

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

[REDACTED]

Geachte [REDACTED]

In uw verzoek van 4 augustus 2022, door mij ontvangen op dezelfde datum, heeft u de Nationale ombudsman gevraagd om u in kopie te doen toekomen alle Woo-verzoeken die wij tot op heden hebben afgehandeld, alle besluiten die in dit verband zijn genomen en alle documenten die bij zo'n besluit al dan niet deels openbaar zijn gemaakt.

Op 4 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 is u meegedeeld dat de beoordeling van uw verzoek meer tijd in beslag neemt dan gedacht en is de behandeling met twee weken verlengd.

Daarnaar gevraagd heeft u meegedeeld dat volstaan kan worden met documenten die u nog niet kent. Het gaat u niet om uw eigen verzoeken en naar aanleiding daarvan ontvangen besluiten. Verder mag worden volstaan met het toezenden van de besluiten omdat de strekking van een verzoek in het besluit staat.

Verder geeft u aan dat het uw voorkeur heeft dat de Nationale ombudsman zelf alle Woo-verzoeken en besluiten op zijn website publiceert. Naar aanleiding daarvan deel ik u mee dat deze documenten actief openbaar zullen worden gemaakt in de zin van artikel 3.1 van de Woo, zodra het daartoe bedoelde platform PLOOI door de Nationale ombudsman in gebruik kan worden genomen.

#### **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 Woo besluiten en de daarbij deels openbaar gemaakte documenten deels openbaar te maken met uitzondering van de persoonsgegevens die daarin staan en met uitzondering van de daarin opgenomen beleidsopvattingen voor intern beraad.

##### **Niet openbaar**

Voor zover bij de Woo besluiten documenten aan de betrokken verzoekers zijn verstrekt op grond van artikel 5.5 van de Woo, besluit ik deze op grond

Pagina 1

Datum

16 SEP 2022

Onderwerp  
Woo verzoek

Ons nummer

[REDACTED]

Uw kenmerk

Bijlage(n)

1

Contactpersoon

[REDACTED]

T 070 [REDACTED]

**Nationale ombudsman**  
Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

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



van artikel 9:36, vijfde lid, van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) niet openbaar te maken. Op grond van deze bepaling is bij de ombudsman berustende informatie over de klacht en het onderzoek die niet is opgenomen in het rapport, niet openbaar.

Pagina 2

Ons nummer

Artikel 9:36, vijfde lid, van de Awb is opgenomen in de bijlage bij artikel 8.8 van de Woo en betreft als zodanig een bijzondere openbaarmakingsregeling, die voorrang heeft op de Woo. De gedachte achter deze bepaling is gelegen in de vertrouwelijkheid die onlosmakelijk onderdeel is van klachtbehandeling. Dit geldt zowel voor stukken van de betrokken bestuursorganen als van de verzoekers. De Awb biedt een ombudsman diverse wijzen om klachtbehandeling te laten plaatsvinden, waarbij niet elk verzoek uitmondt in een schriftelijk oordeel. Een enge interpretatie van artikel 9:36, vijfde lid, van de Awb, zou er toe leiden dat alle stukken die onderdeel uitmaken van een klacht en de daaropvolgende behandeling, waarbij er geen sprake is van een schriftelijk oordeel, in beginsel openbaar zouden zijn. Dit zou op ernstige wijze het vertrouwelijke karakter, dat benodigd is om tot een succesvolle klachtbehandeling te komen, teniet doen. Zowel verzoeker als bestuursorgaan zouden op die wijze huiverig worden met het toezenden van stukken aan een ombudsman. Gezien de wetshistorie en het feit dat artikel 9:36, vijfde lid, van de Awb als bijzondere openbaarmakingsregeling voorrang heeft op de Woo, en dus ook op de bepalingen inzake actieve en passieve openbaarmaking, uitzonderingsgronden en persoonlijke beleidsopvattingen, interpreteer ik de betreffende bepaling ruim. Dat wil zeggen dat alle onderliggende informatie die niet is opgenomen in een schriftelijk oordeel, niet openbaar is.

#### **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 dit document is dit het geval. Ik vind het in dit geval belangrijk dat de identiteit van betrokkenen niet bekend wordt omdat dit zijn of haar privacy kan schenden. Dat vind ik niet wenselijk.

Het gaat in dit document om 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.

#### **Persoonlijke beleidsopvattingen in een document voor intern beraad**

Uitgangspunt van de Woo is dat overheidsinformatie openbaar is. Dit geldt in principe ook voor documenten die opgesteld zijn voor intern beraad. Intern beraad is het overleg tussen ambtenaren binnen een bestuursorgaan, of binnen een kring van bestuursorganen die gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor een bestuurlijke aangelegenheid. Documenten die bestemd zijn voor intern beraad kunnen persoonlijke beleidsopvattingen bevatten. Dat is hier het geval.



Ten aanzien van de openbaarmaking van deze persoonlijke beleidsopvattingen geldt het volgende. Op grond van artikel 5.2, eerste lid, van de Woo worden persoonlijke beleidsopvattingen in documenten die bestemd zijn voor intern beraad niet openbaar gemaakt. Persoonlijke beleidsopvattingen zijn ambtelijke adviezen, meningen, visies, standpunten en overwegingen ten behoeve van intern beraad. Persoonlijke beleidsopvattingen zijn niet: feiten, prognoses, beleidsalternatieven, de gevolgen van een bepaald beleidsalternatief of andere onderdelen met een overwegend objectief karakter.

Het is van belang dat ambtenaren intern vrij met elkaar van gedachten moeten kunnen wisselen over beleidskeuzes. Een zekere mate van veiligheid is nodig om te kunnen komen tot een effectieve besluitvorming. In dit geval vind ik dat dit belang zwaarder moet wegen dan het belang van openbaarheid. Ik acht het in dit geval ook niet in het belang van een goede en democratische bestuursvoering om met toepassing van artikel 5.2, tweede lid, de persoonlijke beleidsopvattingen toch te verstrekken.

Op de documenten heb ik vermeld bij welke onderdelen artikel 5.2, eerste lid, van de Woo van toepassing is. Daar waar geen artikel is opgenomen, gaat het om artikel 5.1, tweede lid, aanhef en onder e, van de Woo.

#### **Wijze van openbaarmaking**

De documenten die aan u worden verstrekt, worden samen met dit bericht digitaal aan u toegezonden.

#### **Vragen**

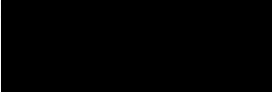

Als u vragen heeft over de afhandeling van uw verzoek, dan kunt u contact opnemen met [REDACTED]. U kunt haar bereiken via telefoonnummer (070) [REDACTED]. Mailen naar [woo@nationaleombudsman.nl](mailto:woo@nationaleombudsman.nl) kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer 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,



Hanneke van Essen  
Algemeen directeur



Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

[Redacted]

Geachte [Redacted]

In uw verzoek van 21 juli 2022, door mij ontvangen op dezelfde datum, heeft u de Nationale ombudsman gevraagd om inzage in alle documenten die betrekking hebben op ons beleid over de onderstaande onderwerpen:

- Welke zaken wel en welke niet in behandeling worden genomen en de motivatie die daarbij gegeven wordt aan de verzoeker.
- De behandeling van klachten over de ombudsman.
- Artikel 9:35 Algemene wet bestuursrecht.
- De behandeling van herzieningsverzoeken.
- De behandeling van verzoeken op grond van de Wet open overheid.

Op 21 juli 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.

#### Wettelijk kader

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

#### Inventarisatie documenten

Op basis van uw verzoek heb ik de betrokken medewerkers gevraagd de door u gevraagde informatie te verzamelen.

#### Er zijn documenten aangetroffen

Bij deze inventarisatie zijn diverse documenten verzameld. Deze documenten zijn genoemd in de inventarislijst hieronder. In dit besluit wordt hierna verwezen naar de nummers op de inventarislijst, zodat voor u duidelijk is wat ik per document heb besloten en waarom ik dit heb besloten.

Nr.	Document	Beoordeling	Woo
1	Kennisitems over welke zaken wel en welke niet in behandeling worden genomen	Deels openbaar	5.1.2.e Woo
2	Hand-out eenduidige werkwijze	Openbaar	
3	De motivatie die bij niet in behandeling nemen gegeven wordt aan de verzoeker (modelbrieven)	Openbaar	
4	Informatie op ons intranet over de behandeling van klachten over (medewerkers van) de ombudsman	Deels openbaar	5.1.2.e Woo
5	Kennisitem hoor en wederhoor	Openbaar	

Pagina 1

Datum

**18 AUG 2022**

Onderwerp

Woo verzoek

Ons nummer

[Redacted]

Uw kenmerk

Bijlage(n)

1

Contactpersoon

[Redacted]

T 070 [Redacted]

**Nationale ombudsman**  
Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

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





6	Kennisitems Beleid herzieningen	Deels openbaar	5.1.2.e Woo
7	Kennisitems over de Wet open overheid	Deels openbaar	5.1.2.e Woo



## Besluit

### Geheel openbaar

Ik besluit de documenten met nummers 2, 3 en 5 volledig openbaar te maken.

### Deels openbaar

Ik besluit de documenten met nummers 1, 4, 6 en 7 deels openbaar te maken met uitzondering van de persoonsgegevens die daarin staan.

### De eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer

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

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

### Al openbaar

Onze klachtenregeling<sup>1</sup> en de regeling voor het doen van een verzoek om herziening<sup>2</sup> vindt u op onze website.

### Nadere toelichting

Over artikel 9:35 van de Algemene wet bestuursrecht merk ik ter toelichting nog op dat dit artikel niet van toepassing is wanneer de ombudsman op grond van artikel 9:22, 9:23 of 9:24 geen onderzoek instelt of een onderzoek niet voortzet. In die gevallen is artikel 9:25 van de Algemene wet bestuursrecht van toepassing. Een verslag van bevindingen wordt alleen gemaakt indien de ombudsman naar aanleiding van een ingesteld onderzoek een rapport opstelt.

Verder ben ik met u eens dat de tekst op de Woo pagina op onze website '...Bent u het niet eens met onze reactie? Neem dan contact met ons op...'

<sup>1</sup>

[https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/bijlage/klachtenregeling%20bureau%20nationale%20ombudsman\\_0.pdf](https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/bijlage/klachtenregeling%20bureau%20nationale%20ombudsman_0.pdf)

<sup>2</sup> <https://www.nationaleombudsman.nl/uploads/inline-files/Regeling%20voor%20het%20doen%20van%20een%20verzoek%20om%20herziening.pdf>



anders geformuleerd kan worden. Het is immers geen verplichting contact met ons op te nemen. Deze tekst wordt dan ook aangepast.

**Wijze van openbaarmaking**

De documenten die aan u worden verstrekt, worden samen met dit bericht digitaal aan u toegezonden.

**Vragen**

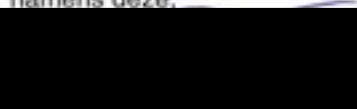
Als u vragen heeft over de afhandeling van uw verzoek, dan kunt u contact opnemen met [REDACTED]. U kunt haar bereiken via telefoonnummer (070) [REDACTED]. Mailen naar [woo@nationaleombudsman.nl](mailto:woo@nationaleombudsman.nl) kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer 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,



Hanneke van Essen  
*Algemeen directeur*

# 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 privésfeer toe te rekenen aan bestuursorgaan? Soms speelt de vraag of een gedraging van een ambtenaar in de privésfeer 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.</p> <p>Bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- een vader, tevens politiefunctionaris, die ingrijpt in een ruzie waar zijn kind bij is betrokken of die politieregisters natrekt om het vriendje van zijn dochter te checken;</li><li>- een agent die als privépersoon aan het verkeer deelneemt en iemand op zijn verkeersgedrag aanspreekt, terwijl hij zich als politiemans legitimeert;</li><li>- een politiemans die andere politiefunctionarissen probeert te beïnvloeden door erop te wijzen dat hij een collega is;</li><li>- 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).</li></ul>				
<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 hoef 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:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- kwesties die zijn besproken in de Ministerraad of een onderraad van de Ministerraad, of kwesties waarbij meerdere ministers betrokken zijn;</li><li>- kwesties die in het parlement (Eerste en Tweede Kamer) besproken zijn (plenair of in een commissie);</li><li>- kwesties waarbij de Kroon betrokken is.</li></ul> <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 Ars Aequi, 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 bestuursrechtshouders 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 zal 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 beheerd 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 premieervangende 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 belastingfeer 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 strafvervolgung 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 I 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 politiemans 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 handelwijze 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 rechtsmiddelenverwijzing is gegeven. Beleid is nu dus: termijnoverschrijding alleen omdat er geen rechtsmiddelenverwijzing 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. Dit is op zichzelf geen reden voor de No om een onderzoek in te stellen. In dat geval kan verzoeker misschien beter herziening vragen van de rechterlijke beslissing. Hij krijgt dan een bindende beslissing. 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>Hoofdregel 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 gegroeiende 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. 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			Nederlands	KI 1492
<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			Nederlands	KI 1493
<b>Omschrijving</b>				

# Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [REDACTED] op 26 juli 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
<b>Inhoud</b>				
<p>De wet stelt geen concrete voorwaarden aan de vorm van een inkennisstelling. Artikel 9:2 Awb bepaalt dat een klacht mondeling (ook telefonisch) bij het bestuursorgaan kan worden ingediend.</p> <p>Aantonen dat klacht is voorgelegd 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. 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 inkennisstelling meest praktisch Daarom is het praktisch als de inkennisstelling schriftelijk geschiedt. De kans op een adequate klachtbehandeling op het juiste niveau is daarmee groter. 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 Verzoeker kan de klacht richten tot: - het bestuursorgaan zelf, - de instelling die onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan werkt, - de betrokken ambtenaar, - een van de leidinggevenden van de betrokken ambtenaar.</p> <p>Binnen welke termijn stuurt verzoeker een inkennisstelling Artikel 9:8, lid 1 Awb stelt dat het verzoekschrift binnen een jaar nadat de gedraging plaatsvond bij het bestuursorgaan moet zijn ingediend. 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 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 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. 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. 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. 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. 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 behandelaren</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 beklag 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 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 gesignaleerd. 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>				

# Kennisbank export tbv Woo

Gemaakt door [REDACTED] op 26 juli 2022

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. 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. 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? 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. 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? 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. Artikel 9:24, lid 1, onderdeel b Awb verwijst hiervoor naar artikel 9:11 Awb ("wettelijk voorschrift"). 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). 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. 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? Het hangt af van de concrete omstandigheden van het geval op welk moment een klacht afgehandeld had moeten zijn. 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. 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? Dit kan het geval zijn bij onder andere spoedeisende kwesties, klachten over afwijzing van een verzoek om schadevergoeding, of klachten over interne klachtbehandeling. 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? 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. 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>			

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 Rijksberoepscommissie is wel een instantie met rechtspraak belast, zo heeft vroeger de arab-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);</p> <p>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>				

	<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 gevergd.</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 gevergd.</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 behoorlijksvereiste</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toetsen aan behoorlijksvereiste daar waar mogelijk</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Niet toetsen aan behoorlijksvereiste. Indien mogelijk wel behoorlijksvereiste/ Ombudsprudentie noemen waar je verzoek op gebaseerd is.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toetsen aan behoorlijksvereiste in brief aan instantie verplicht. In brief aan verz. optioneel.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toetsen aan behoorlijksvereiste (evt. al noemen bij opening)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toetsen aan behoorlijksvereiste (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> </ul> <p>Verseoncode 21</p>	<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> </ul> <p>Verseoncode 30</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brieven ondertekend door No</li> </ul> <p>Verseoncode 50</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brief ondertekend door No</li> </ul> <p>Verseoncode 71</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brief ondertekend door No</li> <li>• Rapport ondertekend door No</li> </ul> <p>Verseoncode 81</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brief ondertekend door No</li> <li>• Rapport ondertekend door No</li> </ul> <p>Verseoncode 81 (82 rapport na interventie en 83 rapport na bemiddeling)</p>

	<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 (z�nder 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>

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde  
Adres  
Postcode Plaatsnaam

Geachte heer ,

In uw bericht van (datum) laat u weten dat (klachtomschrijving) . Dit bericht hebt u ook gestuurd naar de commissie voor de Verzoekschriften en de Burgerinitiatieven uit de [Eerste/Tweede] Kamer der Staten-Generaal (verder: de commissie). Hieronder leest u welke gevolgen dat heeft.

### **Wat is onze rol?**

Met de commissie hebben wij afgesproken dat in deze situatie een van ons de klacht behandelt. De commissie heeft uw klacht al in behandeling genomen. Daarom is er in dit geval geen rol voor de Nationale ombudsman.

### **Hebt u nog vragen?**

Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag bereiken via telefoonnummer (070) . Mailen naar [post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl) kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is .

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,  
namens deze,

(medewerker),

Pagina 1

### **Datum**

### **Onderwerp**

B&O Cie voor verzoekschriften (9;23 i /Wno 12), No geen actie ondernomen, Cie wel

### **Ons nummer**

### **Uw kenmerk**

### **Bijlage(n)**

### **Contactpersoon**

(medewerker)  
T 070 /

### **Nationale ombudsman**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63  
[post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl)  
[www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde  
Adres  
Postcode Plaatsnaam

Geachte heer ,

In uw bericht van (datum) laat u weten dat (klachtomschrijving) . U vraagt de Nationale ombudsman (tekst) . Hieronder leest u wat u van ons kunt verwachten.

### **Wat is onze rol?**

U hebt een klacht over een gedraging waarop de rechter toeziet. In dat geval kan de Nationale ombudsman uw klacht niet behandelen. Uw klacht gaat namelijk over (tekst) . Bezwaren hiertegen kunt u op grond van (wetsartikel) voorleggen aan (naam instantie) . Deze neemt hierover vervolgens een beslissing. Hierin is verder geen rol voor ons.

### **Hebt u nog vragen?**

Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag bereiken via telefoonnummer (070) . Mailen naar [post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl) kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is .

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,  
namens deze,

(medewerker),

Pagina 1

**Datum**

**Onderwerp**

B&O – Rechterlijk toezicht (9:22 f)

**Ons nummer**

**Uw kenmerk**

**Bijlage(n)**

**Contactpersoon**

(medewerker)

T 070 /

**Nationale ombudsman**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63  
[post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl)  
[www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde  
Adres  
Postcode Plaatsnaam

Geachte heer,

In uw bericht van (datum) laat u weten dat (klachtomschrijving) . U vraagt de Nationale ombudsman (tekst) . Hieronder leest u wat u van ons kunt verwachten.

### **Onze rol: doorsturen klacht**

Volgens de wet mogen wij een klacht niet behandelen, als die gaat over een gemeente die een eigen ombudsvoorziening heeft. Dat is bij uw klacht het geval. Daarom hebben wij uw klacht doorgestuurd naar de ombudsvoorziening van de gemeente (naam gemeente) : (naam ombudsvoorziening) . U bereikt deze instantie op (telefoonnummer) of via (website) . (naam ombudsvoorziening) behandelt uw klacht. De Nationale ombudsman speelt hierin verder geen rol.

### **Hebt u nog vragen?**

Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag t/m donderdag bereiken via telefoonnummer (070). Mailen naar [post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl) kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is.

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,  
namens deze,

Pagina 1

**Datum**

**Onderwerp**

Buitenwettelijk – andere  
ombudsvoorziening

**Ons nummer**

**Uw kenmerk**

**Bijlage(n)**

**Contactpersoon**

**Nationale ombudsman**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63  
[post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl)  
[www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde  
Adres  
Postcode Plaatsnaam

Geachte heer,

In uw bericht van (datum) laat u weten dat (klachtomschrijving) . U vraagt de Nationale ombudsman (tekst) . Hieronder leest u wat u van ons kunt verwachten.

### **Geen rol voor de Nationale ombudsman**

De Nationale ombudsman mag alleen klachten behandelen over overheidsinstanties. Dat staat zo in de wet. U hebt een klacht over (naam instantie) . Dit is geen overheidsinstantie. Dit betekent dat wij uw klacht niet mogen behandelen.

### **Waar kunt u wel terecht?**

U kunt advies vragen over uw klacht bij ConsuWijzer of bij de Consumentenbond (als u daar lid van bent). ConsuWijzer bereikt u op (088) 070 70 70 of via [www.consuwijzer.nl](http://www.consuwijzer.nl). De Consumentenbond bereikt u op (070) 445 45 45 of via [www.consumentenbond.nl](http://www.consumentenbond.nl).

U kunt uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie (naam commissie) . De Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken kan u vertellen hoe u dat doet. U bereikt deze stichting op (070) 310 53 10 of via [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

### **Hebt u nog vragen?**

Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag t/m donderdag bereiken via telefoonnummer (070). Mailen naar [post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl) kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is .

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,  
namens deze,

Pagina 1

**Datum**

**Onderwerp**

Buitenwettelijk -  
consumentenklacht

**Ons nummer**

**Uw kenmerk**

**Bijlage(n)**

**Contactpersoon**

**Nationale ombudsman**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63  
[post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl)  
[www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde  
Adres  
Postcode Plaatsnaam

Geachte heer a,

In uw bericht van (datum) laat u weten dat (klachtomschrijving) . U vraagt de Nationale ombudsman (tekst) . Hieronder leest u wat u van ons kunt verwachten.

