te doen en hield onder andere in dat wij ons, vooraf, de juiste vragen stellen om te bepalen of en wat we gaan doen met een klacht, signaal of onderwerp. Op basis van dit traject, is het BrainGainformulier en het formulier dat gebruikt wordt voor projectplannen opnieuw bekeken. Er is toen een nieuw format gemaakt dat gebruikt kon worden voor zowel de individuele zaken als de onderzoeken uit eigen beweging. Dit bestaat uit een Voorstel onderzoek (wat zouden we moeten gaan doen en waarom) en een Plan van Aanpak (hoe gaan we het doen). (zie bijlage 2)

Inmiddels hebben we ervaring opgebouwd met het nieuwe format. Er heeft een evaluatie plaatsgevonden over de ervaringen met het nieuwe format. Daarvoor zijn (senior)onderzoekers, structureel aanpakkers en projectleiders bevroegd.

Uit de evaluatie is gebleken dat voor de individuele zaken het format niet goed werkt. Het is daarvoor te omvangrijk en onderzoekers kunnen er niet goed mee uit de voeten.

Op basis van de feedback uit de evaluatie hebben de senioren daarom een nieuw format gemaakt voor de individuele zaken. (zie bijlage 1) Dit format wordt gebruikt als hulpmiddel om te bepalen wat een onderzoeker met een zaak wil doen en waarom. Het dient als leidraad voor het gesprek hierover met collega's/senior. Voor bespreking in de BrainGain wordt het nieuwe format ook gebruikt. Het nieuwe format is een samenvoeging van het Voorstel onderzoek en het Plan van Aanpak en een stuk compacter. Met name de onderdelen met bijbehorende vragen uit het Plan van aanpak zijn op de individuele dossiers niet/minder van toepassing. Die zien vooral op het vooraf beoogde effect en hoe dat te bereiken (welke bewindspersoon moet in beweging komen, welke druk kunnen we uitoefenen, eventueel inzetten van publiciteit). En welk product er wordt opgeleverd en hoe het effect wordt geëvalueerd en gemonitord. Die vragen zijn van toepassing op de onderzoeken uit eigen beweging maar nauwelijks op de individuele zaken, zo is gebleken. Het bestaande format (Voorstel onderzoek & Plan van aanpak) blijft in gebruik voor de onderzoeken uit eigen beweging.

Met de ambtsdragers is het nieuwe format voor de individuele zaken besproken. Op basis van die bespreking is bij Vraag 3 toegevoegd dat eerdere publicaties ook rapportbrieven betreffen. Zij gaven aan dat het voor de BrainGain wat hen betreft een goed format is. Wel werd benoemd dat er ook zaken buiten de BrainGain om worden besproken en waar de ambtsdragers geen of pas tegen het eind betrokkenheid bij hebben. De vraag kwam op of het format in die situaties ook voldoende houvast biedt om het goede gesprek op het juiste moment met de juiste mensen te voeren. We hebben met ze besproken dat de senioren en evt sectorhoofden dat in de gaten zullen houden. Tot slot hebben we afgesproken dat dit nieuwe format ook weer geëvalueerd zal worden als we het een tijd gebruiken.

## BIJLAGE 1

### VOORSTEL ONDERZOEK en PLAN VAN AANPAK voor individuele zaken (BrainGain)

Dossiernummer:  
Naam verzoeker:  
Dossiereigenaar:  
Voorstel onderzoek en PvA afgestemd met:

*Optioneel:*  
Wat is de vraag aan No/So?

1. Wat is de casus/het probleem/de klacht? Waarom komt iemand naar de No?

*Hulpvragen:*

- Wat wil verzoeker?
- Wat verwacht hij van de overheid?
- Wat verwacht hij van de No?

klik en typ tekst

- 
2. Waarom zouden wij iets gaan doen, wat is onze toegevoegde waarde?

*Hulpvragen:*

- Helpen wij de burger op weg ? (PK)
- Wat kan de overheid hiervan leren? (PK)
- Welk effect beogen we, hoe willen we dat bereiken?
- Is er een specifiek thema of een specifieke doelgroep aan de orde? (Denk aan: PK, Ombudsagenda).

klik en typ tekst

- 
3. Zijn er eerder rapporten, rapportbrieven of publicaties verschenen over deze problematiek? Van BNo of van andere instanties?

klik en typ tekst

- 
4. Maak een beknopte omgevingsanalyse (betrek zo nodig C&O):
    - zijn er naast verzoeker en bestuursorgaan nog andere betrokkenen bij de klacht?
    - Wie moeten we informeren of zelfs betrekken bij het onderzoek?.

klik en typ tekst

---

5. Tot welke klachtformulering leidt dit?

klik en typ tekst

---

6. Wat is je planning? Welke onderzoekstappen onderneem je (bijv. openen, horen ambtenaren/opvragen informatie, schrijven vbb, vvb uit, afronden rapport)

*Hulpvragen:*

- Kun je de verschillende onderzoekstappen uitzetten in tijd?
  - Hebben we voldoende kennis in huis of heb je nog kennis/deskundige hulp nodig van buiten?
  - Zijn er actuele ontwikkelingen/situaties te voorzien/verwachten waar je rekening mee moet houden?
- TIP: organiseer reflectiemomenten tijdens je onderzoek. Bedenk wie je daarbij wilt betrekken en wanneer.

klik en typ tekst

---

## BIJLAGE 2

### Voorstel onderzoek

**1. Wat is de casus/het probleem/de klacht? Waarom komt iemand naar de Nationale ombudsman?**

*Hulpvragen*

- Wat wil verzoeker?
- Wat verwacht hij van de overheid?
- Wat verwacht hij van de Nationale ombudsman?

