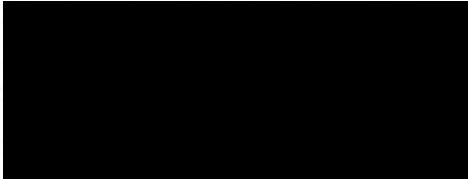



Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag



Geachte heer 

Op 21 april 2023 heeft uw gemachtigde een verzoek om informatie namens u ingediend. Daarbij werd beroep gedaan op de Wet open overheid (Woo).

Wat is voorafgegaan

Hieronder geef ik kort aan wat is voorgevallen vanaf de indiening van het verzoek tot nu.

- 21 april: Namens u is een Woo-verzoek ingediend (oud zaaknummer 1735466).
- 2 mei: Er is besloten om het verzoek buiten behandeling te stellen vanwege misbruik van recht.
- 8 mei: Uw gemachtigde heeft bezwaar ingediend tegen dit besluit (zaaknummer 1748590).
- 15 juni: Er is besloten het ingediende bezwaar kennelijk niet-ontvankelijk te verklaren.
- 5 juli: Uw gemachtigde heeft beroep ingesteld tegen deze beslissing op bezwaar (zaaknummer 1782531).
- 1 augustus: Naar aanleiding van de uitspraak van de rechtbank van 18 juli 2023 is het besluit om het verzoek buiten behandeling te stellen ingetrokken en is uw verzoek weer in behandeling genomen (nieuw zaaknummer 1796498). Daarnaast is gemeld dat de heer Hoogerkamp geweigerd wordt om op te treden als gemachtigde voor een periode van zes maanden. Deze weigering heeft betrekking op de handelingen die verband houden met Woo-verzoeken gericht aan de Nationale ombudsman.
- 21 augustus: Met de intrekking van het besluit had ook de beslissing op bezwaar ingetrokken moeten worden. Dit is alsnog gedaan op deze datum.

Met deze brief besluit ik inhoudelijk op het verzoek.

Uw verzoek

Het verzoek betreft het openbaar maken van documenten waaruit blijkt:

1. met en/of over hoeveel burgers contactafspraken zijn gemaakt die op dit moment voorkomen in ons systeem;
2. hoe deze afspraken luiden en hoe deze aan de burgers worden gecommuniceerd;
3. wie deze afspraken heeft gemaakt en met welke overwegingen;
4. de procedure tot het komen tot contactafspraken.

Pagina 1

Datum

27 september 2023

Onderwerp

Woo-besluit en beslissing op bezwaar

Ons nummer

1796498 (Woo-verzoek) /
1748590 (bezwaar)

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



Mijn reactie

Ad 1

Er is geen document waaruit blijkt met en/of over hoeveel burgers contactafspraken zijn gemaakt die op dit moment voorkomen in ons systeem. De Woo heeft betrekking op openbaarmaking van informatie die neergelegd is in documenten. Alleen bestaande documenten vallen onder de Woo. Ten aanzien van dit onderdeel kan ik uw verzoek niet inwilligen.

Ad 2, 3 en 4

In ons systeem noteren wij contactafspraken. Contactafspraken zijn meldingen in het systeem over hoe gecommuniceerd wordt met een individuele burger. Zo kan er bijvoorbeeld gemeld worden dat vanwege slechthorendheid alleen kan worden gemaïld met de burger of dat een vaste contactpersoon is aangesteld voor de burger. Een andere contactafpraak is de melding dat niet meer wordt gecorrespondeerd of in gesprek wordt gegaan met de burger omdat deze klaaggedrag vertoont dat wij als aanhoudend dan wel grensoverschrijdend beschouwen. Ten aanzien van deze laatste vorm van contactafpraak is een document aangetroffen. Ik besluit dit document volledig openbaar te maken.