### **Geen rol voor de Nationale ombudsman**

De Nationale ombudsman mag alleen klachten behandelen over overheidsinstanties. Dat staat zo in de wet. U hebt een klacht over (naam instantie) . Dit is geen overheidsinstantie. Dit betekent dat wij uw klacht niet mogen behandelen.

### **Waar kunt u wel terecht?**

U kunt wel advies vragen over uw klacht bij het Adviespunt Zorgbelang. Deze instantie geeft informatie, advies en ondersteuning over hoe u uw (langdurige) zorg kunt regelen. U kunt hiervoor bellen naar 0900 243 81 81 of ga naar <https://adviespuntzorgbelang.nl>.

### **Hebt u nog vragen?**

Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag t/m donderdag bereiken via telefoonnummer (070). Mailen naar [post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl) kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is.

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,  
namens deze,

Pagina 1

**Datum**

**Onderwerp**

Buitenwettelijk – gezondheid  
algemeen

**Ons nummer**

**Uw kenmerk**

**Bijlage(n)**

**Contactpersoon**

**Nationale ombudsman**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63  
[post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl)  
[www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde  
Adres  
Postcode Plaatsnaam

Geachte heer,

In uw bericht van (datum) laat u weten dat (klachtomschrijving) . U vraagt de Nationale ombudsman (tekst) . Hieronder leest u wat u van ons kunt verwachten.

### **Geen rol voor de Nationale ombudsman**

De Nationale ombudsman mag alleen klachten behandelen over overheidsinstanties. Dat staat zo in de wet. U hebt een klacht over (naam instantie) . Dit is geen overheidsinstantie. Dit betekent dat wij uw klacht niet mogen behandelen.

### **Waar kunt u wel terecht?**

U kunt uw klacht wel voorleggen aan een van de volgende instanties:

- De Nederlandse Woonbond (als u daar lid van bent) voor klachten over verhuurders. U bereikt de Nederlandse Woonbond op (020) 551 77 00 of via [www.woonbond.nl](http://www.woonbond.nl).
- De klachtencommissie van uw woningbouwcorporatie, als uw klacht daarover gaat. Bij uw woningbouwcorporatie kunt u hierover meer informatie vragen.
- Een Juridisch Loket of een advocaat bij u in de buurt voor juridisch advies. Meer over het Juridisch Loket leest u op [www.juridischloket.nl](http://www.juridischloket.nl). U kunt ook bellen naar (0900) 8020 (dit is een betaald nummer).
- Sociaal raadslieden voor juridisch advies. Informatie over sociaal raadslieden vindt u op [www.sociaalwerknederland.nl](http://www.sociaalwerknederland.nl). Of bel naar (030) 721 07 21. Let op: niet in elke gemeente zijn er sociaal raadslieden.

### **Hebt u nog vragen?**

Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag t/m donderdag bereiken via telefoonnummer (070). Mailen naar [post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl) kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is.

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,  
namens deze,

Pagina 1

**Datum**

**Onderwerp**

Buitenwettelijk – huurder

**Ons nummer**

**Uw kenmerk**

**Bijlage(n)**

**Contactpersoon**

**Nationale ombudsman**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63  
[post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl)  
[www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)



Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde  
Adres  
Postcode Plaatsnaam

Geachte heer,

In uw bericht van (datum) laat u weten dat (klachtomschrijving) . U vraagt de Nationale ombudsman (tekst) . Hieronder leest u wat u van ons kunt verwachten.

### **Geen rol voor de Nationale ombudsman**

De Nationale ombudsman mag alleen klachten behandelen over overheidsinstanties. Dat staat zo in de wet. U hebt een klacht over (naam instantie) . Dit is geen overheidsinstantie. Dit betekent dat wij uw klacht niet mogen behandelen.

### **Waar kunt u wel terecht?**

U kunt uw klacht wel voorleggen aan een van de volgende instanties:

- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) voor klachten over financiële dienstverleners. |U bereikt Kifid op (070) 333 89 99 of via [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). Het postadres is: postbus 93257, 2509 AG Den Haag.
- U kunt advies vragen over uw klacht bij de Consumentenbond (als u daar lid van bent). Deze bond komt op voor de belangen van consumenten. De Consumentenbond bereikt u op (070) 445 45 45 of via [www.consumentenbond.nl](http://www.consumentenbond.nl). Het postadres is: postbus 1000, 2500 BA Den Haag.

### **Hebt u nog vragen?**

Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag t/m donderdag bereiken via telefoonnummer (070). Mailen naar [post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl) kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is.

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,  
namens deze,

Pagina 1

**Datum**

**Onderwerp**

Buitenwettelijk - Kifid

**Ons nummer**

1

**Uw kenmerk**

**Bijlage(n)**

**Contactpersoon**

**Nationale ombudsman**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63  
[post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl)  
[www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde  
Adres  
Postcode Plaatsnaam

Geachte heer a,

In uw bericht van (datum) laat u weten dat (klachtomschrijving) . U vraagt de Nationale ombudsman (tekst) . Hieronder leest u wat u van ons kunt verwachten.

### **Geen rol voor de Nationale ombudsman**

De Nationale ombudsman mag klachten behandelen over overheidsinstanties. De ombudsman mag echter geen klachten behandelen over rechterlijke instanties. Omdat uw klacht over (naam instantie) gaat, stellen wij geen onderzoek in.

### **Waar kunt u wel terecht?**

#### **Optie 1**

(naam instantie) heeft zelf een klachtenregeling. Als u dat wilt, kunt u uw klacht voorleggen aan (naam instantie) .

#### **Optie 2**

In bepaalde gevallen is het mogelijk om hoger beroep in te stellen tegen het vonnis van een rechter. Vraagt u zich af of dat in uw geval mogelijk en zinvol is? Informeer hier dan naar bij een Juridisch Loket of een advocaat. Meer over het Juridisch Loket leest u op [www.juridischloket.nl](http://www.juridischloket.nl). U kunt ook bellen naar (0900) 8020 (dit is een betaald nummer).

#### **Optie 3**

Het bestuur van de gerechtelijke instantie heeft uw klacht al behandeld. U kunt uw klacht nu nog voorleggen aan de procureur-generaal bij de Hoge Raad. Het postadres is: Hoge Raad, t.a.v. de procureur-generaal, postbus 20303, 2500 EH Den Haag.

### **Hebt u nog vragen?**

Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag t/m donderdag bereiken via telefoonnummer (070). Mailen naar [post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl) kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is.

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,  
namens deze,

Pagina 1

**Datum**

**Onderwerp**

Buitenwettelijk – klacht rechters

**Ons nummer**

**Uw kenmerk**

**Bijlage(n)**

**Contactpersoon**

**Nationale ombudsman**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63  
[post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl)  
[www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde  
Adres  
Postcode Plaatsnaam

Geachte heer,

In uw bericht van (datum) laat u weten dat (klachtomschrijving) . U vraagt de Nationale ombudsman (tekst) . Hieronder leest u wat u van ons kunt verwachten.

### **Geen rol voor de Nationale ombudsman**

De Nationale ombudsman mag alleen klachten behandelen over overheidsinstanties. Dat staat zo in de wet. U hebt een klacht over (naam instantie) . Dit is geen overheidsinstantie. Dit betekent dat wij uw klacht niet mogen behandelen.

### **Waar kunt u wel terecht?**

U kunt een klacht over pensioenfondsen en de uitvoering van pensioenreglementen wel voorleggen aan de Ombudsman Pensioenen. U bereikt deze ombudsman op (070) 349 96 20 of via [www.ombudsmanpensioenen.nl](http://www.ombudsmanpensioenen.nl). Het postadres is: postbus 93560, 2509 AN Den Haag.

### **Hebt u nog vragen?**

Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag t/m donderdag bereiken via telefoonnummer (070). Mailen naar [post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl) kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is 1.

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,  
namens deze,

Pagina 1

**Datum**

**Onderwerp**

Buitenwettelijk - pensioen

**Ons nummer**

**Uw kenmerk**

**Bijlage(n)**

**Contactpersoon**

**Nationale ombudsman**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63  
[post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl)  
[www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde  
Adres  
Postcode Plaatsnaam

Geachte heer,

In uw bericht van (datum) laat u weten dat (klachtomschrijving) . U vraagt de Nationale ombudsman (tekst) . Hieronder leest u wat u van ons kunt verwachten.

### **Geen rol voor de Nationale ombudsman**

De Nationale ombudsman behandelt klachten over overheidsinstanties. In uw bericht dient u geen klacht in, maar vraagt u om rechtshulp of juridisch advies. Dat is niet onze taak. Daarom kunnen wij uw vraag niet behandelen.

### **Waar kunt u wel terecht?**

U kunt met uw vraag wel terecht bij een Juridisch Loket of een advocaat. Meer over het Juridisch Loket leest u op [www.juridischloket.nl](http://www.juridischloket.nl). U kunt ook bellen naar (0900) 8020 (dit is een betaald nummer).

U kunt ook juridisch advies vragen bij sociaal raadslieden. Informatie over sociaal raadslieden vindt u op [www.sociaalwerknederland.nl](http://www.sociaalwerknederland.nl). Of bel naar (030) 721 07 21. Let op: niet in elke gemeente zijn er sociaal raadslieden.

### **Hebt u nog vragen?**

Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag t/m donderdag bereiken via telefoonnummer (070). Mailen naar [post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl) kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is.

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,  
namens deze,

Pagina 1

**Datum**

**Onderwerp**

Buitenwettelijk – verzoek om rechtshulp

**Ons nummer**

**Uw kenmerk**

**Bijlage(n)**

**Contactpersoon**

**Nationale ombudsman**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63  
[post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl)  
[www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde  
Adres  
Postcode Plaatsnaam

Geachte heer,

In uw bericht van (datum) laat u weten dat (klachtomschrijving) . U vraagt de Nationale ombudsman (tekst) . Hieronder leest u wat u van ons kunt verwachten.

### **Geen rol voor de Nationale ombudsman**

De Nationale ombudsman mag alleen klachten behandelen over overheidsinstanties. Dat staat zo in de wet. U hebt een klacht over een zorgverzekeraar. Een verzekeraar is geen overheidsinstantie. Dit betekent dat wij uw klacht niet mogen behandelen.

### **Waar kunt u wel terecht?**

U kunt uw klacht wel voorleggen aan de Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ). U bereikt deze stichting op (088) 900 6 900 of via [www.skgz.nl](http://www.skgz.nl). Het postadres is: postbus 291, 3700 AG Zeist.

### **Hebt u nog vragen?**

Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag t/m donderdag bereiken via telefoonnummer (070). Mailen naar [post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl) kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is.

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,  
namens deze,

Pagina 1

**Datum**

**Onderwerp**

Buitenwettelijk - zorgverzekeraars

**Ons nummer**

**Uw kenmerk**

**Bijlage(n)**

**Contactpersoon**

**Nationale ombudsman**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63  
[post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl)  
[www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde  
Adres  
Postcode Plaatsnaam

Geachte heer a,

In uw bericht van (datum) laat u weten dat (klachtomschrijving) . U vraagt de Nationale ombudsman (tekst) . Hieronder leest u wat u van ons kunt verwachten.

### **Wat is onze rol?**

Op dit moment is er bij uw klacht over (tekst) geen rol mogelijk voor de Nationale ombudsman. (overheidsinstantie) heeft uw klacht namelijk nog niet behandeld. Een klacht indienen bij de Nationale ombudsman kan pas nadat (overheidsinstantie) uw klacht heeft behandeld. Zo krijgt (overheidsinstantie) eerst zelf de kans om uw klacht op te lossen.

### **Wanneer moet u een reactie krijgen van (overheidsinstantie) ?**

#### **Optie 1**

U hebt ons laten weten dat u uw klacht op (datum) bij (overheidsinstantie) hebt ingediend. (overheidsinstantie) is verplicht uw klacht binnen zes weken te behandelen. Soms vraagt (overheidsinstantie) ook advies aan een klachtadviescommissie. Dan is de behandelingstermijn tien weken. De termijn kan bovendien met vier weken worden verlengd. In dat geval moet (overheidsinstantie) u laten weten dat de behandeling van uw klacht langer duurt.

Inmiddels heb ik met uw toestemming telefonisch contact opgenomen met [overheidsinstantie]. [overheidsinstantie] heeft bevestigd dat uw klacht is ontvangen en dat deze wordt behandeld. [overheidsinstantie] houdt u verder op de hoogte.

#### **Optie 2**

U hebt ons laten weten dat u al een klacht hebt ingediend bij (overheidsinstantie) , maar dat u nog niets hebt gehoord. Ik heb daarom met uw toestemming contact opgenomen met (overheidsinstantie) om te vragen of uw klacht daar bekend is. (overheidsinstantie) heeft bevestigd dat uw klacht is ontvangen en dat deze wordt behandeld. (overheidsinstantie) is verplicht uw klacht binnen zes weken te behandelen. Soms vraagt (overheidsinstantie) ook advies aan een klachtadviescommissie. Dan is de behandelingstermijn tien weken. De termijn kan bovendien met vier weken worden verlengd. In dat geval moet (overheidsinstantie) u laten weten dat de behandeling van uw klacht langer duurt.

(overheidsinstantie) houdt u verder op de hoogte.

#### **Optie 3**

**Let op: klachtenprocedure nog niet volledig doorlopen**

Pagina 1

**Datum**

**Onderwerp**

Kenbaarheid – doorzending

**Ons nummer**

**Uw kenmerk**

**Bijlage(n)**

**Contactpersoon**

**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

U hebt ons laten weten dat u uw klacht op (datum) bij (overheidsinstantie) hebt ingediend. Uit uw informatie blijkt dat de interne klachtenprocedure nog niet volledig is doorlopen. Met uw toestemming heb ik contact opgenomen met (overheidsinstantie) . Deze heeft mij laten weten dat de interne klachtenprocedure nog niet volledig is doorlopen. (overheidsinstantie) heeft mij laten weten dat zij de klacht verder gaat behandelen en u op de hoogte houdt.

**Wanneer moet u een reactie krijgen van (overheidsinstantie) ?**

(overheidsinstantie) is verplicht uw klacht binnen zes weken te behandelen. Soms vraagt (overheidsinstantie) ook advies aan een klachtadviescommissie. Dan is de behandelingstermijn tien weken. De termijn kan bovendien met vier weken worden verlengd. In dat geval moet (overheidsinstantie) u laten weten dat de behandeling van uw klacht langer duurt.

**Wat kunnen wij op termijn voor u betekenen?**

U kunt ons opnieuw vragen om naar uw klacht te kijken. Bijvoorbeeld als (overheidsinstantie) niet op tijd op uw klacht reageert. Of als u het niet eens bent met de reactie op uw klacht. Op basis van de informatie die we dan hebben, beoordelen wij of wij uw klacht kunnen onderzoeken. Vraag ons zo snel mogelijk om opnieuw naar uw klacht te kijken. Doe dit in ieder geval binnen een jaar na de reactie van (overheidsinstantie) op uw klacht. Na die termijn kunnen wij niets meer doen.

**Hebt u nog vragen?**

Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag t/m donderdag bereiken via telefoonnummer (070). Mailen naar [post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl) kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is.

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,  
namens deze,

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde  
Adres  
Postcode Plaatsnaam

Geachte heer,

Op (datum) hebben wij telefonisch contact gehad over uw klacht over (overheidsinstantie) . Deze klacht is nog niet behandeld door (overheidsinstantie) . Zoals wij hebben besproken kunnen wij uw klacht voor u doorsturen naar (overheidsinstantie) . Daarvoor hebben wij wel uw toestemming nodig. Met dit bericht kunt u bevestigen dat u met de doorzending akkoord gaat. U kunt deze ingevulde toestemmingsverklaring, of een door u zelf opgestelde verklaring per post of e-mail naar ons opsturen. Graag ontvangen wij deze binnen twee weken.

### Toestemming

Hierbij geef ik toestemming aan de Nationale ombudsman om mijn klacht door te sturen aan (overheidsinstantie) , zodat deze de klacht kan behandelen.

(naam verzoeker)

### Hebt u al een klacht ingediend bij (overheidsinstantie) ?

Als u al een (schriftelijke) klacht hebt ingediend bij (overheidsinstantie) dan kunt u eerst daar de klachtenprocedure doorlopen.

(overheidsinstantie) is verplicht uw klacht binnen [zes/tien] weken te behandelen. Soms vraagt (overheidsinstantie) ook advies aan een klachtadviescommissie. Dan is de behandelingstermijn [tien/veertien] weken. De termijn kan bovendien met vier weken worden verlengd. In dat geval moet (overheidsinstantie) u laten weten dat de behandeling van uw klacht langer duurt.

Datum: .....

Handtekening: .....

### Wat als u geen toestemming geeft?

Geeft u ons geen toestemming, of krijgen wij van u geen reactie? Dan mogen wij uw klacht niet voor u doorsturen. U kunt dan natuurlijk wel zelf uw klacht voorleggen aan (overheidsinstantie) . Hieronder vindt u de adresgegevens waar u uw klacht heen kunt sturen.

(tekst)

### Hebt u nog vragen?

Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag t/m donderdag bereiken via telefoonnummer (070). Mailen naar

Pagina 1

**Datum**

**Onderwerp**

Kenbaarheid - toestemming  
bevestigen na eerder contact

**Ons nummer**

**Uw kenmerk**

**Bijlage(n)**

**Contactpersoon**

**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



**nationale  
ombudsman**

post@nationaleombudsman.nl kan ook. Denk er dan aan om uw  
dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is.

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,  
namens deze,

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde  
Adres  
Postcode Plaatsnaam

Geachte heer,

In uw bericht van (datum) laat u weten dat (klachtomschrijving) . U vraagt de Nationale ombudsman (tekst) . Hieronder leest u wat u nu kunt verwachten.

### **Wat is onze rol?**

Een klacht indienen bij de Nationale ombudsman kan pas nadat (overheidsinstantie) uw klacht heeft behandeld. Zo krijgt (overheidsinstantie) eerst zelf de kans om uw klacht op te lossen. Het is ons op dit moment niet duidelijk of u al een (schriftelijke) klacht hebt ingediend bij (overheidsinstantie) en of u daarop al een reactie hebt ontvangen. Vandaar dat ik u dit bericht stuur.

### **Hebt u al een klacht ingediend bij (overheidsinstantie) ?**

Als u al een (schriftelijke) klacht hebt ingediend bij (overheidsinstantie) dan kunt u eerst daar de klachtenprocedure doorlopen.

(overheidsinstantie) is verplicht uw klacht binnen zes weken te behandelen. Soms vraagt (overheidsinstantie) ook advies aan een klachtadviescommissie. Dan is de behandelingstermijn tien weken. De termijn kan bovendien met vier weken worden verlengd. In dat geval moet (overheidsinstantie) u laten weten dat de behandeling van uw klacht langer duurt.

### **Wat kunnen wij op termijn voor u betekenen?**

U kunt ons opnieuw vragen om naar uw klacht te kijken. Bijvoorbeeld als (overheidsinstantie) niet op tijd op uw klacht reageert. Of als u het niet eens bent met de reactie op uw klacht. Op basis van de informatie die we dan hebben, beoordelen wij of wij uw klacht kunnen onderzoeken. Vraag ons zo snel mogelijk om opnieuw naar uw klacht te kijken. Doe dit in ieder geval binnen een jaar na de reactie van (overheidsinstantie) op uw klacht. Na die termijn kunnen wij niets meer doen.

### **Hebt u nog geen klacht ingediend bij (overheidsinstantie) ?**

Als u nog geen (schriftelijke) klacht hebt ingediend bij (overheidsinstantie) , dan kunnen wij uw klacht voor u doorsturen. Daarvoor hebben wij wel uw toestemming nodig. Als u wilt dat wij uw klacht voor u doorsturen, dan kunt u ons dat binnen twee weken laten weten. Dat mag u telefonisch, per e-mail of per post aan mij of aan een van mijn collega's doorgeven. Het vermelden dat u toestemming geeft om de klacht door te sturen, is voldoende.

Geeft u ons geen toestemming, of krijgen wij van u geen reactie? Dan mogen wij uw klacht niet voor u doorsturen. U kunt dan natuurlijk wel zelf uw klacht voorleggen aan (overheidsinstantie) . Hieronder vindt u de adresgegevens waar u uw klacht heen kunt sturen.

Pagina 1

**Datum**

**Onderwerp**

Kenbaarheid – toestemming vragen

**Ons nummer**

**Uw kenmerk**

**Bijlage(n)**

**Contactpersoon**

**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

(tekst)

**Hebt u nog vragen?**

Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag t/m donderdag bereiken via telefoonnummer (070). Mailen naar [post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl) kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is.

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,  
namens deze,

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde  
Adres  
Postcode Plaatsnaam

Geachte heer,

In uw bericht van (datum) schrijft u dat (overheidsinstantie) uw verzoek om schadevergoeding heeft afgewezen. U vraagt de Nationale ombudsman (tekst) . Hieronder leest u wat u van ons kunt verwachten.