**2. Waarom zouden wij iets gaan doen? Wat is onze toegevoegde waarde?**

*Hulpvragen*

- Wat is de ernst van de schade/impact op het leven van burgers?
- Hoeveel burgers hebben profijt van beter overheidsoptreden?
- Hoe betekenisvol is onze actie? Wat is de mate waarin de Nationale ombudsman verschil maakt?
- Wat als de Nationale ombudsman niets doet?
- Helpen wij de burger op weg? (PK)
- Draagt klachtbehandeling bij aan wat de burger wil bereiken?
- Wat kan de overheid hiervan leren (PK)

**3. Is er een specifiek thema of een specifieke doelgroep aan de orde? Denk hierbij ook aan Professionele klachtbehandeling en of het raakt aan de Ombudsagenda.**

*Hulpvragen*

- Is dat van invloed op onze keuze om wel/niet in actie te komen?
- Zo ja, waarom? Zo nee, waarom niet?

**4. Zijn er eerder rapporten of publicaties verschenen over deze problematiek? Van de Nationale ombudsman of andere instanties?**

*Hulpvragen*

- Borduren we voort op een eerder rapport? Terugblikonderzoek of iets dergelijks?
- Zijn er eerder aanbevelingen door ons gedaan op dit gebied? Wat heeft dat opgeleverd?
- Kunnen we aansluiten bij publicaties van anderen?



5. **Maak een beknopte omgevingsanalyse. Wie zijn op dit onderwerp relevant? Zijn er instanties die aandacht hebben voor deze problematiek?** *(NB betrek C&O)*

6. **Welk effect wil ik bereiken en waarom?** *(NB betrek zo nodig C&O)*

*Hulpvragen*

- Welk doel/effect heb ik voor ogen
- Waarom is de Nationale ombudsman aan zet?
- Voor wie ga ik effect bereiken?
- Wie is er nog meer mee bezig (geweest)? *(stakeholders/omgevingsanalyse; denk ook aan intern)*
- Wie moet ik informeren? *(intern en extern)*
- Op welke manieren kan ik dit effect bereiken? *(meerdere opties bespreken met anderen)*

---

Bij akkoord door naar Plan van Aanpak vraag 7

## Plan van aanpak

Benoem kort het beoogde effect zoals verwoord onder vraag 6. Dit is het vertrekpunt van het Plan van Aanpak.

7. **Wat is de onderzoeksvraag waarmee het beoogde effect wordt behaald?** (NB betrek zo nodig C&O)

8. **Wie moet er in beweging komen om het effect te bereiken?**

*Hulpvragen*

- Kun je de 'wie' zo concreet mogelijk maken? (Denk aan bewindspersoon, directeur, teamchef enz.)
- Op welk niveau steek je in?
- Zijn er specifieke acties nodig om druk te zetten? (Denk bijvoorbeeld aan publiciteit)

9. **Wie moeten erbij betrokken worden en op welke manier?** Werk hiervoor het antwoord op vraag 5 verder uit.

*Hulpvragen*

- Interne partners?
- Externe partners?
- Bepaalde personen/functionies bij de overheidsinstantie(s)?
- Moet je collega's informeren over welke partner(s) je gaat betrekken?

10. **Wat zijn de geplande onderzoekstappen, inclusief de planning in tijd, capaciteit en budget?**

*Hulpvragen*

- Wie heb je nodig in je onderzoek (denk aan specifieke kwaliteiten/functionies) en wie doet wat?
- Wat is je planning, benodigd budget en capaciteit?
- Waarom zijn deze stappen de meest effectieve stappen?
- Op welke manier breng je het burgerperspectief in kaart/maak je het zichtbaar?
- In welke mate betrek je de instantie vooraf, tijdens en na het onderzoek? Zijn er bepaalde sleutelfiguren die je moet betrekken?
- Wat is je stijl, toon, bejegening en positionering ten opzichte van de instantie?
- Hoe organiseer je reflectiemomenten tijdens je onderzoek en met wie?
- Hoe organiseer je dat je tijdig kunt bijsturen en wie betrek je bij de beslissing?
- Zijn er actuele ontwikkelingen/situaties te voorzien/verwachten waar je rekening mee moet houden?
- Is er een logisch/strategisch gunstig tijdstip waarop je klaar bent of iets organiseert?

**11. Wat lever je op?** (Concreet product)

*Hulpvragen*

- Hoe behaal ik het gewenste effect?
- Wat is de relatie tussen het product en het gewenste effect?
- Bij wie moet ik zijn?
- Waar stuur ik op?

**12. Evaluatie en monitor**

*Hulpvragen*

- Hoe stuur ik en hou ik zicht op het gewenste effect?
- Bij wie moet ik zijn?
- Wat denk ik dat daarvoor nodig is?
- Hoe ga ik dat doen?
- Hoeveel tijd kost het enz.?
- Zou ik het nu anders doen? Wat hebben we geleerd?
- Is er sprake van 'bijvangst'?