Een contactafpraak als gevolg van aanhoudend dan wel grensoverschrijdend gedrag wordt per brief, ondertekend door de Nationale ombudsman, aan de burger toegezonden. Zoals u al bekend is, berusten dergelijke documenten onder de Nationale ombudsman. Op grond van artikel 8.8 van de Woo is deze wet niet van toepassing op artikel 9:36, vijfde lid, voor zover de documenten berusten bij de ombudsman. Dit artikel bepaalt dat bij de ombudsman berustende informatie over de klacht en het onderzoek die niet is opgenomen in het rapport, niet openbaar is. De Nationale ombudsman interpreteert dit artikel ruim. Dat wil zeggen dat documenten die vallen onder een klachtdossier, ook als hier geen rapport over is gemaakt, eveneens onder dit artikel vallen. Dit geldt ook voor contactafspraken als gevolg van aanhoudend dan wel grensoverschrijdend gedrag tijdens de klachtbehandeling. Derhalve kan deze informatie niet openbaar worden gemaakt

Wijze van bekendmaking

Naast dat het besluit met bijlage aan u wordt toegezonden, zal het (geanonimiseerde) verzoek, het (geanonimiseerde) besluit en bijbehorend document worden gepubliceerd op onze website.

Beslissing op bezwaar

Met dit besluit op uw Woo-verzoek is gehoor gegeven aan uw bezwaar; het besluit tot buitenbehandelingstelling is heroverwogen en een nieuw besluit is genomen. Ik zal dit besluit naar de rechtbank sturen zodat zij op de hoogte is van dit nieuwe besluit.



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 kan ook. Denk er dan aan om de dossiernummers (1796498/1748590) te vermelden.

Pagina 3

Ons nummer
1796498 /1748590

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,



Reinier van Zutphen

Binnen zes weken na verzending van dit besluit kunnen belanghebbenden beroep instellen bij de rechtbank in het arrondissement van uw woonplaats. Kijk op <https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Rechtbanken> om te bepalen welke rechtbank bevoegd is. Voor mogelijkheden rondom digitale correspondentie kijkt u op <https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Contact>.

Kennisgegevens

Naam	Contactafpraak of -maatregel
Samengestelde naam	BB

Omschrijving

KI 0586 - Kennisbank IV - Klachtbehandeling en onderzoek uit eigen beweging > KI 1041 - Aanhoudend en grensoverschrijdend klaaggedrag

Inhoud

Ga bij de ontvangst van een nieuw verzoek altijd na of bijzondere afspraken of maatregelen gelden voor het contact met de betrokken verzoeker.

Indien een persoon bekend is binnen de organisatie vanwege de vele klachten of vanwege grensoverschrijdend gedrag zie je achter diens naam een sterretje(*). Je ziet ook vermeld staan welke contactafpraak ten aanzien van deze persoon geldt.

De afspraak of maatregel kan zijn:

- 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.
- Geen telefonisch contact – onder vermelding van de termijn waarvoor het contactverbod geldt.
- Pandverbod – onder vermelding wanneer de maatregel is opgelegd en om welke reden.

Deze wijze van registreren wordt ook gebruikt om collega's op andere zaken te attenderen zoals b.v. een auditieve of visuele handicap.

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.

Wanneer iemand voor wie een contactafpraak geldt een klacht over (een medewerker van) de Nationale ombudsman indient, kan hij/zij over die klacht wel contact opnemen.

Contactafspraken en de AVG

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.

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.

- Dat betekent dat na vijf jaar de afspraak niet meer aan de NAW-gegevens gekoppeld kan zijn in het systeem. De contactafpraak is dan niet meer als zodanig in ons systeem geregistreerd en te vinden. Het vinkje op naam wordt dan verwijderd.
 - De contactafpraak 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 contactafpraak aan de NAW-gegevens is gekoppeld.
 - 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 contactafpraak te herhalen. Die stop-maatregel kan worden gekoppeld aan de NAW-gegevens zodat de koppeling weer voor vijf jaar kan worden gehandhaafd.