### **Wat is onze rol?**

Uw klacht gaat over een beslissing waartegen beroep mogelijk is of is geweest. In dat geval kan de Nationale ombudsman geen onderzoek instellen. In de beslissing van (overheidsinstantie) leest u dat u binnen zes weken beroep kunt indienen. Dit beroepschrift tegen de afwijzing van uw verzoek om schadevergoeding dient u in bij (naam instantie) . Die instantie kan de beslissing beoordelen. De Nationale ombudsman speelt hierin geen rol.

### **Beroepschrift indienen**

Wilt u een beroepschrift indienen tegen de beslissing van (overheidsinstantie) ? Dan stuurt u binnen de beroepstermijn een beroepschrift naar (naam instantie) . U kunt ook aan ons vragen uw bericht door te sturen naar (naam instantie) . De datum waarop wij uw bericht hebben ontvangen, geldt dan als de datum waarop (naam instantie) het beroepschrift heeft ontvangen. (overheidsinstantie) bepaalt vervolgens of uw beroepschrift behandeld kan worden. Tegen de uitspraak die volgt op het bezwaar, kunt u eventueel in beroep gaan bij de bestuursrechter.

### **Bericht doorsturen of niet?**

Wilt u dat wij uw bericht doorsturen? Bel of mail ons dan zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen twee weken na de datum van ons bericht. U kunt mij bereiken op telefoonnummer (070) of via [post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl). Alleen als wij op tijd iets van u horen, sturen wij uw bericht door.

### **Is een beroepsprocedure in uw geval zinvol?**

Vraagt u zich af of het in uw geval zinvol is om een beroepsprocedure te starten? Informeer hier dan naar bij een Juridisch Loket of een advocaat. Meer over het Juridisch Loket leest u op [www.juridischloket.nl](http://www.juridischloket.nl). U kunt ook bellen naar (0900) 8020 (dit is een betaald nummer).

### **Kosten beroepsprocedure**

Overigens kost het geld om een beroepsprocedure te starten. U betaalt hiervoor eenmalig een bedrag ('griffierecht'). Dit bedrag krijgt u terug, als blijkt dat u terecht beroep hebt ingesteld. Wilt u weten hoeveel griffierecht u moet betalen? Informeer dan bij de griffie van (naam rechtbank) .

### **Hebt u nog vragen?**

Pagina 1

**Datum**

**Onderwerp**

Schadevergoeding – binnen termijn beroep

**Ons nummer**

**Uw kenmerk**

**Bijlage(n)**

**Contactpersoon**

**Nationale ombudsman**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63

[post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl)

[www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

## **nationale ombudsman**

Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag t/m donderdag bereiken via telefoonnummer (070). Mailen naar [post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl) kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is.

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,  
namens deze,

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde  
Adres  
Postcode Plaatsnaam

Geachte heer,

In uw bericht van (datum) schrijft u dat (overheidsinstantie) uw verzoek om schadevergoeding heeft afgewezen. U vraagt de Nationale ombudsman (tekst) . Hieronder leest u wat u van ons kunt verwachten.

### **Wat is onze rol?**

Uw klacht gaat over een beslissing waartegen bezwaar mogelijk is of is geweest. In dat geval kan de Nationale ombudsman geen onderzoek instellen. In de beslissing van (overheidsinstantie) leest u dat u binnen zes weken bezwaar kunt aantekenen. Dit bezwaarschrift tegen de afwijzing van uw verzoek om schadevergoeding dient u in bij (naam instantie) . Die instantie kan de beslissing beoordelen. De Nationale ombudsman speelt hierin geen rol.

### **Bezwaarschrift indienen**

Wilt u een bezwaarschrift indienen tegen de beslissing van (overheidsinstantie) ? Dan stuurt u binnen de bezwaartermijn een bezwaarschrift naar (naam instantie) . U kunt ook aan ons vragen uw bericht door te sturen naar (naam instantie) . De datum waarop wij uw bericht hebben ontvangen, geldt dan als de datum waarop (naam instantie) het bezwaarschrift heeft ontvangen. (overheidsinstantie) bepaalt vervolgens of uw bezwaarschrift behandeld kan worden. Tegen de uitspraak die volgt op het bezwaar, kunt u eventueel in beroep gaan bij de bestuursrechter.

### **Bericht doorsturen of niet?**

Wilt u dat wij uw bericht doorsturen? Bel of mail ons dan zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen twee weken na de datum van ons bericht. U kunt mij bereiken op telefoonnummer (070) of via [post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl). Alleen als wij op tijd iets van u horen, sturen wij uw bericht door.

### **Is een bezwaarprocedure in uw geval zinvol?**

Vraagt u zich af of het in uw geval zinvol is om een bezwaarprocedure te starten? Informeer hier dan naar bij een Juridisch Loket of een advocaat. Meer over het Juridisch Loket leest u op [www.juridischloket.nl](http://www.juridischloket.nl). U kunt ook bellen naar (0900) 8020 (dit is een betaald nummer).

### **Hebt u nog vragen?**

Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag t/m donderdag bereiken via telefoonnummer (070). Mailen naar [post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl) kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is.

Met vriendelijke groet,

Pagina 1

**Datum**

**Onderwerp**

Schadevergoeding – binnen termijn bezwaar

**Ons nummer**

**Uw kenmerk**

**Bijlage(n)**

**Contactpersoon**

**Nationale ombudsman**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63

[post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl)  
[www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

# **nationale ombudsman**

de Nationale ombudsman,  
namens deze,

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde  
Adres  
Postcode Plaatsnaam

Geachte heer,

In uw bericht van (datum) schrijft u dat (overheidsinstantie) uw verzoek om schadevergoeding heeft afgewezen. U vraagt de Nationale ombudsman (tekst) . Hieronder leest u wat u van ons kunt verwachten.

### Is onderzoek mogelijk?

U hebt een klacht over een beslissing waartegen beroep mogelijk is geweest. In dat geval kunnen wij uw klacht niet behandelen. U kon tot (termijn) na bekendmaking van de beslissing van (overheidsinstantie) bij (naam instantie) een beroepschrift indienen. Deze termijn was verstreken, toen wij op [datum] uw bericht ontvingen. U hebt dus niet op tijd beroep aangetekend.

### Wanneer is beroep nog mogelijk?

Heeft (overheidsinstantie) niet laten weten dat u beroep kon aantekenen? U kunt ons in dat geval vragen om uw bericht als beroepschrift door te sturen naar (naam instantie) . Die beoordeelt dan of de termijnoverschrijding u aan te rekenen is. Is dat niet het geval, dan beoordeelt (naam instantie) of het beroepschrift alsnog inhoudelijk behandeld kan worden. Belt u even, als u wilt dat wij uw bericht doorsturen?

### Is een beroepsprocedure in uw geval zinvol?

Vraagt u zich af of het in uw geval zinvol is om een beroepsprocedure te starten? Informeer hier dan naar bij een Juridisch Loket of een advocaat. Meer over het Juridisch Loket leest u op [www.juridischloket.nl](http://www.juridischloket.nl). U kunt ook bellen naar (0900) 8020 (dit is een betaald nummer).

### Kosten beroepsprocedure

Overigens kost het geld om een beroepsprocedure te starten. U betaalt hiervoor eenmalig een bedrag ('griffierecht'). Dit bedrag krijgt u terug, als blijkt dat u terecht beroep hebt ingesteld. Wilt u weten hoeveel griffierecht u moet betalen? Informeer dan bij de griffie van (naam rechtbank) .

### Hebt u nog vragen?

Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag t/m donderdag bereiken via telefoonnummer (070). Mailen naar [post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl) kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is.

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,  
namens deze,

Pagina 1

**Datum**

**Onderwerp**

Schadevergoeding – buiten  
beroepstermijn – geen  
rechtsmiddelenverwijzing

**Ons nummer**

**Uw kenmerk**

**Bijlage(n)**

**Contactpersoon**

**Nationale ombudsman**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63  
[post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl)  
[www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)



Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde  
Adres  
Postcode Plaatsnaam

Geachte heer,

In uw bericht van (datum) schrijft u dat (overheidsinstantie) uw verzoek om schadevergoeding heeft afgewezen. U vraagt de Nationale ombudsman (tekst) . Hieronder leest u wat u van ons kunt verwachten.

### Is onderzoek mogelijk?

U hebt een klacht over een beslissing waartegen bezwaar mogelijk is geweest. In dat geval kunnen wij uw klacht niet behandelen. U kon tot (termijn) na bekendmaking van de beslissing van (overheidsinstantie) bij (naam instantie) een bezwaarschrift indienen. Dit hebt u kunnen lezen in de beslissing van (overheidsinstantie) . U hebt niet op tijd bezwaar aangetekend. De bezwaartermijn is nu verstreken. Daardoor kunnen wij in uw zaak geen rol spelen.

### Is onderzoek mogelijk?

U hebt een klacht over een beslissing waartegen beroep mogelijk is geweest. In dat geval kunnen wij uw klacht niet behandelen. U kon tot (termijn) na bekendmaking van de beslissing van (overheidsinstantie) bij (naam instantie) een beroepschrift indienen. Dit hebt u kunnen lezen in de beslissing van (overheidsinstantie) . U hebt niet op tijd beroep aangetekend. De beroepstermijn is nu verstreken. Daardoor kunnen wij in uw zaak geen rol spelen.

### Hebt u nog vragen?

Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag t/m donderdag bereiken via telefoonnummer (070). Mailen naar [post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl) kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is 1.

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,  
namens deze,

Pagina 1

**Datum**

**Onderwerp**

Schadevergoeding – buiten  
bezwaar/beroepstermijn -  
rechtsmiddelenverwijzing

**Ons nummer**

**Uw kenmerk**

**Bijlage(n)**

**Contactpersoon**

**Nationale ombudsman**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63  
[post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl)  
[www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde  
Adres  
Postcode Plaatsnaam

Geachte heer,

In uw bericht van (datum) schrijft u dat (overheidsinstantie) uw verzoek om schadevergoeding heeft afgewezen. U vraagt de Nationale ombudsman (tekst) . Hieronder leest u wat u van ons kunt verwachten.

### Is onderzoek mogelijk?

U hebt een klacht over een beslissing waartegen bezwaar mogelijk is geweest. In dat geval kunnen wij uw klacht niet behandelen. U kon tot (termijn) na bekendmaking van de beslissing van (overheidsinstantie) bij (naam instantie) een bezwaarschrift indienen. Deze termijn was verstreken, toen wij op [datum] uw bericht ontvingen. U hebt dus niet op tijd bezwaar aangetekend.

### Wanneer is bezwaar nog mogelijk?

Heeft (overheidsinstantie) niet laten weten dat u bezwaar kon aantekenen? U kunt ons in dat geval vragen om uw bericht als bezwaarschrift door te sturen naar (naam instantie) . Die beoordeelt dan of de termijnoverschrijding u aan te rekenen is. Is dat niet het geval, dan beoordeelt (naam instantie) of het bezwaarschrift alsnog inhoudelijk behandeld kan worden. Belt u even, als u wilt dat wij uw bericht doorsturen?

### Is een bezwaarprocedure in uw geval zinvol?

Vraagt u zich af of het in uw geval zinvol is om een bezwaarprocedure te starten? Informeer hier dan naar bij een Juridisch Loket of een advocaat. Meer over het Juridisch Loket leest u op [www.juridischloket.nl](http://www.juridischloket.nl). U kunt ook bellen naar (0900) 8020 (dit is een betaald nummer).

### Hebt u nog vragen?

Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag t/m donderdag bereiken via telefoonnummer (070). Mailen naar [post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl) kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is.

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,  
namens deze,

Pagina 1

**Datum**

**Onderwerp**

Schadevergoeding – buiten  
bezwaartermijn – geen  
rechtsmiddelenverwijzing

**Ons nummer**

1

**Uw kenmerk**

**Bijlage(n)**

**Contactpersoon**

**Nationale ombudsman**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63  
[post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl)  
[www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde  
Adres  
Postcode Plaatsnaam

Geachte heer,

In uw bericht van (datum) schrijft u dat u op (datum) bij (overheidsinstantie) een verzoek om schadevergoeding hebt ingediend. U hebt namelijk schade geleden door (klachtomschrijving). (overheidsinstantie) heeft hierover nog geen beslissing genomen. Daarom vraagt u de Nationale ombudsman (tekst).

### **Wat is onze rol?**

U hebt een klacht over het uitblijven van de beslissing op uw verzoek om schadevergoeding. Deze klacht hebt u nog niet ingediend bij (overheidsinstantie). Daarom kan de Nationale ombudsman uw klacht nu niet behandelen. De Nationale ombudsman vindt het namelijk belangrijk dat (overheidsinstantie) eerst zelf de kans krijgt uw klacht naar uw tevredenheid op te lossen.

### **Uw bericht is doorgestuurd**

Wij hebben uw bericht vandaag doorgestuurd naar (overheidsinstantie). (overheidsinstantie) is verplicht uw klacht binnen zes weken te behandelen. Als (overheidsinstantie) advies vraagt aan een klachtadviescommissie, is de behandelingstermijn tien weken. In beide gevallen kan de termijn met vier weken worden verlengd. In dat geval moet (overheidsinstantie) u laten weten dat de behandeling van uw klacht langer duurt.

### **Wij kunnen uw bericht doorsturen**

Wij kunnen uw klacht voor u indienen door uw bericht van (datum) door te sturen naar (overheidsinstantie). U kunt dit ook zelf doen. Wilt u dat wij uw bericht doorsturen? Bel of mail ons dan zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen twee weken na de datum van ons bericht. U bereikt ons op (070) of [post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl). Alleen als wij iets van u horen, sturen wij uw bericht door.

### **Wat kunnen wij op termijn voor u betekenen?**

U kunt ons opnieuw benaderen als (overheidsinstantie) bijvoorbeeld niet op tijd op uw klacht reageert. Of als u het niet eens bent met de reactie op uw klacht. Vraag ons dan zo snel mogelijk om opnieuw naar uw klacht te kijken. Doe dit in ieder geval binnen een jaar na de reactie van (overheidsinstantie) op uw klacht. Na die termijn kunnen wij niets meer doen. Stuur in dat geval kopieën mee van de klachtbehandeling en eventuele overige correspondentie tussen u en (overheidsinstantie). Op basis van uw informatie beoordelen wij of wij uw klacht kunnen behandelen.

In de bijlage leest u meer over wat u kunt doen, als uw verzoek om schadevergoeding wordt afgewezen.

Pagina 1

**Datum**

**Onderwerp**

Schadevergoeding – geen beslissing overheidsinstantie, doorsturing

**Ons nummer**

**Uw kenmerk**

**Bijlage(n)**

**Contactpersoon**

**Nationale ombudsman**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63  
[post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl)  
[www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

**Hebt u nog vragen?**

Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag t/m donderdag bereiken via telefoonnummer (070). Mailen naar [post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl) kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is.

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,  
namens deze,

## **BIJLAGE**

### **Wat kunt u doen als uw verzoek om schadevergoeding is afgewezen?**

U hebt een overheidsinstantie gevraagd om schadevergoeding, maar uw verzoek is afgewezen. Dan kunt u twee dingen doen: naar de rechter stappen, of een beroep doen op de Nationale ombudsman. Hieronder leest u meer over deze twee mogelijkheden.

### **De rol van de rechtbank bij schadeclaims**

#### *Wat doet de rechtbank?*

De rechtbank kan beoordelen of de overheidsinstantie aansprakelijk is voor de schade. Ook stelt de rechtbank vast of de overheid de schade moet vergoeden en hoe hoog de schadevergoeding moet zijn. De uitspraak van de rechter is juridisch bindend: alle betrokken partijen moeten zich eraan houden.

#### *Hoe start u een procedure?*

Voor meer informatie kunt u terecht bij een Juridisch Loket ([www.juridischloket.nl](http://www.juridischloket.nl)) of advocaat. Het Juridisch Loket geeft gratis telefonisch juridisch advies aan iedereen met een laag inkomen en weinig vermogen. Op hun website ziet u of u daartoe behoort. Twijfelt u? Bel dan (0900) 8020 (dit is een betaald nummer). Adressen en telefoonnummers van advocaten vindt u in de telefoongids of op het internet.

### **De rol van de Nationale ombudsman bij schadeclaims**

#### *Wat doet de ombudsman?*

De Nationale ombudsman beoordeelt of de overheidsinstantie behoorlijk heeft gereageerd op uw verzoek om schadevergoeding.

Het verschil met de rechtbank: de ombudsman geeft geen juridisch bindende beslissing over financiële aansprakelijkheid. Alleen de rechtbank kan een overheidsinstantie dus 'dwingen' om schadevergoeding te betalen.

#### *Wanneer vindt de Nationale ombudsman een afwijzing 'behoorlijk'?*

De ombudsman toetst of een afwijzing van een schadeclaim behoorlijk is. Behoorlijk wil zeggen: de overheidsinstantie heeft goede redenen om geen schade te vergoeden en laat het aan de burger over om naar de rechtbank te stappen. Die kan toetsen of het standpunt van de overheidsinstantie (juridisch) correct is. De ombudsman vindt een afwijzing niet behoorlijk als al van tevoren duidelijk is dat het standpunt van de overheidsinstantie niet houdbaar is in een procedure bij de rechter.

## **SCHADEVERGOEDING – GEEN CLAIM INGEDIEND BIJ OVERHEIDSINSTANTIE**

In uw bericht van (datum) laat u weten dat u schade hebt geleden door (klachtoomschrijving) . U vraagt de Nationale ombudsman (tekst) . Hieronder leest u waar u terecht kunt met uw verzoek om schadevergoeding.

### **Waar dient u een verzoek om schadevergoeding in?**

Een verzoek om schadevergoeding moet u indienen bij de instantie die volgens u aansprakelijk is voor de schade. Uit uw bericht blijkt dat u dit nog niet hebt gedaan. U kunt uw verzoek indienen bij (datum). neemt dan een beslissing op uw verzoek. De Nationale ombudsman kan uw verzoek om schadevergoeding daarom nu niet behandelen.

### **Wat is onze rol?**

Bent u het vervolgens niet eens met de beslissing van ? Dan kunt u daar soms bezwaar tegen maken. Hiervoor stuurt u een bezwaarschrift naar . moet u laten weten of bezwaar in uw geval mogelijk is en binnen welke termijn. Als dat niet mogelijk is, kunt u een klacht indienen bij ons. Vervolgens bekijken wij welke rol wij voor u kunnen spelen.

### **Onze rol als de instantie te laat reageert**

Neemt niet op tijd een beslissing op uw verzoek om schadevergoeding? Dan kan de Nationale ombudsman mogelijk een rol spelen. moet namelijk binnen acht weken op uw verzoek reageren. Gebeurt dat niet, dan dient u daarover eerst een klacht in bij zelf. moet vervolgens binnen zes weken een beslissing nemen over uw klacht. Als advies vraagt aan een klachtadviescommissie, is deze termijn vier weken langer. De termijn kan nog met vier weken worden verlengd.

Heeft na deze termijn nog geen beslissing genomen over uw klacht? Dan kunt u uw klacht weer aan ons richten. Stuur ons in dat geval kopieën van de briefwisseling tussen u en . Wij bekijken dan of wij kunnen onderzoeken waarom de beslissing is uitgebleven.

In de bijlage leest u wat u kunt doen, als uw verzoek voor schadevergoeding wordt afgewezen.

### **Hebt u nog vragen?**

Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u bellen met (medewerker). U kunt haar op maandag t/m donderdag bereiken via telefoonnummer (070). Mailen naar [post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl) kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is.

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,  
namens deze,

## **BIJLAGE**

### **Wat kunt u doen als uw verzoek om schadevergoeding is afgewezen?**

U hebt een overheidsinstantie gevraagd om schadevergoeding, maar uw verzoek is afgewezen. Dan kunt u twee dingen doen: naar de rechter stappen, of een beroep doen op de Nationale ombudsman. Hieronder leest u meer over deze twee mogelijkheden.

### **De rol van de rechtbank bij schadeclaims**

#### *Wat doet de rechtbank?*

De rechtbank kan beoordelen of de overheidsinstantie aansprakelijk is voor de schade. Ook stelt de rechtbank vast of de overheid de schade moet vergoeden en hoe hoog de schadevergoeding moet zijn. De uitspraak van de rechter is juridisch bindend: alle betrokken partijen moeten zich eraan houden.

#### *Hoe start u een procedure?*

Voor meer informatie kunt u terecht bij een Juridisch Loket ([www.juridischloket.nl](http://www.juridischloket.nl)) of advocaat. Het Juridisch Loket geeft gratis telefonisch juridisch advies aan iedereen met een laag inkomen en weinig vermogen. Op hun website ziet u of u daartoe behoort. Twijfelt u? Bel dan (0900) 8020 (dit is een betaald nummer). Adressen en telefoonnummers van advocaten vindt u in de telefoongids of op het internet.

### **De rol van de Nationale ombudsman bij schadeclaims**

#### *Wat doet de ombudsman?*

De Nationale ombudsman beoordeelt of de overheidsinstantie behoorlijk heeft gereageerd op uw verzoek om schadevergoeding.

Het verschil met de rechtbank: de ombudsman geeft geen juridisch bindende beslissing over financiële aansprakelijkheid. Alleen de rechtbank kan een overheidsinstantie dus 'dwingen' om schadevergoeding te betalen.

#### *Wanneer vindt de Nationale ombudsman een afwijzing 'behoorlijk'?*

De ombudsman toetst of een afwijzing van een schadeclaim behoorlijk is. Behoorlijk wil zeggen: de overheidsinstantie heeft goede redenen om geen schade te vergoeden en laat het aan de burger over om naar de rechtbank te stappen. Die kan toetsen of het standpunt van de overheidsinstantie (juridisch) correct is. De ombudsman vindt een afwijzing niet behoorlijk als al van tevoren duidelijk is dat het standpunt van de overheidsinstantie niet houdbaar is in een procedure bij de rechter.

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde  
Adres  
Postcode Plaatsnaam

Geachte heer,

In uw bericht van (datum) schrijft u dat u het er niet mee eens bent dat (overheidsinstantie) uw verzoek om schadevergoeding heeft afgewezen. U vraagt de Nationale ombudsman te onderzoeken of deze beslissing terecht is. Hieronder leest u wat u van ons kan verwachten.

#### **OF**

In uw bericht van (datum) schrijft u dat u het er niet mee eens bent dat (overheidsinstantie) uw verzoek om schadevergoeding heeft afgewezen. U vraagt de Nationale ombudsman (overheidsinstantie) ertoe te bewegen om u alsnog schadeloos te stellen. Hieronder leest u wat u van ons kan verwachten.

#### **Wat is onze rol?**

(overheidsinstantie) heeft uw verzoek om schadevergoeding afgewezen, omdat (tekst) . De Nationale ombudsman kan bekijken of (overheidsinstantie) uw verzoek om schadevergoeding behoorlijk heeft behandeld. In uw geval vinden wij dat dat zo is.

#### **Reden voor afwijzen onderzoek**

(tekst met toelichting)

#### **Wat kunt u zelf nog doen?**

U kunt overwegen om naar de rechter te stappen. De rechtbank kan beoordelen of de overheidsinstantie aansprakelijk is voor de schade. Ook kan de rechtbank vaststellen of de overheid de schade moet vergoeden en hoe hoog de schadevergoeding moet zijn. De uitspraak van de rechter is juridisch bindend: alle betrokken partijen moeten zich eraan houden.

Overweegt u om een procedure te starten? Informeer dan eens bij een Juridisch Loket of een advocaat wat uw mogelijkheden zijn. Meer over het Juridisch Loket leest u op [www.juridischloket.nl](http://www.juridischloket.nl). U kunt ook bellen naar (0900) 8020 (dit is een betaald nummer).

#### **Hebt u nog vragen?**

Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u bellen met. U kunt op maandag t/m donderdag bereiken via telefoonnummer (070). Mailen naar [post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl) kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is.

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,

substituut-ombudsman

Pagina 1

**Datum**

**Onderwerp**

Schadevergoeding - kennelijk ongegrond

**Ons nummer**

**Uw kenmerk**

**Bijlage(n)**

**Contactpersoon**

**Nationale ombudsman**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63  
[post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl)  
[www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)



Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde  
Adres  
Postcode Plaatsnaam

Geachte heer ,

In uw bericht van (datum) laat u weten dat (klachtomschrijving) . U vraagt de Nationale ombudsman (tekst) . Hieronder leest u wat u van ons kunt verwachten.

### **Wat is onze rol?**

U hebt een klacht over wet- en regelgeving van de overheid. In de wet staat echter dat wij hierover geen klachten mogen behandelen. Het is namelijk de taak van de lokale en landelijke politiek om de wet- en regelgeving te controleren. Dit betekent dat er bij uw klacht geen rol is weggelegd voor de Nationale ombudsman.

### **Waar kunt u wel terecht?**

[Optie 1

U kunt uw klacht wel onder de aandacht brengen van de Tweede Kamer of de politieke partij van uw voorkeur. Meer informatie hierover vindt u op [www.tweedekamer.nl](http://www.tweedekamer.nl) of bij de afdeling voorlichting van de Tweede Kamer. U bereikt die afdeling via telefoonnummer (070) 318 22 11. Het postadres is: Tweede Kamer der Staten-Generaal, postbus 20018, 2500 EA Den Haag.]

[Optie 2

U kunt uw klacht wel onder de aandacht brengen van [naam instantie]. Bel hiervoor [telefoonnummer] of ga naar [website].]

### **Hebt u nog vragen?**

Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag bereiken via telefoonnummer (070) . Mailen naar [post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl) kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is .

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,  
namens deze,

(medewerker),

Pagina 1

**Datum**

**Onderwerp**

B&O Algemeen verbindend  
voorschrift of wetgeving en beleid  
(9:22)

**Ons nummer**

**Uw kenmerk**

**Bijlage(n)**

**Contactpersoon**

(medewerker)  
T 070 /

**Nationale ombudsman**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63  
[post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl)  
[www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde  
Adres  
Postcode Plaatsnaam

Geachte heer ,

In uw bericht van (datum) laat u weten dat (klachtomschrijving) . U vraagt de Nationale ombudsman (tekst) . Hieronder leest u wat u van ons kunt verwachten.

### **Wat is onze rol?**

U hebt een klacht over een gedraging waarvoor een procedure loopt bij rechter. In deze situatie mag de Nationale ombudsman uw klacht niet behandelen. Bovendien moeten wij de uitspraak van een rechter respecteren. Dus ook na de rechtszaak is er voor ons meestal geen ruimte om uw klacht te behandelen.

### **Wat kunnen wij na de rechtszaak voor u betekenen?**

Soms doet een rechter geen uitspraak over [een deel van] uw klacht. Is dat bij u het geval? Dan kunt u [dit deel van] uw klacht aan ons voorleggen. Wij bekijken vervolgens of wij die kunnen behandelen. Stuur ons in dat geval ook een kopie van de uitspraak van de rechter. Dit moet binnen een jaar nadat u die hebt ontvangen; na die termijn kunnen wij niets meer doen.

### **Hebt u nog vragen?**

Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag bereiken via telefoonnummer (070) . Mailen naar [post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl) kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is [dossiernummer].

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,  
namens deze,

(medewerker),

Pagina 1

**Datum**

**Onderwerp**

B&O – Aanhangige procedure niet  
bestuursrechter (9:22 e)

**Ons nummer**

**Uw kenmerk**

**Bijlage(n)**

**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](mailto:post@nationaleombudsman.nl)  
[www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde  
Adres  
Postcode Plaatsnaam

Geachte heer ,

In uw bericht van (datum) laat u weten dat (klachtomschrijving) . U vraagt de Nationale ombudsman (tekst) . Op basis van dit bericht hebben wij nog geen volledig beeld van uw klacht. Wilt u daarom meer informatie sturen? Hieronder leest u om welke informatie het gaat.

### **Welke informatie ontbreekt nog?**

In uw bericht ontbreekt informatie over [tekst2]. Deze informatie hebben wij nodig om te beslissen of wij iets voor u kunnen betekenen. Wilt u daarom binnen twee weken de informatie toesturen of mij hierover bellen? Geef het ook door als u nog andere relevante informatie hebt.

### **Hebt u nog vragen?**

Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag bereiken via telefoonnummer (070) . Mailen naar [post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl) kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is .

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,  
namens deze,

(medewerker),

Pagina 1

**Datum**

**Onderwerp**

B&O Aanvullende informatie nodig  
(9:23 a)

**Ons nummer**

**Uw kenmerk**

**Bijlage(n)**

**Contactpersoon**

(medewerker)  
T 070 /

**Nationale ombudsman**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63  
[post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl)  
[www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde  
Adres  
Postcode Plaatsnaam

Geachte heer ,

In uw bericht van (datum) laat u weten dat (klachtomschrijving) . U vraagt de Nationale ombudsman (tekst) . Hieronder leest u wat u van ons kunt verwachten.

### **Wat is onze rol?**

U hebt een klacht over een beslissing waartegen een [beklag/bezwaar/beroeps]procedure loopt. In dat geval kunnen wij uw klacht niet behandelen. (naam instantie) behandelt uw [beklag/bezwaar/beroep] over de beslissing van (overheidsinstantie) . De rechter kan als laatste de beslissing beoordelen. De Nationale ombudsman speelt hierin geen rol. [Duurt het langer dan toegestaan, voordat u een beslissing krijgt op uw bezwaar? Dan kunt u ons wel vragen om de behandelingsduur te onderzoeken.]

### **Hebt u nog vragen?**

Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag bereiken via telefoonnummer (070) . Mailen naar [post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl) kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is .

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,  
namens deze,

(medewerker),

Pagina 1

**Datum**

**Onderwerp**

B&O – Bezwaar/ beklag/ beroep  
loopt nog (9:22 c en 9:23 e)

**Ons nummer**

**Uw kenmerk**

**Bijlage(n)**

**Contactpersoon**

(medewerker)  
T 070 /

**Nationale ombudsman**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63  
[post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl)  
[www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde  
Adres  
Postcode Plaatsnaam

Geachte heer ,

In uw bericht van (datum) laat u weten dat (klachtomschrijving) . U vraagt de Nationale ombudsman (tekst) . Hieronder leest u wat u van ons kunt verwachten.

### **Wat is onze rol?**

U hebt een klacht over een beslissing waartegen [beklag/bezwaar/beroep] mogelijk is of is geweest. In dat geval kan de Nationale ombudsman geen onderzoek instellen. In de beslissing van (overheidsinstantie) leest u dat u binnen (termijn) tegen deze beslissing [beklag kunt doen/bezwaar kunt aantekenen/beroep kunt indienen] bij (naam instantie) . Die instantie kan de beslissing beoordelen. De Nationale ombudsman speelt hierin geen rol.

### **Klacht doorsturen als [beklag/bezwaar/beroep] mogelijk is**

Uit uw bericht blijkt niet wanneer (overheidsinstantie) [zijn/haar] beslissing heeft genomen. Als de [beklag/bezwaar/beroeps]termijn nog niet is verstreken, kunnen wij uw bericht van (datum) doorsturen naar (naam instantie) . Is dit het geval? Laat ons dan binnen twee weken weten of u wilt dat wij uw bericht doorsturen. Stuur ons in dat geval ook een kopie van de beslissing waartegen u [beklag/bezwaar/beroep] wilt indienen. (naam instantie) bepaalt vervolgens of het [beklag/bezwaar/beroep]schrift inhoudelijk behandeld kan worden.

### **Is een [beklag/bezwaar/beroeps]procedure in uw geval zinvol?**

Vraagt u zich af of het in uw geval zinvol is om een [beklag/bezwaar/beroeps]procedure te starten? Informeer hier dan naar bij een Juridisch Loket of een advocaat. Meer over het Juridisch Loket leest u op [www.juridischloket.nl](http://www.juridischloket.nl). U kunt ook bellen naar (0900) 8020 (dit is een betaald nummer).

### **Kosten beroepsprocedure**

Overigens kost het geld om een beroepsprocedure te starten. U betaalt hiervoor eenmalig een bedrag ('griffierecht'). Dit bedrag krijgt u terug, als blijkt dat u terecht beroep hebt ingesteld. Wilt u weten hoeveel griffierecht u moet betalen? Informeer dan bij de griffie van (naam rechtbank) .

### **Hebt u nog vragen?**

Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag bereiken via telefoonnummer (070) . Mailen naar [post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl) kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is .

Met vriendelijke groet,

Pagina 1

**Datum**

**Onderwerp**

B&O – Bezwaar/beklag/beroep  
nog mogelijk? (9:22 c en 9:23 e)

**Ons nummer**

**Uw kenmerk**

**Bijlage(n)**

**Contactpersoon**

(medewerker)  
T 070 /

**Nationale ombudsman**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63

[post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl)  
[www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

# **nationale ombudsman**

de Nationale ombudsman,  
namens deze,

(medewerker),

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde  
Adres  
Postcode Plaatsnaam

Geachte heer ,

In uw bericht van (datum) laat u weten dat (klachtomschrijving) . U vraagt de Nationale ombudsman (tekst) . Hieronder leest u wat u van ons kunt verwachten.

### **Wat is onze rol?**

U bent het niet eens met een beslissing waartegen [beklag/bezwaar/beroep] mogelijk is. In dat geval kunnen wij uw verzoek niet behandelen. In de beslissing van (overheidsinstantie) leest u dat u binnen (termijn) tegen deze beslissing [beklag kunt doen bezwaar kunt aantekenen/beroep kunt indienen] bij (naam instantie) . Die instantie kan de beslissing beoordelen. De Nationale ombudsman speelt hierin geen rol.

### **Uw bericht sturen wij naar (overheidsinstantie)**

Wij sturen uw bericht nu door naar (naam instantie) . Die instantie beslist vervolgens of [hij/zij/het] uw verzoek inhoudelijk kan behandelen. Wilt u niet dat wij uw bericht doorsturen? Bel of mail ons dan zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen twee weken na de datum van ons bericht. U kunt ons bereiken op telefoonnummer (070) [toestel] of via [post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl). Als wij niets horen, sturen wij uw bericht door.

### **Is een [beklag/bezwaar/beroeps]procedure in uw geval zinvol?**

Vraagt u zich af of het in uw geval zinvol is om een [beklag/bezwaar/beroeps]procedure te starten? Informeer hier dan naar bij een Juridisch Loket of een advocaat. Meer over het Juridisch Loket leest u op [www.juridischloket.nl](http://www.juridischloket.nl). U kunt ook bellen naar (0900) 8020 (dit is een betaald nummer).

### **Kosten beroepsprocedure**

Overigens kost het geld om een beroepsprocedure te starten. U betaalt hiervoor eenmalig een bedrag ('griffierecht'). Dit bedrag krijgt u terug, als blijkt dat u terecht beroep hebt ingesteld. Wilt u weten hoeveel griffierecht u moet betalen? Informeer dan bij de griffie van (naam rechtbank) .

### **Hebt u nog vragen?**

Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag bereiken via telefoonnummer (070) . Mailen naar [post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl) kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is .

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,

Pagina 1

**Datum**

**Onderwerp**

B&O – Bezwaar/beklag/beroep  
nog mogelijk (9:22 c en 9:23 e)

**Ons nummer**

**Uw kenmerk**

**Bijlage(n)**

**Contactpersoon**

(medewerker)  
T 070 /

**Nationale ombudsman**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63

[post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl)  
[www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

# **nationale ombudsman**

namens deze,

(medewerker),



Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde  
Adres  
Postcode Plaatsnaam

Geachte heer ,

In uw bericht van (datum) laat u weten dat (klachtomschrijving) . U vraagt de Nationale ombudsman (tekst) . Hieronder leest u wat u van ons kunt verwachten.

### **Wat is onze rol?**

U hebt een klacht over een beslissing waartegen [beklag/bezwaar/beroep] mogelijk is geweest. In dat geval kunnen wij uw klacht niet behandelen. In de wet staat binnen welke termijn iemand [beklag/bezwaar/beroep] moet indienen. U kon tot (termijn) na bekendmaking van de beslissing van (overheidsinstantie) bij (naam instantie) een [beklag/bezwaar/beroep]schrift indienen. Dat hebt u niet gedaan.

### **Wanneer is [beklag/bezwaar/beroep] nog mogelijk?**

Heeft (overheidsinstantie) niet laten weten dat u [beklag/bezwaar/beroep] kon aantekenen? Dan mag u dat in sommige gevallen alsnog doen. U kunt ons vragen om uw bericht als [beklag/bezwaar/beroep]schrift door te sturen naar (naam instantie) . Die beoordeelt dan of de termijnoverschrijding u aan te rekenen is. Is dat niet het geval, dan beoordeelt (naam instantie) of het [beklag/bezwaar/beroep] schrift alsnog inhoudelijk behandeld kan worden. Belt u even, als u wilt dat wij uw bericht doorsturen? Horen wij binnen twee weken na de datum van ons bericht niet van u? Dan sturen we uw bericht door.

### **Is een [beklag/bezwaar/beroep]procedure in uw geval zinvol?**

Vraagt u zich af of het in uw geval zinvol is om een [beklag/bezwaar/beroep] procedure te starten? Informeer hier dan naar bij een Juridisch Loket of een advocaat. Meer over het Juridisch Loket leest u op [www.juridischloket.nl](http://www.juridischloket.nl). U kunt ook bellen naar (0900) 8020 (dit is een betaald nummer).

### **Kosten beroepsprocedure**

Overigens kost het geld om een beroepsprocedure te starten. U betaalt hiervoor eenmalig een bedrag ('griffierecht'). Dit bedrag krijgt u terug, als blijkt dat u terecht beroep hebt ingesteld. Wilt u weten hoeveel griffierecht u moet betalen? Informeer dan bij de griffie van [naam rechtbank].

### **Hebt u nog vragen?**

Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag bereiken via telefoonnummer (070) . Mailen naar [post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl) kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is .

Met vriendelijke groet,

Pagina 1

**Datum**

**Onderwerp**

B&O – Bezwaar/beklag/beroep  
niet meer mogelijk (9:23 f)

**Ons nummer**

**Uw kenmerk**

**Bijlage(n)**

**Contactpersoon**

(medewerker)  
T 070 /

**Nationale ombudsman**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63

[post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl)  
[www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

# **nationale ombudsman**

de Nationale ombudsman,  
namens deze,

(medewerker),

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde  
Adres  
Postcode Plaatsnaam

Geachte heer ,

In uw bericht van (datum) schrijft u dat u een klacht hebt over de [gemeente/politie/gemeente en de politie]. Deze klacht gaat over [een conflict met uw burenen/overlast van uw burenen] en dat heeft een grote impact op uw dagelijks leven. U bent bovendien niet tevreden over hoe de [gemeente/politie/gemeente en de politie] met uw situatie [is/zijn] omgegaan. Daarom legt u uw probleem nu aan ons voor. Hieronder leest u hoe wij uw klacht behandelen.

### **Wat hebben wij gedaan?**

In reactie op uw bericht hebben wij u telefonisch gesproken. [Ook hebben wij de [gemeente/politie/gemeente en de politie] gesproken.] Uit [dit gesprek/deze gesprekken] bleek welke problemen u met uw burenen hebt. De [gemeente/politie/gemeente en de politie] [heeft/hebben] al diverse stappen ondernomen om de situatie aan te pakken. (tekst)

### **Wat kunt u zelf doen?**

Ik begrijp dat hiermee de problemen met uw burenen niet zijn verholpen. Ook kan ik mij voorstellen dat u een oplossing wilt. Misschien is daarom buurtbemiddeling iets voor u. [Hoewel u al eerder buurtbemiddeling hebt ingezet, is het zeker de moeite waard dit nogmaals te proberen.] Met buurtbemiddeling zijn in de afgelopen jaren opmerkelijk goede resultaten geboekt. Bij problemen tussen burenen is veelal de beste oplossing dat burgers er onderling uitkomen, zeker op langere termijn. De buurtbemiddeling kan bovendien het gesprek op gang helpen, als dat tot nu toe moeilijk lukt.

### **Wat houdt buurtbemiddeling in?**

Buurtbemiddeling is iets wat vrijwilligers doen. Zij komen bij u langs om uw verhaal te horen en luisteren ook naar het verhaal van uw burenen. Vervolgens probeert de buurtbemiddelaar een afspraak te maken met u en uw burenen om de problemen te bespreken. De buurtbemiddelaar zorgt ervoor dat het gesprek goed verloopt en dat er eventueel afspraken worden gemaakt. Als dat nodig is, kunt u meerdere gesprekken met elkaar voeren.

### **Is er buurtbemiddeling bij u in de buurt?**

Wilt u weten of er in uw gemeente buurtbemiddeling wordt aangeboden? Kijk dan op de website van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV). Ga hiervoor naar [www.hetccv.nl](http://www.hetccv.nl) en klik op 'instrumenten'. Ga vervolgens naar 'Buurtbemiddeling' en klik dan op 'menuadreslijst'. Het CCV coördineert de buurtbemiddelingsprojecten, die inmiddels 169 gemeenten aanbieden.

### **Waar kunt u verder terecht?**

Is er geen buurtbemiddelingsproject bij u in de buurt? Dan kunt u Het Landelijk Platform Woonoverlast benaderen. Daar kunt u terecht voor advies

Pagina 1

**Datum**

**Onderwerp**  
B&O – Burenenconflict

**Ons nummer**

**Uw kenmerk**

**Bijlage(n)**

**Contactpersoon**  
(medewerker)  
T 070 /

**Nationale ombudsman**  
Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63  
[post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl)  
[www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

en andere mogelijkheden om woonoverlast aan te pakken. De website van Het Landelijk Platform Woonoverlast is [www.platformwoonoverlast.nl](http://www.platformwoonoverlast.nl).

[Een kopie van deze brief is ter informatie aan de [gemeente/politie/ gemeente en de politie] gestuurd.]

**Hebt u nog vragen?**

Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u bellen met (medewerker). U kunt [h/h] op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag bereiken via telefoonnummer (070) . Mailen naar [post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl) kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

### **Welke rol spelen de politie en de gemeente bij burenc conflicten?**

De politie kan en moet optreden als er sprake is van duidelijke strafbare feiten (zoals de beschadiging van eigendommen), maar niet als er alleen maar overlast of hinder is. Dat geldt ook voor de gemeente. Die heeft alleen maar een rol als er problemen ontstaan, doordat gemeentelijke regels zijn overtreden (bijvoorbeeld omdat een café te lang open blijft). Bovendien moeten de politie en de gemeente keuzes maken bij de handhaving van de regels, omdat hun mogelijkheden beperkt zijn.

De politie en de gemeente moeten behoorlijk handhaven. Maar dat betekent niet dat zij steeds beschikbaar moeten zijn of in actie moeten komen als er iets misgaat tussen burens. Burens moeten in de eerste plaats zelf hun problemen oplossen.

### **Wat kunt u van de politie en de gemeente verwachten?**

Het is belangrijk dat u weet wat de politie en de gemeente kunnen doen bij problemen met burens. Graag geven we daarom aan wat iemand in redelijkheid van de politie en de gemeente kan verwachten.

#### *Politietaak*

Zoals gezegd, heeft de politie alleen een taak bij de opsporing en vervolging van strafbare feiten. Is er sprake van een (ernstig) strafbaar feit? Dan moet de politie een aangifte opnemen. De officier van justitie beslist over mogelijke vervolging. In plaats van een aangifte kan de politie ervoor kiezen iets alleen als melding op te nemen in het systeem.

#### *Gemeentetaak*

De gemeente moet controleren of inwoners gemeentelijke regels naleven. Deze regels staan in de vergunningvoorschriften. Als iemand de voorschriften overtreedt, moet de gemeente in principe handhaven. Tenzij er redenen zijn om daarvan af te zien. Als de gemeente niet handhaaft, moet zij dat onderbouwen met goede argumenten.

#### *De burgemeester als coördinator*

De burgemeester gaat over de openbare orde en veiligheid. Zijn er problemen tussen burens? Dan zorgt de burgemeester ervoor dat de betrokken instanties met elkaar in contact komen. De instanties overleggen wat de beste oplossing is. Betrokken instanties kunnen zijn: de woningcoöperatie, de GGD, de politie en de gemeente. De burgemeester moet ook controleren of de instanties eventuele afspraken nakomen. De burgemeester hoeft zelf niet inhoudelijk mee te denken over een oplossing. Hij of zij is er wel voor verantwoordelijk dat de betrokken instanties het probleem oppakken.

### **Samenvattend**

Kortom: als er strafbare feiten zijn gepleegd of vergunningvoorschriften overtreden, dan is er een rol voor de politie of de gemeente. Is de openbare orde ernstig verstoord? Dan is de burgemeester aan zet. In alle andere gevallen is het aan de burens om met elkaar in gesprek te gaan. Eventueel kunnen zij daarbij de hulp vragen van een bemiddelaar via buurtbemiddeling.

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde  
Adres  
Postcode Plaatsnaam

Geachte heer ,

Sinds (datum) onderzoeken wij uw klacht over (overheidsinstantie) . Ook loopt er een onderzoek naar uw klacht vanuit de commissie voor de Verzoekschriften en de Burgerinitiatieven uit de [Eerste/Tweede] Kamer der Staten-Generaal (verder: de commissie). Dat heeft gevolgen voor de onderzoeken. Hieronder leest u welke gevolgen dat zijn.

### **Wie mag uw klacht behandelen?**

Met de commissie hebben wij afgesproken dat in deze situatie een van ons de klacht behandelt. Dit betekent dat u nu mag kiezen wie uw klacht verder onderzoekt. Wij horen dit graag binnen twee weken. U kunt mij hierover bellen, maar u kunt uw keuze ook schriftelijk doorgeven. Alvast dank daarvoor.

### **Hebt u nog vragen?**

Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag bereiken via telefoonnummer (070) . Mailen naar [post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl) kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is .

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,  
namens deze,

(medewerker),

Pagina 1

### **Datum**

### **Onderwerp**

B&O – Cie voor verzoekschriften  
(9.23 i / Wno 12), No en Cie beide  
actie ondernomen, burger kiest

### **Ons nummer**

### **Uw kenmerk**

### **Bijlage(n)**

### **Contactpersoon**

(medewerker)  
T 070 /

### **Nationale ombudsman**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63  
[post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl)  
[www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde  
Adres  
Postcode Plaatsnaam

Geachte heer ,

Sinds (datum) onderzoeken wij uw klacht over (overheidsinstantie) . Ook loopt er een onderzoek naar uw klacht vanuit de commissie voor de Verzoekschriften en de Burgerinitiatieven uit de [Eerste/Tweede] Kamer der Staten-Generaal (verder: de commissie). Dat heeft gevolgen voor ons onderzoek. Hieronder leest u welke gevolgen dat zijn.

### **Commissie voltooit het onderzoek**

Met de commissie hebben wij afgesproken dat in deze situatie een van ons de klacht behandelt. De commissie heeft ons laten weten dat zij het onderzoek naar uw klacht bijna heeft afgerond. Zij voltooit daarom haar onderzoek en houdt u op de hoogte van de voortgang en resultaten. Wij stoppen ons onderzoek naar uw klacht.

### **Hebt u nog vragen?**

Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag bereiken via telefoonnummer (070) . Mailen naar [post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl) kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is .

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,  
namens deze,

(medewerker),

Pagina 1

### **Datum**

### **Onderwerp**

B&O – Cie voor verzoekschriften,  
No en Cie beide actie  
ondernomen, Cie bijna klaar

### **Ons nummer**

### **Uw kenmerk**

### **Bijlage(n)**

### **Contactpersoon**

(medewerker)  
T 070 /

### **Nationale ombudsman**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63  
[post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl)  
[www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde  
Adres  
Postcode Plaatsnaam

Geachte heer ,

In ons [telefoongesprek/uw bericht] van (datum) vraagt u mij om uw bericht van (datum) door te sturen naar (overheidsinstantie) . Dat heb ik vandaag gedaan. (overheidsinstantie) beslist nu of uw bericht inhoudelijk wordt behandeld als [beklag/bezwaar/beroep]schrift. De Nationale ombudsman speelt hierin verder geen rol.

### Hebt u nog vragen?

Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag bereiken via telefoonnummer (070) . Mailen naar [post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl) kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is .

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,  
namens deze,

(medewerker),

Pagina 1

**Datum**

**Onderwerp**

B&O – Doorzending als  
bezwaar/beroep/klaagschrift

**Ons nummer**

**Uw kenmerk**

**Bijlage(n)**

**Contactpersoon**

(medewerker)  
T 070 /

**Nationale ombudsman**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63  
[post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl)  
[www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)



Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde  
Adres  
Postcode Plaatsnaam

Geachte heer ,

In uw bericht van (datum) laat u weten dat (klachtomschrijving) . U vraagt de Nationale ombudsman (tekst) . Hieronder leest u wat u wij nog van u nodig hebben.

### **Over welke instantie gaat uw klacht?**

De Nationale ombudsman mag alleen klachten behandelen die over de overheid gaan. Dat staat zo in de wet. Uit uw bericht blijkt niet over welke instantie uw klacht gaat. Wilt u dit daarom binnen twee weken aan ons doorgeven? Dan kijken wij of wij uw klacht kunnen behandelen.

### **Hebt u nog vragen?**

Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag bereiken via telefoonnummer (070) . Mailen naar [post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl) kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is .

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,  
namens deze,

(medewerker),

Pagina 1

**Datum**

**Onderwerp**

B & O Instantie onduidelijk

**Ons nummer**

**Uw kenmerk**

**Bijlage(n)**

**Contactpersoon**

(medewerker)

T 070 /

**Nationale ombudsman**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63  
[post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl)  
[www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde  
Adres  
Postcode Plaatsnaam

Geachte heer ,

In uw bericht van (datum) laat u weten dat (klachtomschrijving) . U vraagt de Nationale ombudsman (tekst) . Hieronder leest u wat u van ons kunt verwachten.

## **Wat is onze rol?**

### Optie 1

Op dit moment kan de Nationale ombudsman geen rol spelen bij uw klacht. U hebt uw klacht namelijk niet [op tijd] ingediend bij (overheidsinstantie) . Dit moet volgens de wet binnen een jaar na het voorval van (datum) waarover u klaagt. U kunt uw klacht nog wel indienen bij (overheidsinstantie) . Maar omdat u te laat bent, is deze niet verplicht om uw klacht te behandelen. Een klacht indienen bij de Nationale ombudsman kan pas als (overheidsinstantie) uw klacht heeft behandeld. Als (overheidsinstantie) uw klacht niet heeft behandeld, kunnen wij uw klacht ook niet behandelen.

### Optie 2

Op dit moment kan de Nationale ombudsman geen rol spelen bij uw klacht. U hebt uw klacht namelijk niet op tijd bij ons ingediend. Volgens de wet moet dit binnen een jaar nadat (overheidsinstantie) uw klacht heeft behandeld. Dit was op (datum) . Wij hebben uw klacht op (datum) ontvangen. De wettelijke termijn van een jaar was toen dus verstreken. Dit betekent dat wij uw klacht niet kunnen behandelen.

## **Hebt u nog vragen?**

Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag bereiken via telefoonnummer (070) . Mailen naar [post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl) kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is .

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,  
namens deze,

(medewerker),

Pagina 1

**Datum**

**Onderwerp**

B&O Jaartermijn (9:24 a)

**Ons nummer**

**Uw kenmerk**

**Bijlage(n)**

**Contactpersoon**

(medewerker)

T 070 /

**Nationale ombudsman**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63  
[post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl)  
[www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde  
Adres  
Postcode Plaatsnaam

Geachte heer ,

In uw bericht van (datum) laat u weten dat (klachtomschrijving) . U vraagt de Nationale ombudsman (tekst) . Hieronder leest u wat u van ons kunt verwachten.

### **Wat is onze rol?**

Uw klacht (omschrijving waarom de klacht kennelijk ongegrond is) . Dit betekent dat wij uw klacht niet kunnen behandelen.

Omschrijf hier als dat mogelijk is, of de No later wel een rol kan hebben (Wat kunnen wij nog betekenen?) of als de klager ergens anders terecht kan (Waar kunt u wel terecht?)

### **Hebt u nog vragen?**

Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u bellen met (medewerker). U kunt haar op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag bereiken via telefoonnummer (070) . Mailen naar [post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl) kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,

Joyce Sylvester,  
substituut-ombudsman

Pagina 1

**Datum**

**Onderwerp**

B&O – Kennelijk ongegrond (9:23  
b/c)

**Ons nummer**

**Uw kenmerk**

**Bijlage(n)**

**Contactpersoon**

(medewerker)  
T 070 /

**Nationale ombudsman**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63  
[post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl)  
[www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde  
Adres  
Postcode Plaatsnaam

Geachte heer ,

In uw bericht van (datum) laat u weten dat (klachtomschrijving) . U vraagt de Nationale ombudsman (tekst) . Hieronder leest u wat u van ons kunt verwachten.

### **Wat is onze rol?**

Op dit moment is bij uw klacht geen rol mogelijk voor de Nationale ombudsman. Bij (naam instantie) loopt namelijk een procedure die nauw samenhangt met het onderwerp van uw klacht. Ik bedoel de procedure bij (naam instantie) over (tekst) . De rechter doet in deze zaak mogelijk een uitspraak over datgene waarover u klaagt. De Nationale ombudsman is verplicht die uitspraak te respecteren. Daarom kunnen wij pas na de uitspraak bepalen, of wij uw klacht in behandeling mogen nemen.

### **Wat kunnen wij voor u betekenen?**

Heeft de rechter een uitspraak gedaan en is er geen beroep meer mogelijk? Dan kunnen wij bekijken of er nog mogelijkheden zijn om uw klacht te behandelen. Daar kunt u ons om vragen. Geef daarbij aan waarom u wilt dat wij uw klacht alsnog behandelen. Stuur ons dan ook zo snel mogelijk een kopie van de uitspraak.

### **Hebt u nog vragen?**

Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag bereiken via telefoonnummer (070) . Mailen naar [post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl) kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is .

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,  
namens deze,

(medewerker),

Pagina 1

**Datum**

**Onderwerp**

B&O – Procedure  
samenhangende gedraging  
(9:23 j/k)

**Ons nummer**

**Uw kenmerk**

**Bijlage(n)**

**Contactpersoon**

(medewerker)  
T 070 /

**Nationale ombudsman**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63  
[post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl)  
[www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde  
Adres  
Postcode Plaatsnaam

Geachte heer ,

In uw bericht van (datum) laat u weten dat (klachtomschrijving) . U vraagt de Nationale ombudsman (tekst) . Hieronder leest u wat u van ons kunt verwachten.

### **Waarover gaat uw klacht?**

U schrijft dat (tekst) .

### **Wat heeft de rechter beslist?**

De rechter heeft een uitspraak gedaan. Hieruit blijkt dat deze zich heeft uitgesproken over het punt dat u nu aankaart. De rechter heeft namelijk gezegd dat (tekst) .

### **Wat is onze rol?**

De Nationale ombudsman moet de uitspraak respecteren en mag uw klacht niet behandelen. Staat er geen beroep meer open? Dan moet u de uitspraak van de rechter als een gegeven beschouwen.

### **Hebt u nog vragen?**

Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag bereiken via telefoonnummer (070) . Mailen naar [post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl) kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is [dossiernummer].

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,  
namens deze,

(medewerker),

Pagina 1

**Datum**

**Onderwerp**

B&O – Uitspraak bestuursrechter  
(geen ruimte voor No

**Ons nummer**

**Uw kenmerk**

**Bijlage(n)**

**Contactpersoon**

(medewerker)  
T 070 /

**Nationale ombudsman**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63  
[post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl)  
[www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde  
Adres  
Postcode Plaatsnaam

Geachte heer ,

In uw bericht van (datum) laat u weten dat (klachtomschrijving) . U vraagt de Nationale ombudsman (tekst) . Hieronder leest u wat u van ons kunt verwachten.

### **Waarover gaat uw klacht?**

U schrijft dat (tekst) .

### **Wat heeft de rechter beslist?**

De rechter heeft een uitspraak gedaan. Deze heeft gezegd dat (tekst) .

### **Wat is onze rol?**

Uit de uitspraak blijkt dat de rechter zich niet (nadrukkelijk) heeft uitgesproken over het punt dat u nu aankaart. Dit betekent dat de Nationale ombudsman bekijkt welke ruimte er is om uw klacht te onderzoeken. De Nationale ombudsman moet namelijk de uitspraak van de rechter respecteren en mag niets zeggen over punten waar de rechter al een oordeel over heeft gegeven.

### **Wat vindt de Nationale ombudsman?**

Wij hebben naar uw klacht en naar de uitspraak gekeken. tekst: 1. Geef aan waarom No wel of geen onderzoek doet. 2. Toets vervolgens aan de uitspraak van de rechter en gebruik daarbij zoveel mogelijk deze voorbeeldtekst: De rechter heeft uitspraak gedaan over (tekst) . Dat onderdeel hebben we daarom niet meer onderzocht. De rechter heeft niet gekeken naar (tekst) . Dat hebben we onderzocht. 3. Motiveer je bevindingen uit het onderzoek.

### **Hebt u nog vragen?**

Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag bereiken via telefoonnummer (070) . Mailen naar [post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl) kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is [dossiernummer].

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,  
namens deze,

(medewerker),

Pagina 1

**Datum**

**Onderwerp**

B&O – Uitspraak bestuursrechter  
(is er ruimte voor No?)

**Ons nummer**

**Uw kenmerk**

**Bijlage(n)**

**Contactpersoon**

(medewerker)

T 070 /

**Nationale ombudsman**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63  
[post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl)  
[www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde  
Adres  
Postcode Plaatsnaam

Geachte heer ,

In uw bericht van (datum) laat u weten dat (klachtoomschrijving) . U vraagt de Nationale ombudsman (tekst) . Hieronder leest u wat u van ons kunt verwachten.

### **Waarover gaat uw klacht?**

U schrijft dat (tekst) .

### **Wat is onze rol?**

U hebt een klacht over een gedraging waarover de rechter een uitspraak heeft gedaan. In deze situatie moet de Nationale ombudsman de uitspraak respecteren en mag hij uw klacht niet behandelen. Staat er geen beroep meer open? Dan moet u de uitspraak van de rechter als een gegeven beschouwen.

### **Wat kunnen wij wel voor u betekenen?**

Heeft de rechter volgens u over uw klacht geen uitspraak gedaan? Dan kunt uw klacht wel aan ons voorleggen. Wij bekijken vervolgens of wij die in behandeling kunnen nemen en welk onderdeel van de klacht wij nog mogen onderzoeken. Stuur ons in dat geval zo snel mogelijk ook een kopie van de uitspraak.

### **Hebt u nog vragen?**

Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag bereiken via telefoonnummer (070) . Mailen naar [post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl) kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is [dossiernummer].

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,  
namens deze,

(medewerker),

Pagina 1

**Datum**

**Onderwerp**

B&O – Uitspraak straf/civiele/  
bestuursrechter onderzoeken rol  
No

**Ons nummer**

**Uw kenmerk**

**Bijlage(n)**

**Contactpersoon**

(medewerker)  
T 070 /

**Nationale ombudsman**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63  
[post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl)  
[www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Naam geadresseerde  
Adres  
Postcode Plaatsnaam

Geachte heer ,

In uw bericht van (datum) laat u weten dat (klachtomschrijving) . Dit bericht hebt u ook gestuurd naar de commissie voor de Verzoekschriften en de Burgerinitiatieven uit de [Eerste/Tweede] Kamer der Staten-Generaal (verder: de commissie). Hieronder vragen wij u om aan te geven welke instantie uw klacht mag behandelen.

### **Wie mag uw klacht behandelen?**

Met de commissie hebben wij afgesproken dat in deze situatie een van ons de klacht behandelt. Dit betekent dat u mag kiezen wie uw klacht verder behandelt. Wij horen dit graag binnen twee weken. U kunt mij hierover bellen, maar u kunt uw keuze ook schriftelijk doorgeven. Alvast dank daarvoor.

### **Hebt u nog vragen?**

Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag bereiken via telefoonnummer (070) . Mailen naar [post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl) kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is .

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,  
namens deze,

(medewerker),

Pagina 1

### **Datum**

### **Onderwerp**

B & O Cie voor verzoekschriften  
(9:23 i /Wno), No en Cie beide nog  
geen actie ondernomen

### **Ons nummer**

### **Uw kenmerk**

### **Bijlage(n)**

### **Contactpersoon**

(medewerker)  
T 070 /

### **Nationale ombudsman**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63  
[post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl)  
[www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)



# Klachten over de ombudsman

Klachtcoördinator interne klachten, 14 februari 2017 - Laatste wijziging op 14 juni 2022

■■■■■■■■■■ behandelt klachten over (medewerkers van) de Nationale ombudsman. In afwachting van de komst van een nieuwe collega, is hij zowel coördinator interne klachten als centrale klachtbehandelaar.

Een klacht over een gedraging van een medewerker van de Nationale ombudsman noemen we ook wel een interne klacht.

## Wat doe je als je een interne klacht ontvangt?

Als je een dergelijke klacht over jezelf ontvangt, dan kun je in een lopend dossier eerst zelf, informeel proberen de klacht op te lossen. Lukt dat niet, of lijkt dat je niet de geschikte weg, dan is het de bedoeling dat je de klacht meldt bij de coördinator interne klachten. Dit kan door een mail te sturen naar de mailbox interne klachten: [interneklacht@nationaleombudsman.nl](mailto:interneklacht@nationaleombudsman.nl).

Wanneer een interne klacht op een andere manier binnenkomt, bijvoorbeeld via de FD, dan word je hierover zo snel mogelijk over geïnformeerd door de klachtcoördinator.

De klachtcoördinator bekijkt in eerste instantie de klacht en neemt contact op met de klager. Dan kan worden gekozen voor de meest geschikte aanpak. Vaak blijkt het niet om een interne klacht te gaan, maar om een herzieningsverzoek.

## Informeel of formeel afhandeling

Wanneer het wel een interne klacht betreft, kan die informeel of formeel worden opgepakt. Dit is afhankelijk van wat de indiener beoogt.

Bij een informele behandeling gaat de klacht door naar de leidinggevende en de bewuste medewerker wordt hier gelijktijdig over geïnformeerd. De leidinggevende neemt dan vaak telefonisch contact op met de klager.

In sommige gevallen wordt direct gekozen voor een formele behandeling van de klacht. Dit kan ook gebeuren als de informele aanpak voor de klager niet tot een bevredigend einde leidt. De formele behandeling leidt tot een schriftelijke oordeel over de klacht. Hierbij wordt ook de visie van de medewerker gevraagd. De brief gaat in kopie naar de medewerker en de leidinggevende.

## Vragen?

Als je vragen hebt over interne klachten, neem dan contact op met ■■■■■■■■■■ door een mail te sturen naar [interneklacht@nationaleombudsman.nl](mailto:interneklacht@nationaleombudsman.nl). Je kunt natuurlijk ook bellen of langskomen.

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.

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 nieuwe standpunt van belang is voor de uitkomst in de zaak.

Je kunt een reactie van een overheidsinstantie ook voorleggen aan verzoeker indien het voorleggen daarvan de acceptatie door verzoeker van de beoordeling kan vergroten.

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.

# Beleid herzieningen

5

Gemaakt door [REDACTED] op 11 augustus 2022

Dit rapport bevat 7 kennisitems.

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
Uitgangspunten			Nederlands	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 ingeval van nieuwe feiten en/of omstandigheden hij die zelf moet aanvoeren. Of ingeval van een juridische of feitelijke misslag dat hij zelf concreet moet maken waaruit onze 'misslag' bestaat.</p> <p>[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.</p>			
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
Termijnen			Nederlands	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			Nederlands	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			Nederlands	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>			

# Beleid herzieningen

Gemaakt door [REDACTED] op 11 augustus 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
<p>· 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.</p> <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 mislag aanvoert.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>o 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>o 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>o 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 post@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> <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			Nederlands	KI 2108
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>	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. · Bij eenvoudige zaken (zoals bijvoorbeeld bepaalde B&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.			

# Beleid herzieningen

Gemaakt door [REDACTED] op 11 augustus 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
· Bij de overige zaken, waarbij een verzoeker terugkomt nadat het herzieningsverzoek is afgedaan, neemt de behandelaar contact op met een specialist Complex Klaaggedrag (CKG).				
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
Leren van herzieningen			Nederlands	KI 2109
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>	Bij een gegroundverklaring 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. Bij een ongegroundverklaring kan ook iets opvallen, hetgeen ook een leerpunt kan zijn. De eerste behandelaar en de senior spreken af wie het leerpunt in Verseon invult. 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.			
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
Verzoek om herziening	BB		Nederlands	KI 1321
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>	Een verzoek om herziening is een mededeling (mondeling of schriftelijk) waarin een verzoeker aangeeft dat hij het niet eens is met een B&O-beslissing, een onderzoekbeslissing of een oordeel van de Nationale ombudsman.  Het beleid - dus hoe we omgaan met deze verzoeken - vind je hieronder. Er is ook een regeling die op onze website is geplaatst.  Mei 2022			
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				

# Wet open overheid

Gemaakt door ██████████ op 11 augustus 2022

Dit rapport bevat 7 kennisitems.

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
Wijze van indienen Woo-verzoek			Nederlands	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><b>Mondeling</b> Mondelinge verzoeken kunnen worden gedaan via ons gratis telefoonnummer (Ombudsplein).</p> <p><b>Schriftelijk</b> 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><b>Per e-mail</b> Verzoeken per e-mail kunnen worden gestuurd naar: woo@nationaleombudsman.nl</p> <p><b>Anders</b> 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: woo@nationaleombudsman.nl</p>			
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
Woo-verzoek			Nederlands	KI 2253
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>	<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><b>Wanneer is sprake van een Woo-verzoek?</b> 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><b>Behandeling verzoeken</b> 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 (██████████). 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>			

# Wet open overheid

Gemaakt door [REDACTED] op 11 augustus 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
<p>Voor de behandeling is een stappenplan gemaakt. Het stappenplan vind je hieronder onder documenten.</p> <p><b>Termijn</b> 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 rechtvaardigd, kan deze termijn met 2 weken worden verlengd.</p> <p><b>Wijze van verstrekking</b> 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>				
Uitzonderingen			Nederlands	KI 2264
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>				
<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><b>Uitzonderingsgronden</b></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><b>Absolute uitzonderingsgronden (art. 5.1, eerste lid, Woo)</b></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></ol>				

# Wet open overheid

Gemaakt door [REDACTED] op 11 augustus 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
<p>d Bijzondere persoonsgegevens e Nationale identificatienummers</p> <p>Relatieve uitzonderingsgronden (art. 5.1, tweede lid, Woo)</p> <p>a Internationale betrekkingen b Economische of financiële belangen van de Staat c Opsporing en vervolging van strafbare feiten d Inspectie, controle en toezicht door bestuursorganen e De eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer f Andere dan vertrouwelijk aan de overheid verstrekte concurrentiegevoelige bedrijfs- en fabricagegegevens g Bescherming van het milieu h Beveiliging van personen en bedrijven en voorkomen van sabotage i Goed functioneren van de Staat, andere publieke rechterlijke lichamen of bestuursorganen</p> <p>En verder: Onevenredige benadeling (niet zijnde milieu-informatie) (art. 5.1, vijfde lid, Woo)</p> <p>Persoonlijke beleidsopvattingen (art. 5.2 Woo) 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) 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>				
Zienschijf vragen			Nederlands	KI 2267
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>	<p>De regeling in de Woo over het vragen van zienschijf 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 zienschijf te vragen en sommigen maken een afweging.</p> <p>Wanneer er geen sprake is van bepaalde uittalingen of informatie vanuit de derde (wij hebben iets aan de derde gestuurd) of puur feitelijke informatie, ligt het niet snel voor de hand een zienschijf 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			Nederlands	KI 2269
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>	<p>Verzoek doorsturen</p> <p>In de volgende situaties sturen we een Woo verzoek door:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Voor zover een Woo-verzoek gaat over informatie die berust bij een ander bestuursorgaan (artikel 4.2, eerste lid, Woo)</li><li>- 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).</li></ul> <p>Documenten vorderen</p> <p>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</b>				



# Wet open overheid

Gemaakt door ██████████ op 11 augustus 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
<b>behandelaars</b>				
Weetjes en tips			Nederlands	KI 2266
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>	<p>Terugwerkende kracht 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) De vraag daarvoor wordt neergelegd bij het secretariaat ambtsdragers.</p> <p>Verzoek om informatie uit e-mailbox(en) van vertrokken medewerkers 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 Concepten van brieven of losse concept teksten of aantekeningen zijn alleen openbaar voor zover deze een feitelijke weergave en/of objectieve gegevens bevatten. Persoonlijke beleidsopvattingen in concepten zijn niet openbaar.</p> <p>Voorblad dossier Het voorblad van een dossier valt ook onder de Woo.</p> <p>Werkinstructies, beleid etc. 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 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> <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>				

# Wet open overheid

Gemaakt door [REDACTED] op 11 augustus 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
Wet open overheid			Nederlands	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].</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/dewoodatzitzo">https://www.informatiehuishouding.nl/dewoodatzitzo</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>				



# nationale ombudsman

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

[Redacted]

Geachte [Redacted]

In uw verzoek van 2 mei 2022, door mij ontvangen op dezelfde datum, heeft u de Nationale ombudsman namens [Redacted] gevraagd om verstrekking van kopieën van alle documenten en eventuele andere gegevensdragers gedateerd, opgemaakt of op een andere wijze gecreëerd op of na 1 juni 2020, waaronder begrepen maar niet beperkt tot brieven, e-mails, notities, (telefonische) correspondentie (daaronder tevens begrepen SMS en Whatsapp-berichten), agenda's van vergaderingen, notulen, verslagen van interne besprekingen, besprekingen met derden of anderszins, concepten, samenvattingen en conclusies van besprekingen intern en/of met derden, alsmede alle andere stukken met betrekking tot afbouwmedicatie en/of taperingstrip en/of Zorginstituut Nederland en/of Zorgverzekeraars en/of Zorgverzekeraars Nederland, voor zover deze in het bezit van of aanwezig zijn bij de Nationale ombudsman, ook indien dit stukken betreft die de Nationale ombudsman heeft maar waarbij de Nationale ombudsman niet de geadresseerde is.

Op 4 mei 2022 heeft u bericht ontvangen dat uw verzoek in goede orde is ontvangen. Daarbij is medegedeeld dat uw verzoek binnen vier weken na de ontvangst van dit verzoek wordt beoordeeld. De behandeling is op 23 mei 2022 met twee weken verdaagd.

Over dit verzoek hebben u en [Redacted] op 11 mei 2022 contact gehad met [Redacted] medewerker van de Nationale ombudsman, om het verzoek te preciseren. [Redacted] heeft in 2020 een klacht ingediend bij de Nationale ombudsman. De afrondende brief heeft hij destijds ontvangen. Hij vraagt nu om kopieën van de achterliggende informatie. Denk aan informatie die hierover tussen instanties en de Nationale ombudsman is gewisseld. Ook als over afbouwmedicatie en/of taperingstrip door anderen bij de Nationale ombudsman klachten zijn ingediend, wil hij informatie daarover ontvangen.

### Wettelijk kader

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

### Inventarisatie documenten

Op basis van uw verzoek heb ik gezocht in onze digitale archiefsystemen op diverse woorden (zoals taper(en), tapering, taperingstrip(s), tapering-strip(s), medicatie, afbouw(en), afbouwmedicatie, afbouw-medicatie) in de periode vanaf 1 juni 2020. Daarbij heb ik alleen de door [Redacted] ingediende klacht en het herzieningsverzoek aangetroffen. Andere klachten of dossiers over deze problematiek heb ik niet aangetroffen.

Pagina 1

Datum

10 JUN 2022

Onderwerp

Woo verzoek

Ons nummer

[Redacted]

Uw kenmerk

[Redacted]

Bijlage(n)

1

Contactpersoon

[Redacted]

T 070 [Redacted]

Nationale ombudsman

Bezuidehoutsseweg 151  
2594 AG Den Haag

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

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



De betrokken medewerkers heb ik vervolgens gevraagd de door u gevraagde informatie te verzamelen.

#### **Er zijn documenten aangetroffen**

Bij deze inventarisatie zijn diverse documenten aangetroffen. Alle documenten maken onderdeel uit van de twee dossiers die naar aanleiding van de door [REDACTED] ingediende klacht en herzieningsverzoek zijn aangemaakt. Ik beschouw het verzoek daarom als verzoek om verstrekking van informatie die de verzoeker betreft (artikel 5.5 Woo).

#### **Besluit**

Iedereen heeft het recht om overheidsinformatie op te kunnen vragen zonder daarbij een reden te hoeven aangeven. Dit staat in het eerste artikel 1.1, van de Woo. Dit is een belangrijk recht van de burger. Daarbij is het uitgangspunt dat overheidsinformatie openbaar is, tenzij er uitzonderingsgronden zijn die dit beperken. De uitzonderingsgronden staan in hoofdstuk 5 van de Woo. In het algemeen geldt hierbij de regel dat wanneer ik informatie aan een verzoeker verstrek, het openbaar is voor een ieder. De Woo is niet van toepassing op informatie die al openbaar is.

In dit geval gaat het om informatie die de verzoeker zelf betreft. Dan is de toets anders en wordt de gevraagde informatie enkel met de verzoeker gedeeld.

Op grond van artikel 5.5, eerste lid, van de Woo kan ik op verzoek informatie verstrekken die gaat over de verzoeker. Deze informatie wordt in dat geval alleen aan de verzoeker gegeven, en niet voor iedereen openbaar gemaakt. Ik kan dit niet doen als deze 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.

Ik besluit alle aangetroffen documenten aan de verzoeker te verstrekken, met uitzondering van de persoonsgegevens die daarin staan en met uitzondering van de daarin opgenomen persoonlijke beleidsopvattingen voor intern beraad.

#### **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 de verzoeker bij toegang tot op hem betrekking hebbende informatie. Dit ter bescherming van de privacy van de betrokken ambtenaren.





### **Persoonlijke beleidsopvattingen in een document voor intern beraad**

Uitgangspunt van de Woo is dat overheidsinformatie openbaar is. Dit geldt in principe ook voor documenten die opgesteld zijn voor intern beraad. Intern beraad is het overleg tussen ambtenaren binnen een bestuursorgaan, of binnen een kring van bestuursorganen die gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor een bestuurlijke aangelegenheid. Documenten die bestemd zijn voor intern beraad kunnen persoonlijke beleidsopvattingen bevatten. Dat is hier het geval.

Ten aanzien van de openbaarmaking van deze persoonlijke beleidsopvattingen geldt het volgende. Op grond van artikel 5.2, eerste lid, van de Woo worden persoonlijke beleidsopvattingen in documenten die bestemd zijn voor intern beraad niet openbaar gemaakt. Persoonlijke beleidsopvattingen zijn ambtelijke adviezen, meningen, visies, standpunten en overwegingen ten behoeve van intern beraad. Persoonlijke beleidsopvattingen zijn niet: feiten, prognoses, beleidsalternatieven, de gevolgen van een bepaald beleidsalternatief of andere onderdelen met een overwegend objectief karakter.

Het is van belang dat ambtenaren intern vrij met elkaar van gedachten moeten kunnen wisselen over beleidskeuzes. Een zekere mate van veiligheid is nodig om te kunnen komen tot een effectieve besluitvorming. In dit geval vind ik dat dit belang zwaarder moet wegen dan het belang van verzoeker bij toegang tot op hem betrekking hebbende informatie. Ik acht het in dit geval ook niet in het belang van een goede en democratische bestuursvoering om met toepassing van artikel 5.2, tweede lid, de persoonlijke beleidsopvattingen toch aan verzoeker te verstrekken.

Op de documenten heb ik opgenomen bij welke onderdelen artikel 5.2, eerste lid, van de Woo van toepassing is. Daar waar geen artikel is opgenomen, gaat het om artikel 5.1, tweede lid, aanhef en onder e, van de Woo.

### **Wijze van openbaarmaking**

De documenten die aan de verzoeker worden verstrekt, worden samen met dit bericht digitaal aan u toegezonden.

### **Vragen**

Als u vragen heeft over de afhandeling van uw verzoek, dan kunt u contact opnemen met [REDACTED]. U kunt 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 contact met ons op. Komt u er daarna nog niet uit? Dan kunt u binnen zes weken bezwaar maken.



**nationale  
ombudsman**

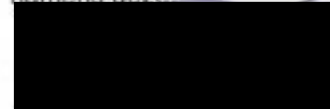
Vermeld altijd de reden van uw bezwaar en uw dossiernummer.

Op onze website vindt u onze contactgegevens:  
<https://www.nationaleombudsman.nl/contact-en-adres>.

Pagina 4

Ons nummer

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,  
namens deze



Hanneke van Essen  
*Algemeen directeur*



Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

Geachte [REDACTED]

In uw verzoek van 30 april 2022, door mij ontvangen op 3 mei 2022, heeft u de Nationale ombudsman gevraagd om verstrekking van digitale afschriften van de volgende documenten:

- Het volledige dossier inzake uw eerste klacht ([REDACTED]).
- Het volledige dossier inzake uw opvolgende interne klacht van [REDACTED].
- Het volledige dossier inzake uw klacht van [REDACTED].
- De opvolgende reclamatie van [REDACTED].
- Het volledige dossier inzake uw derde klacht ([REDACTED]).
- Het volledige dossier inzake uw vierde klacht van [REDACTED].

Verder vraagt u om digitale afschriften van e-mails uit zowel de e-mailboxen als back-ups van de e-mailboxen die gaan over voornoemde zaken dan wel uw persoon, van een aantal met naam genoemde (oud)medewerkers van de Nationale ombudsman.

U wilt, zoals u schrijft: '...helderheid in wat hier is misgegaan en tot op de dag van vandaag misgaat. Ik wil weten of hier sprake is van kwade wil, of dat het een ongelukkige samenloop betreft van verwijtbare onzorgvuldigheid en asociale onverschilligheid van enkele van uw medewerkers...'.

Op 4 mei 2022 heeft u bericht ontvangen dat uw verzoek in goede orde is ontvangen. Daarbij is medegedeeld dat uw verzoek binnen vier weken na de ontvangst van het verzoek wordt beoordeeld. De behandeling is op 7 juni 2022 verdaagd tot eind juni 2022.

#### **Wettelijk kader**

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

#### **Inventarisatie documenten**

Op basis van uw verzoek heb ik de betrokken medewerkers gevraagd de door u gevraagde informatie te verzamelen.

#### **Er zijn documenten aangetroffen**

Bij deze inventarisatie zijn diverse document(en) aangetroffen. Alle documenten maken onderdeel uit van of zijn gerelateerd aan de diverse dossiers die naar aanleiding van de door u ingediende (interne) klachten en herzieningsverzoeken zijn aangemaakt. Ik beschouw het verzoek daarom als verzoek om verstrekking van informatie die de verzoeker betreft (artikel 5.5 Woo).

Pagina 1

Datum

**30 JUN 2022**

Onderwerp

Woo verzoek

Ons nummer

[REDACTED]

Uw kenmerk

[REDACTED]

Bijlage(n)

1

Contactpersoon

[REDACTED]

T 070 [REDACTED]

**Nationale ombudsman**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

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





### **Besluit**

Iedereen heeft het recht om overheidsinformatie op te kunnen vragen zonder daarbij een reden te hoeven aangeven. Dit staat in het eerste artikel 1.1. van de Woo. Dit is een belangrijk recht van de burger. Daarbij is het uitgangspunt dat overheidsinformatie openbaar is, tenzij er uitzonderingsgronden zijn die dit beperken. De uitzonderingsgronden staan in hoofdstuk 5 van de Woo. In het algemeen geldt hierbij de regel dat wanneer ik informatie aan verzoeker verstrek, het openbaar is voor een ieder. De Woo is niet van toepassing op informatie die al openbaar is.

In dit geval gaat het om informatie die u zelf betreft. Dan is de toets anders en wordt de gevraagde informatie enkel met de verzoeker gedeeld.

Op grond van artikel 5.5, eerste lid, van de Woo kan ik op verzoek informatie verstrekken die gaat over de verzoeker. Deze informatie wordt in dat geval alleen aan de verzoeker gegeven, en niet voor iedereen openbaar gemaakt. Ik kan dit niet doen als deze 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.

Met deze bepaling voor bijzondere informatieverstrekking waarborgt de Woo het recht dat eenieder heeft om informatie die op hem betrekking heeft te kennen. De bepaling is bedoeld als vangnet voor gevallen waarin niet is voorzien in de mogelijkheid om kennis te nemen van informatie die op de verzoeker zelf betrekking heeft.

Ik besluit alle aangetroffen documenten, voor zover deze niet al in uw bezit zijn, aan u te verstrekken, met uitzondering van de persoonsgegevens die daarin staan en met uitzondering van de daarin opgenomen persoonlijke beleidsopvattingen voor intern beraad. Met documenten die al in uw bezit zijn bedoel ik onder meer documenten die de Nationale ombudsman van u heeft ontvangen en documenten waar u op heeft gereageerd.

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

Op grond van artikel 5.5, eerste lid, van de Woo juncto artikel 5.1, tweede lid, aanhef en onder e, van de Woo kan ik geen informatie aan u verstrekken als dit de persoonlijke levenssfeer van derden schaadt en dit belang zwaarder weegt dan het belang van u bij toegang tot op u betrekking hebbende informatie. 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 u bij toegang tot op u betrekking hebbende informatie. Dit ter bescherming van de privacy van de betrokken ambtenaren. Aan uw verzoek om deze namen niet te anonimiseren, kom ik dan ook niet tegemoet. Het feit dat u in het kader van de behandeling van uw





diverse klachten en verzoeken al kennis heeft van de namen en contactgegevens van een aantal ambtenaren, maakt dit niet anders.

Pagina 3

Ons nummer



### **Persoonlijke beleidsopvattingen in een document voor intern beraad**

Uitgangspunt van de Woo is dat overheidsinformatie openbaar is. Dit geldt in principe ook voor documenten opgesteld voor intern beraad. Intern beraad is het overleg tussen ambtenaren binnen een bestuursorgaan, of binnen een kring van bestuursorganen die gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor een bestuurlijke aangelegenheid. Documenten die bestemd zijn voor intern beraad kunnen persoonlijke beleidsopvattingen bevatten. Dat is hier het geval.

Ten aanzien van de openbaarmaking van deze persoonlijke beleidsopvattingen geldt het volgende. Op grond van artikel 5.2, eerste lid, van de Woo worden persoonlijke beleidsopvattingen in documenten die bestemd zijn voor intern beraad niet openbaar gemaakt. Persoonlijke beleidsopvattingen zijn ambtelijke adviezen, meningen, visies, standpunten en overwegingen ten behoeve van intern beraad. Persoonlijke beleidsopvattingen zijn niet: feiten, prognoses, beleidsalternatieven, de gevolgen van een bepaald beleidsalternatief of andere onderdelen met een overwegend objectief karakter.

Het is van belang dat ambtenaren intern vrij met elkaar van gedachten moeten kunnen wisselen over beleidskeuzes. Een zekere mate van veiligheid is nodig om te kunnen komen tot een effectieve besluitvorming. In dit geval vind ik dat dit belang zwaarder moet wegen dan het belang bij toegang tot op u betrekking hebbende informatie. Ik acht het in dit geval ook niet in het belang van een goede en democratische bestuursvoering om met toepassing van artikel 5.2, tweede lid, de persoonlijke beleidsopvattingen toch aan u te verstrekken.

Op de documenten heb ik opgenomen bij welke onderdelen artikel 5.2, eerste lid, van de Woo van toepassing is. Daar waar geen artikel is opgenomen, gaat het om artikel 5.1, tweede lid, aanhef en onder e, van de Woo.

### **Wijze van openbaarmaking**

De documenten die aan u worden verstrekt, worden samen met dit bericht digitaal aan u toegezonden.

### **Vragen**

Als u vragen heeft over de afhandeling van uw verzoek, dan kunt u contact opnemen met [REDACTED]. U kunt 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>.

Pagina 4

Ons nummer



Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,  
namens deze,



Hanneke van Essen  
*directeur*

## ONDERZOEKSPLAN

1. Wat is het probleem van verzoeker met de behoorlijkheid (welke behoorlijkheidsnorm speelt er; denk ook aan mensenrechten)?

Klacht betreft terugvordering Toeslagen als gevolg van kwijtschelding leenbijstand BBZ (papieren inkomen). Belastingdienst/Toeslagen kan daar weinig tegen doen, de Inspecteur eventueel wel.

De Belastingdienst/Toeslagen heeft het bezwaar tegen de terugvordering afgewezen, maar wijst er niet op dat de Inspecteur eventueel wel mogelijkheden heeft om aan zijn bezwaren tegemoet te komen. Verzoeker wordt alleen gewezen op de - in dit geval - heilloze weg van beroep bij de (algemene) bestuursrechter.

Behoorlijkheidsvereisten:

Vereiste van goede organisatie

Vereiste van samenwerking

Vereiste van goede informatieverstrekking.

In onderzoek nemen. Het rapport kan evt. worden aangegrepen om - eindelijk - ook over de problematiek van het papieren inkomen te kunnen publiceren.

- 
2. Wat verwacht verzoeker en kan/mag hij van de overheidsinstantie verwachten?

Verzoeker verwacht dat de terugvordering van Toeslagen wordt teuggedraaid, althans dat de gevolgen hiervan worden verzacht. Ik ben in diverse zaken hierover met de Belastingdienst in gesprek. In deze zaak zie ik bovenstaande onderzoeksvraag die op zich los van de leenbijstandproblematiek staat.

- 
3. Wat kan de No hierbij betekenen?

We kunnen aangeven welke eisen de behoorlijkheid stelt aan de samenwerking tussen de Belastingdienst en de Belastingdienst/Toeslagen.

- 
4. Welk doel/effect moet worden bereikt?

Betere informatievoorziening; betere samenwerking binnen de Belastingdienst, meer klantgerichte behandeling van bezwaarschriften.

- 
5. Hoe pak je de zaak aan?

De behandeling van de klacht mbt het papieren inkomen loopt al. Het hiervoor onder 1 beschreven onderzoeksvraag leent zich voor het meteen schrijven van een rapport/kattenstaart.

Voor de redactie van het rapport is het volgende van belang. Het hier bedoelde onderzoek is waarschijnlijk eerder afgerond dan de klachtbehandeling m.b.t. het papieren inkomen. De te onderzoeken vraag is bovendien ook los van het papieren inkomen relevant, zodat het mogelijk is om het papieren inkomen buiten dit rapport te houden. Dat klachtonderdeel zou evt. ook in een andere zaak aan de orde kunnen worden gesteld.

---

6. Opmerkingen senior/teamleider/No/So:

## Toelichting op onderzoeksplan:

1. Na ontvangst van een klacht dient de onderzoeker zich de volgende vragen te stellen:

### Wat

- is het probleem van verzoeker?
- verwacht verzoeker en kan/mag verzoeker van de overheidsinstelling verwachten?
- kan de Nationale ombudsman hierbij betekenen?

### Welk

- doel dient te worden bereikt?
- middel is adequaat om te worden ingezet?

2. Na de beantwoording van deze vragen dient het voor de onderzoeker duidelijk te zijn:

- waar de klacht precies betrekking op heeft en welke onderliggende oorzaken daar eventueel een rol bij spelen;
- wat verzoeker en de overheidsinstelling van de Nationale ombudsman verwachten;
- wat de Nationale ombudsman van de overheidsinstelling en van verzoeker verwacht;
- wat de (on-)mogelijkheden van de Nationale ombudsman zijn.

Daarnaast dient de onderzoeker:

- Het doel van de klachtbehandeling te formuleren en
- Aan te geven op welke wijze dit doel kan worden bereikt.

3. Gedurende en aan het einde van het onderzoeksproces kan de onderzoeker zich de volgende vragen stellen:

Wat verstaan we onder het gewenste resultaat?

- Wat wilde verzoeker bereiken toen hij zich tot de ombudsman wendde:
- Met welk doel is het onderzoek gestart;
- Wat hadden we verwacht;
- Wat wilden we bereiken.
  
- Wat verwacht verzoeker nu het onderzoek is gedaan en alle gegevens bekend zijn:
- Is er bij verzoeker een verschil tussen zijn oorspronkelijke en huidige verwachting;
- Als dat zo is, wat is daar de reden van en wat betekent dat.

4. Vragen bij het opstellen van een rapport:

Wat kan of mag verzoeker verwachten van de overheidsinstelling?

- Wat is de taak van de overheidsinstelling.
- Wat mag daarbij in het algemeen verwacht worden.
- Wat mag daarbij in het specifieke geval verwacht worden?

Wat kan, mag of moet de ombudsman verwachten van de overheidsinstelling?

- Welk vereiste van behoorlijkheid is van toepassing.
- Wat betekent dat in het specifieke geval.

Wat wil de ombudsman bereiken met een onderzoek en rapport?

- Is het een enkelvoudig probleem of komt het meer voor.
- Is het nieuw.
- Heeft het effect op meerdere mensen.

[REDACTED]

---

**Van:** [REDACTED]@belastingdienst.nl  
**Verzonden:** donderdag 17 april 2014 15:39  
**Aan:** [REDACTED]  
**CC:** [REDACTED]@belastingdienst.nl; [REDACTED]@belastingdienst.nl;  
[REDACTED]@belastingdienst.nl; [REDACTED]@belastingdienst.nl;  
[REDACTED]@minfin.nl  
**Onderwerp:** problematiek papieren inkomen  
**Urgentie:** Hoog

Beste [REDACTED]

Even een 'tussenstand'.

Ik heb contact gehad met het ministerie van financiën, afd. DGBel, (Directoraat Generaal der Belastingen), [REDACTED]

Hij melde mij een tweetal 'interessante' zaken: DGBEL staat op het punt om een reactie te geven op een verzoekschrift bij de Commissie, dat dezelfde materie betreft, en is momenteel bezig om die reactie te formuleren. De inhoud ken ik niet, maar ik word op de hoogte gebracht. Hij noemde een termijn van enkele weken.

Daarnaast is er een (kennelijk wat moeizaam) lopend overleg tussen 2 ministeries (w.o. financiën) en de 3 of 4 grootste Gemeenten, waarbij gezocht wordt naar een oplossing. Dit als uitvloeisel van de 'toezegging' van [REDACTED], waar in de notitie van [REDACTED] melding van wordt gemaakt.

De route via art. 63 AWR biedt geen soelaas, volgens hem. Ik heb hem gesuggereerd of art 64 AWR niet uitgerekt kon worden, maar ook dat kan volgens hem niet.

Ik wacht in ieder geval de reactie aan de Commissie af, zij het dat ik eigenlijk niet direct wonderen daarvan verwacht, maar hopelijk geeft het aanknopingspunten voor verder overleg. Dat het tijd gaat kosten, dat geef je zelf al aan in je reactie naar de diverse klagers, zag ik.

Tot zover. Ik meld me weer bij nader nieuws. (Ik zoek overigens nog naar een vervangend aanspreekpunt voor mijzelf, omdat ik de hele maand mei met vakantie ben).

met vriendelijke groet

[REDACTED]



Belastingdienst

---

**Belastingen / Particulieren, Dienstverlening en Bezwaar**

Groningensingel 21, 6835 EA Arnhem

Postbus 9001, 6800 DB

Arnhem

---

-----  
De Belastingdienst gebruikt e-mail niet voor de uitwisseling van vertrouwelijke informatie met de burger of voor de bekendmaking van beslissingen. De Belastingdienst hanteert conventies voor het gebruik van e-mail. Deze zijn te vinden op [www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl).

[REDACTED]

---

**Van:** [REDACTED]  
**Verzonden:** donderdag 17 april 2014 16:21  
**Aan:** [REDACTED]@belastingdienst.nl  
**CC:** [REDACTED]  
**Onderwerp:** RE: problematiek papieren inkomen

Beste [REDACTED]

Bedankt voor deze update. Ik neem aan dat je met Commissie de Commissie voor de verzoekschriften van de Tweede Kamer bedoeld?

De problemen ontstaan in de kern doordat de wet- en regelgeving van BBZ en IB/LB (en Toeslagen) niet goed aansluiten. De Commissie, althans de wetgever, heeft de mogelijkheid dit te repareren. Misschien zou het goed zijn om binnenkort eens met de heer [REDACTED] te overleggen. Bij voorkeur voordat hij zijn advies aan de Commissie uitbrengt.

Een maand vakantie is een mooi vooruitzicht.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]  
*onderzoeker*



Bureau Nationale ombudsman  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

Telefoon +31 70 [REDACTED]  
Fax +31 70 360 75 72  
[REDACTED]@nationaleombudsman.nl



| [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)  
| [www.nationaleombudsman-nieuws.nl](http://www.nationaleombudsman-nieuws.nl)

[REDACTED]

---

**Van:** [REDACTED]  
**Verzonden:** vrijdag 18 april 2014 10:41  
**Aan:** [REDACTED] (BEDRIJF)  
**CC:** [REDACTED]; [REDACTED]@belastingdienst.nl  
**Onderwerp:** Klachten over verwerking 'papieren' inkomen door Belastingdienst en Belastingdienst/Toeslagen (kwijtschelding leenbijstand BBZ)

Beste [REDACTED]

Bij de No zijn diverse klachten binnengekomen over de problematiek van het zogenaamde 'papieren inkomen' (zie onderaan deze mail voor meer informatie daarover). Ik heb deze zaken overgenomen van [REDACTED].

Ik ben met [REDACTED] in gesprek om tot een oplossing te komen. Hij vertelde mij dat op het departement de heer [REDACTED] met de problematiek bezig is.

Graag zou ik op korte termijn met de heer [REDACTED] de problematiek willen bespreken. Zou u een afspraak willen maken?

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]  
*onderzoeker*



Bureau Nationale ombudsman  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

Telefoon +31 70 [REDACTED]  
Fax +31 70 360 75 72  
[REDACTED]@nationaleombudsman.nl



| [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)  
| [www.nationaleombudsman-nieuws.nl](http://www.nationaleombudsman-nieuws.nl)



[REDACTED]

---

**Van:** [REDACTED] (BEDRIJF) <[REDACTED]@minfin.nl>  
**Verzonden:** dinsdag 22 april 2014 13:26  
**Aan:** [REDACTED]  
**Onderwerp:** VAR en leenbijstand

Geachte heer [REDACTED]  
Ik heb aan de teamleider van het VAR-team een e-mail gestuurd omdat ik hem niet te pakken kreeg. Met dhr. [REDACTED] heb ik a.s. vrijdag een belafsprak gemaakt om de reactie op uw vraag te bespreken. Eerder lukt niet wegens drukke werkzaamheden van dhr. [REDACTED].

[REDACTED]  
Senior beleidsmedewerker  
Directoraat-Generaal Belastingdienst  
cluster Bedrijf/Juridisch  
Ministerie van Financiën  
Postbus 20201  
2500 EE Den Haag  
Tel. 070 - [REDACTED]  
B.g.g. 070 - [REDACTED]  
Fax 070 - 342 7963  
Op woensdagen afwezig

[REDACTED]

---

**Van:** [REDACTED]  
**Verzonden:** dinsdag 22 april 2014 13:47  
**Aan:** [REDACTED] (BEDRIJF)  
**Onderwerp:** RE: VAR en leenbijstand

Hartelijk dank voor deze info. (Ik ben vrijdag de hele dag aanwezig.)

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]  
*onderzoeker*



Bureau Nationale ombudsman  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

Telefoon +31 70 [REDACTED]  
Fax +31 70 360 75 72  
[REDACTED]@nationaleombudsman.nl



| [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)  
| [www.nationaleombudsman-nieuws.nl](http://www.nationaleombudsman-nieuws.nl)

---

# de Nationale ombudsman



---

Medewerker BNo: ██████████

Onderwerp: Papieren inkomen/leenbijstand

---

Datum: 1 mei 2014

Gesproken met: ██████████ Minfin

Tel.nr.: ?

---

██████████ is als beleidsmedewerker bezig een structurele regeling te treffen voor de onderhavige problematiek. Hij is hierover in gesprek met SZW en enkele grote gemeenten. Een eenvoudige oplossing is echter niet voorhanden.

Bij de Commissie voor de Verzoekschriften van de Tweede Kamer is een leenbijstandklacht aanhangig. Een collega van ██████████ werkt namens de Staatssecretaris aan een reactie. Het is de wens van het ministerie om in de reactie aan de Tweede Kamer de definitieve regeling te beschrijven.

De heer ██████████ gaat nu drie weken op vakantie. Daarna zal hij opnieuw met mij contact opnemen.

---

Datum: 1 mei 2014

Gesproken met:

Naam: ██████████, Belastingdienst

Tel.nr.: 06 ██████████

---

██████████ is vanaf 5 mei een maand op vakantie. Ik heb hem daarom gebeld om te vernemen wat de stand van zaken is van de klachten die ik aan hem heb overgedragen en om te bespreken wie de klachten zal overnemen. ██████████ neemt de klachten van hem over. Hij kent de problematiek.

Ik vertelde hem van mijn gesprek met ██████████ en we bespreken de problematiek in het algemeen. ██████████ geeft aan dat het lastig blijkt één oplossing te realiseren, omdat niet alle inspecteurs willen meewerken. Dit hangt ermee samen dat in sommige gevallen wel sprake zou zijn van een belaste periodieke uitkering. Ik opper in dat geval de klachten waarin de inspecteur wel kan meewerken alvast af te handelen. Dat vindt hij een goed idee, hij gaat proberen of hij dit nog voor zijn vakantie in gang kan zetten. Voor de overige klachten en een structurele oplossing lijkt opschalen naar het ministerie nodig. Ik stel voor iig contact op te nemen met ██████████ en zijn collega, zodat de klachten in het wetgevingsoverleg en de reactie aan de Kamer kunnen worden meegenomen. Dat gaat hij doen.

[REDACTED]

---

**Van:** [REDACTED]  
**Verzonden:** donderdag 1 mei 2014 10:44  
**Aan:** '[REDACTED] (FISCALITEIT)'  
**Onderwerp:** RE: Contactgegevens

Hartelijk dank.

Zou u mij nog een keer willen vertellen wie ook alweer uw collega was die de reactie aan de Kamer in voorbereiding heeft? Indien mogelijk zou ik graag – informeel - een afschrift van het verzoekschrift van haar ontvangen.

Fijne vakantie.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]  
onderzoeker



Bureau Nationale ombudsman  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

Telefoon +31 70 [REDACTED]  
Fax +31 70 360 75 72  
[REDACTED]@nationaleombudsman.nl



www.nationaleombudsman.nl  
www.nationaleombudsman-nieuws.nl

---

**Van:** [REDACTED] (FISCALITEIT) [mailto:[REDACTED]@minfin.nl]  
**Verzonden:** donderdag 1 mei 2014 10:34  
**Aan:** [REDACTED]  
**CC:** [REDACTED] (BEDRIJF); [REDACTED]@belastingdienst.nl'  
**Onderwerp:** RE: Contactgegevens

Geachte heer [REDACTED],  
Uw mail in goede orde ontvangen.  
Mvg  
[REDACTED]

---

**Van:** [REDACTED] [mailto:[REDACTED]@nationaleombudsman.nl]  
**Verzonden:** donderdag 1 mei 2014 10:18  
**Aan:** [REDACTED] (FISCALITEIT)

**CC:** [REDACTED] (BEDRIJF); [REDACTED]@belastingdienst.nl'  
**Onderwerp:** Contactgegevens

Geachte heer [REDACTED],

Zoals zojuist besproken, hierbij mijn contactgegevens. Wij spreken elkaar nader na uw vakantie. Uw collega die de reactie aan de Commissie voor de Verzoekschriften in voorbereiding heeft kan, zoals gezegd, met mij contact opnemen als daar behoefte aan bestaat.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]  
*onderzoeker*



Bureau Nationale ombudsman  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

Telefoon +31 70 [REDACTED]  
Fax +31 70 360 75 72  
[REDACTED][@nationaleombudsman.nl](mailto:[REDACTED]@nationaleombudsman.nl)



| [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)  
| [www.nationaleombudsman-nieuws.nl](http://www.nationaleombudsman-nieuws.nl)

[REDACTED]

---

**Van:** [REDACTED]@belastingdienst.nl  
**Verzonden:** woensdag 18 juni 2014 13:14  
**Aan:** [REDACTED]  
**Onderwerp:** Betr: FW: Uw klacht over de Belastingdienst [REDACTED]

Beste [REDACTED]  
Ik heb na mijn vakantie nog geen contact gehad met het ministerie (ik begrijp uit je mailtje, dat jij dat de afgelopen periode ook niet had?).  
Ik ben het met je eens dat we een versnelling moeten zien aan te brengen, of anders toch maar de afzonderlijke casus oppakken (?).  
Ik zoek deze week nog contact met het Ministerie over de stand van zaken, en met name of er uit de beantwoording van vragen door de Commissie voor de Verzoekschriften nog iets concreets is voortgekomen.

Ik heb gisteren en ook zojuist contact gehad met [REDACTED] en op mijn beurt ook nog met de griffie van de rechtbank [REDACTED], maar de rechtbank was niet tot een verdaging te bewegen, zodat de zitting (procedure Toeslagen) vanochtend toch heeft plaatsgevonden.  
Ik laat spoedig nader van mij horen.  
Met vriendelijke groet,  
[REDACTED]

▼ [REDACTED] ---13-06-2014 16:28:41---Beste [REDACTED], Willen jullie mij een update geven van de afhandeling van de leenbijstandklachte

Van: [REDACTED]@nationalan.nl  
Aan: "[REDACTED]@belastingdienst.nl"; [REDACTED]@belastingdienst.nl; [REDACTED]@belastingdienst.nl; [REDACTED]@belastingdienst.nl  
Datum: 13-06-2014 16:28  
Onderwerp: FW: Uw klacht over de Belastingdienst ([REDACTED])

---

Beste [REDACTED],

Willen jullie mij een update geven van de afhandeling van de leenbijstandklachten? Ik heb er al geruime tijd niets meer over gehoord. Ben zal inmiddels terug zijn van vakantie, vermoed ik.  
Graag zou ik tot een afronding komen.

- [REDACTED] heeft mij gebeld hoe het ervoor staat met zijn klacht. Ik heb hem beloofd navraag te doen. Dat doe ik bij deze.
- [REDACTED] heeft bij mij aan de bel getrokken, omdat de rechtbank [REDACTED] haar beroep niet wil aanhouden. **Willen jullie z.s.m. met haar contact opnemen? De zitting is [REDACTED]!**

Kunnen wij op korte termijn een vergadering beleggen op het ministerie om een structurele oplossing te vinden voor de problematiek?  
Dat zou fijn zijn!

Met vriendelijke groet,

██████████  
*onderzoeker*



Bureau Nationale ombudsman  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

Telefoon +31 70 ██████████  
Fax +31 70 360 75 72  
██████████ [@nationaleombudsman.nl](mailto:██████████@nationaleombudsman.nl)



| [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)  
| [www.nationaleombudsman-nieuws.nl](http://www.nationaleombudsman-nieuws.nl)

[REDACTED]

---

**Van:** [REDACTED]  
**Verzonden:** woensdag 18 juni 2014 17:29  
**Aan:** '[REDACTED]@belastingdienst.nl'  
**Onderwerp:** RE: Betr: FW: Uw klacht over de Belastingdienst [REDACTED]

Beste [REDACTED]

Welkom terug en bedankt voor jouw bericht. Helaas is het inderdaad stil geweest tijdens jouw afwezigheid. Het laatste contact dat ik had was met de heer [REDACTED] van het ministerie, maar dat was daags voor aanvang van jouw vakantie.

Zullen we maandag, of zodra je nieuws hebt, even bellen?

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]  
*onderzoeker*



Bureau Nationale ombudsman  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

Telefoon +31 70 [REDACTED]  
Fax +31 70 360 75 72  
[REDACTED][@nationaleombudsman.nl](mailto:[REDACTED]@nationaleombudsman.nl)



| [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)  
| [www.nationaleombudsman-nieuws.nl](http://www.nationaleombudsman-nieuws.nl)



[REDACTED]

---

**Van:** [REDACTED]@belastingdienst.nl  
**Verzonden:** maandag 23 juni 2014 15:27  
**Aan:** [REDACTED]  
**CC:** [REDACTED]  
**Onderwerp:** Re: Papieren inkomen

Dat kan zeker geen kwaad. ([REDACTED] is als het goed is ook op de hoogte van mijn mailtje van eind vorige week aan de 3 betrokken medewerkers daar) .

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

---

**Belastingen / Particulieren, Dienstverlening en Bezwaar**  
[Groningensingel 21, 6835 EA Arnhem](#)  
[Postbus 9007, 6800 DJ Arnhem](#)

T 026 [REDACTED]  
GSM 06 [REDACTED]  
[\[REDACTED\]@belastingdienst.nl](#)

Op 23 jun. 2014 om 15:08 heeft "[REDACTED]@nationaleombudsman.nl" het volgende geschreven:

Beste [REDACTED],

Morgen gaan [REDACTED] naar het ministerie voor een algemene bespreking van de algemene gang van zaken. Ik zal hen vragen ook even de leenbijstand aan te stippen.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]  
*onderzoeker*

<M2.jpg>

Bureau Nationale ombudsman  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

Telefoon +31 70 [REDACTED]  
Fax +31 70 360 75 72  
[\[REDACTED\]@nationaleombudsman.nl](#)

<M3.jpg><M4.jpg><M5.png><M4.jpg><M6.jpg>

---

**Van:** [REDACTED]@belastingdienst.nl  
**Verzonden:** maandag 23 juni 2014 12:47

**Aan:** [REDACTED]

**Onderwerp:** Papieren inkomen

Beste [REDACTED]

Ik ben vandaag en morgen elders. Heb vorige week niemand van de betrokkenen op het ministerie kunnen bereiken en heb vervolgens een "mail-vraag" uitgezet. Ik hoop daar woensdag een reactie op te vinden. Ik neem daarna contact met je op.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

[REDACTED]  
[REDACTED]

---

**Belastingen / Particulieren, Dienstverlening en Bezwaar**

[Groningensingel 21, 6835 EA Arnhem](#)

[Postbus 9007, 6800 DJ Arnhem](#)

---

T [026 \[REDACTED\]](#)

GSM [\[REDACTED\]](#)

[\[REDACTED\]@belastingdienst.nl](#)

---

De Belastingdienst gebruikt e-mail niet voor de uitwisseling van vertrouwelijke informatie met de burger of voor de bekendmaking van beslissingen. De Belastingdienst hanteert conventies voor het gebruik van e-mail. Deze zijn te vinden op [www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl).

---

De Belastingdienst gebruikt e-mail niet voor de uitwisseling van vertrouwelijke informatie met de burger of voor de bekendmaking van beslissingen. De Belastingdienst hanteert conventies voor het gebruik van e-mail. Deze zijn te vinden op [www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl).

[REDACTED]

---

**Van:** [REDACTED]@belastingdienst.nl  
**Verzonden:** maandag 30 juni 2014 16:18  
**Aan:** [REDACTED]  
**Onderwerp:** Papieren inkomen

Dag [REDACTED]  
Ik krijg zojuist een berichtje door van [REDACTED], dat naar verwachting volgende week meer duidelijkheid zal komen, als een tweetal notities aan de staatssecretarissen Financiën en sociale zaken (heet dat nog zo?) het levenslicht zullen hebben aanschouwd. [REDACTED] houdt mij op de hoogte. Ik hoop dan ook op een handvat voor een 'brede' oplossing en houd je natuurlijk op de hoogte. Met vriendelijke groet. [REDACTED]

Verstuurd vanaf mijn iPhone

-----  
De Belastingdienst gebruikt e-mail niet voor de uitwisseling van vertrouwelijke informatie met de burger of voor de bekendmaking van beslissingen. De Belastingdienst hanteert conventies voor het gebruik van e-mail. Deze zijn te vinden op [www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl).

[REDACTED]

---

**Van:** [REDACTED]  
**Verzonden:** vrijdag 4 juli 2014 10:33  
**Aan:** [REDACTED]@belastingdienst.nl'  
**Onderwerp:** RE: Papieren inkomen

Beste [REDACTED],

Dat is fijn om te horen. Het zou mooi zijn als binnenkort een 'brede' oplossing kan worden bereikt.

In de tussentijd heb ik een drietal nieuwe leenbijstandklachten ontvangen. Ik stuur ze zometeen (afzonderlijk) aan jou door.

Zou je deze willen 'meenemen' en de behandeling ervan willen overnemen?

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]  
onderzoeker



Bureau Nationale ombudsman  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

Telefoon +31 70 [REDACTED]  
Fax +31 70 360 75 72  
[REDACTED]@nationaleombudsman.nl



| [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)  
| [www.nationaleombudsman-nieuws.nl](http://www.nationaleombudsman-nieuws.nl)

[REDACTED]

---

**Van:** [REDACTED]  
**Verzonden:** woensdag 9 juli 2014 14:40  
**Aan:** [REDACTED]@belastingdienst.nl'  
**Onderwerp:** RE: Leenbijstand klacht [REDACTED]

Nog een aanvullende gedachte.

Onderstaande verzoeker deed vergeefs een beroep op mediating. Wellicht echter dat die regeling wel een oplossing kan bieden voor de problematiek. Mediating is nu alleen mogelijk voor de IB. Als de regeling zou doorwerken naar de bepaling van toeslagen zou dat in de leenbijstandzaken uitkomst kunnen bieden.

De mediatingregeling is onlangs gewijzigd, maar niet op dit punt, zie:  
<https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stcrt-2014-18413.html>

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]  
*onderzoeker*



Bureau Nationale ombudsman  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

Telefoon +31 70 [REDACTED]  
Fax +31 70 360 75 72  
[REDACTED]@nationaleombudsman.nl



| [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)  
| [www.nationaleombudsman-nieuws.nl](http://www.nationaleombudsman-nieuws.nl)

# de Nationale ombudsman

## TELEFOONNOTITIE

**Uitgaand**

---

Medewerker BNo: [REDACTED]

Gesproken met:

Doss.naam: [REDACTED]  
[REDACTED]

Naam: [REDACTED] Belastingdienst  
Tel.nr.: 06 [REDACTED]

Datum: 25 juli 2014

Tijd: 10:14 uur

Onderwerp: Afspraak leenbijstandzaken

---

Gebeld met het voorstel om in de week van 25 augustus, direct na mijn vakantie, een gesprek te hebben op het ministerie. [REDACTED] vindt dit een goed idee en gaat daar achteraan. Hij zal mij en [REDACTED] mailen voor de afspraak.

[REDACTED]

---

**Van:** [REDACTED]@belastingdienst.nl  
**Verzonden:** donderdag 21 augustus 2014 09:53  
**Aan:** [REDACTED]  
**CC:** [REDACTED]  
**Onderwerp:** bespreking en stavaza papieren inkomen na kwijtschelding leenbijstand

**Urgentie:** Hoog

Beste [REDACTED]

Met [REDACTED] besprak ik vlak voor zijn vakantie zijn wens om met 'het ministerie' een gesprek te arrangeren over de problematiek rondom het papieren inkomen. Hij hoopte dat de afspraak meteen na zijn vakantie gepland zou kunnen worden.

Dat is door opvolgende vakanties van de andere beoogde gespreksdeelnemers helaas niet mogelijk. [REDACTED] van het ministerie ( DG/BEL) is vanaf komende week met vakantie en op 11 september daarvan terug en zelf vertrek ik op 5 september en ben de 22e terug. Ook [REDACTED] heeft dacht ik plannen in deze periode.

[REDACTED] en ik hebben inmiddels onze agenda's afgestemd (wat met drieën al niet eenvoudig bleek) en daar komt als eerste mogelijkheid uit: dinsdag 30 september 's middags of donderdag 2 oktober 's morgens. Ik hoop dat een van die dagdelen ook in jullie agenda past.

Ik meld jullie hierbij meteen dat mijn tot voor kort bestaande hoop/verwachting, die ik ook met [REDACTED] heb gedeeld, op een brede oplossing voor de '2012- klachten' helaas niet is uitgekomen. Momenteel is weliswaar op verschillende niveaus en tussen verschillende partijen (ministerie(s) en grote Gemeentes overleg gaande over een oplossing, maar als die al komt -en dat is natuurlijk wel het doel en ook de verwachting-, dan ziet dat met name (en misschien moet ik wel zeggen 'enkel') op de gevallen 2013 en later; zo begrijp ik het.

Er zal in ieder geval vast voldoende gesprekstof zijn!

Hoor ik van je/jullie of een van deze genoemde dagen uitkomt?

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]



Belastingdienst

**Belastingen / Particulieren, Dienstverlening en Bezwaar**

Groningensingel 21, 6835 EA Arnhem  
Postbus 9001, 6800 DB

Arnhem

T 088 [REDACTED]

GSM 06 [REDACTED]

[REDACTED]@belastingdienst.nl

-----  
De Belastingdienst gebruikt e-mail niet voor de uitwisseling van vertrouwelijke informatie met de burger of voor de bekendmaking van beslissingen. De Belastingdienst hanteert conventies voor het gebruik van e-mail. Deze zijn te vinden op [www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl).

# de Nationale ombudsman



**Uitgaand**

---

Medewerker BNo: [REDACTED]

Gesproken met:

Doss.naam: [REDACTED]

Naam: [REDACTED] Belastingdienst

Doss.nr: [REDACTED]

Tel.nr.: 06 [REDACTED]

Datum: 26 augustus 2014

Tijd: 15:23 uur

---

Onderwerp: Voortgang leenbijstandzaken

---

Er is een afspraak gemaakt voor 30 september 2014. Ik bel [REDACTED] om mijn zorgen uit te spreken, het duurt al erg lang. Ik dring aan om alvast aan te dringen op een reactie van het ministerie, zodat de komende maand zinvol wordt gebruikt. Als het ministerie weigerachtig blijft om de klachten te gaan oplossen, zouden we het gesprek kunnen opschalen. Ik wijs [REDACTED] erop dat verzoekers opnieuw contact met mij opnemen, omdat ze niets van de Belastingdienst horen. Ik stel voor hen een voortgangsbericht te sturen, zodat zij weten dat er nog steeds aan gewerkt wordt. [REDACTED] wil ook graag dat het snel wordt opgelost en gaat [REDACTED] om een reactie vragen, met name m.b.t. de hardheidsclausule, en verzoekers een voortgangsbericht sturen. Ook gaat hij ondertussen kijken of hij (bepaalde) zaken met de inspecteur kan regelen, maar dat lijkt lastig.



---

**Van:** [REDACTED]  
**Verzonden:** donderdag 25 september 2014 13:32  
**Aan:** [REDACTED]@belastingdienst.nl  
**Onderwerp:** Voorbespreking

Beste [REDACTED],

Ik heb zojuist jouw voicemail ingesproken. Graag zou ik het even willen hebben over het gesprek dat wij begin volgende week gaan hebben over leenbijstand. Zou je mij even willen terugbellen?

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]  
*onderzoeker*



Bureau Nationale ombudsman  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]@nationaleombudsman.nl

 |  | [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

[REDACTED]

---

**Van:** [REDACTED]  
**Verzonden:** woensdag 29 oktober 2014 14:51  
**Aan:** [REDACTED]@belastingdienst.nl; [REDACTED]@minfin.nl; [REDACTED]@minfin.nl;  
[REDACTED]@minfin.nl; [REDACTED]@belastingdienst.nl  
**CC:** [REDACTED]  
**Onderwerp:** RE: aanvulling op gespreksverslag 30-09-2014 inz. papieren inkomen  
**Bijlagen:** Gespreksverslag 30-9-2014 (papieren inkomen) def.docx

Hierbij de definitieve versie van het verslag, ik heb afgezien van [REDACTED], geen aanvullingen gekregen.

Als er toch nog onjuistheden in staat, hoor ik dat graag (z.s.m.) alsnog.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]  
onderzoeker



Bureau Nationale ombudsman  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

Telefoon +31 70 [REDACTED]  
Fax +31 70 360 75 72  
[REDACTED]@nationaleombudsman.nl



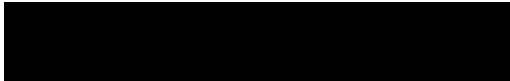
---

**Van:** [REDACTED]@belastingdienst.nl]  
**Verzonden:** vrijdag 10 oktober 2014 13:12  
**Aan:** [REDACTED]@minfin.nl; [REDACTED]@minfin.nl; [REDACTED]@minfin.nl; [REDACTED]@belastingdienst.nl; [REDACTED]  
**Onderwerp:** aanvulling op gespreksverslag 30-09-2014 inz. papieren inkomen

Beste Allemaal,

[REDACTED] vroeg mij mijn reactie op het verslag erin te verwerken (in rood) en het aangevulde verslag aan u allen (weer) voor te leggen, met de vraag om evt. reactie.  
Daarnaast heb ik een tabel bijgevoegd waarin ik de gemeente van de klager heb opgenomen.

met vriendelijke groet,



Belastingdienst

**Belastingen / Particulieren, Dienstverlening en Bezwaar**

Groningensingel 21, 6835 EA Arnhem  
Postbus 9001, 6800 DB

Arnhem

T



[@belastingdienst.nl](mailto: @belastingdienst.nl)

*(Zie het bijgevoegde bestand: Gespreksverslag 30-9-2014 (papieren inkomen) met aanvulling [redacted].docx)*

# de Nationale ombudsman

## Gespreksverslag

---

**Gesprek:** 30 september 2014, 13:00-14:30 uur

**Locatie:** Ministerie van Financiën

---

**Aanwezig:** [REDACTED]

[REDACTED], namens het ministerie van Financiën/Belastingdienst, [REDACTED]

[REDACTED]; tevens verslag, namens de Nationale ombudsman.

---

**Onderwerp:** Bespreking aanpak klachten m.b.t. 'papieren inkomen' (leenbijstand).

---

[REDACTED] ligt huidige stand van zaken toe.

Het ministerie van Financiën (FIN) is in gesprek geweest met de vier grootste gemeenten (G4) en het ministerie van Sociale Zaken (SZW) om tot een structurele oplossing (voor de toekomst) te komen. De G4 hadden een voorkeur voor een oplossing in de sfeer van het toetsingsinkomen, het inkomen dat geldt voor de berekening van toeslagen. Zij zouden graag zien dat het papieren inkomen uit het toetsingsinkomen zou worden gehaald. Voor Financiën was dit geen goede oplossing.

De voorkeur van FIN is een oplossing in de loonbelasting. Het papieren inkomen wordt in de loonbelasting (eindheffing) betrokken bij de inhoudingsplichtige (de gemeente). Dit betekent dat de omzetting/kwijtschelding voor betrokkene geen fiscale consequenties meer heeft. Er doet zich bij hem geen papieren inkomen meer voor. FIN en SZW zijn het op ambtelijk niveau eens geworden dat dit de beste oplossing is. Een voorstel hiertoe ligt nu bij hun bewindspersonen.

Deze besprekingen zien vooral op de toekomst en geven (nog) geen zicht op een oplossing voor de huidige problemen voor de jaren tot en met 2012.

[REDACTED] geeft aan dat met het Besluit van 20-12-2012 de problematiek ook ná 2012 nog niet zijn opgelost.

In de meeste gevallen betreft het immers een lening ter voorziening in het levensonderhoud van betrokkene en niet 'ter voorziening in bedrijfskapitaal'. En alleen in het laatste geval is een *omzetting om niet* vanaf het jaar 2013 gedefiscaliseerd.

[REDACTED] stelt voor de huidige problemen eveneens op te lossen door in de nieuwe regeling een overgangmaatregel op te nemen. Bijvoorbeeld door in lijn met het voorstel van de G4 het papieren inkomen voor de tussenliggende jaren alsnog wel uit het toetsingsinkomen te halen.

[REDACTED] zien bezwaren voor een dergelijke oplossing, omdat dit een beleidswijziging zou impliceren, terwijl dit beleid - na antwoord op Kamervragen - bewust is gehandhaafd. [REDACTED] geeft aan dat de beantwoording van die Kamervragen niet zo stellig was. Er werd namelijk ook toegezegd dat een oplossing zou worden gezocht. [REDACTED] benadrukt dat het de No te doen is om de behoorlijkheid. Het is belangrijk dat er een oplossing wordt gevonden voor de huidige problemen, de manier waarop is voor de No van minder belang. [REDACTED] benadrukt dat de toeslagen zijn bedoeld voor mensen die 'behoefstig' zijn en dat is hier het geval. De enige 'behoorlijke' oplossing is dus dat zij de toeslagen niet hoeven terug te betalen.

[REDACTED] geeft aan dat hij dit dossier eind 2013 heeft overgenomen van [REDACTED] die in een dertigtal zaken de volgende maatwerkoplossingen heeft bereikt:

- INSP: De inspecteur heeft het papieren inkomen uit het belastbaar inkomen gehaald.
- ONTV: De ontvanger heeft de teruggevorderde toeslagen buiten invordering gesteld ('kwijtgescholden').
- GEM: De gemeente heeft de terug te betalen toeslagen voor haar rekening genomen.

[REDACTED] heeft ingezet op één structurele oplossing voor alle gevallen en [REDACTED] bereid gevonden als contactpersoon te fungeren. [REDACTED] heeft een lijstje meegebracht met het dertigtal zaken waarin een maatwerkoplossing is bereikt en het vijftiental zaken dat nu in behandeling is (zie bijlage).

De oplossing dat de gemeente de terugbetaling voor haar rekening neemt, wordt als positief gezien. De oorzaak van de problemen ligt immers ook bij de gemeente.

Afgesproken wordt dat er op korte termijn een vervolgesprek zal plaatsvinden waarbij ook beleidsmedewerkers van SZW aanwezig zullen zijn. Doel van dat gesprek is om te bekijken welke

structurele oplossing voor de huidige problemen kan worden gevonden en welke rol de gemeente daarin eventueel kunnen (of moeten) spelen.

█ geven aan dat er over dit onderwerp een verzoekschrift in behandeling is bij de Commissie voor de Verzoekschriften van de Tweede Kamer. Zij hebben een concept-reactie opgesteld die, na akkoord van de Staatssecretaris, naar de Tweede Kamer zal worden gestuurd. De strekking van de boodschap is dat de hardheidsclausule geen uitkomst biedt. █ geven aan dat zij de verzoekschriftencommissie zullen informeren over de klachten die de No in behandeling heeft (gehad). Intern zal worden bekeken op welke manier dat dient te gebeuren.

█ vertrekken.

De huidige klachten worden nog even besproken. Besloten wordt verzoekers uiterlijk over een week of vier te informeren over de stand van zaken. █ zullen dat afstemmen. █ zegt toe dat zij zal proberen uiterlijk eind volgende week zicht te hebben op een datum voor het vervolgesprek met SZW.

█ oppert dat het goed zou zijn om zicht te krijgen op welke gemeente de klachten betrekking hebben. █ zal dit aan zijn lijstje van zaken toevoegen. █ geeft aan dat sommige gemeenten zeer welwillend zijn. De gemeente █ heeft bijvoorbeeld zelf contact met hem gezocht (dit heeft geleid tot de klacht van █ – zie hierna). De gemeente █ heeft een oplossing bedacht die zij kennelijk actief aan de mensen adviseert. De gemeente █ adviseert mensen om de inspecteur te verzoeken in een navorderingsaanslag zonder boete voor de jaren waarin zij de leenbijstand hebben ontvangen. In die jaren is er echter fiscaal helemaal geen inkomen, ook niet na de omzetting/kwijtschelding. Dit is dus geen (goede) oplossing. █ geeft █ een afschrift van een brief van deze gemeente en stelt voor contact op te (laten) nemen met deze gemeente. █ gaat hier naar kijken.

Gebleken is dat de omvang van het probleem niet helder is. Het aantal klachten is beperkt, maar daar staat tegenover dat de kwestie eigenlijk niet thuis hoort bij de klachtbehandeling, omdat bezwaar en beroep mogelijk is. De rechter kan echter weinig doen, omdat de terugvordering van toeslagen rechtmatig is (maar niet behoorlijk). Wie zijn rechten kent zal dus niet naar de No komen. Om beter zicht te krijgen op de omvang van probleem zal █ navraag doen bij instanties als de VNG en de ombudsman van de vier grote gemeenten.

## Bijlage: Overzicht dossiers

5.1.2.e Woo

### Dossiers in behandeling per 30 september 2014

Dossiernummer	Datum ontvangst	Verzoeker(s)/NAW ID	Intermediar(s)/NAW ID
[Redacted content]			

## Dossiers afgerond per 4 december 2013

Dossier No.	Naam	Regio Bd	Oplossing
		Noord	INSP
		Haaglanden	INSP
		Randmeren	GEM
		Noord	INSP
		Noord	INSP
		Oost	INSP
		Haaglanden	INSP
		Randmeren	ONTV
		Holland-Noord	INSP
		Randmeren	ONTV
		Randmeren	ONTV
		Limburg	ONTV
		Noord	GEM <sup>1</sup>
		Noord	GEM
		Randmeren	ONTV
		Rivierenland	ZELF
		Rijnmond	INSP
		Noord	INSP <sup>2</sup>
		Holland-Midden	INSP
		Noord	...
		Holland-Midden	INSP
		Utrecht-Gooi	INSP
		Randmeren	ONTV
		Limburg	...
		Rivierenland	...
		Rivierenland	...

## Dossiers mét gemeente-aanduiding

No	KBB	BSN	Naam	Gemeente





Tweede Kamer der Staten-Generaal  
Commissie voor de Verzoekschriften en Burgerinitiatieven  
t.a.v. mevrouw H. Neppérus, voorzitter  
Postbus 20018  
2500 EA DEN HAAG

**Postadres**  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag  
**Bezoekadres**  
Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag  
Tel: (070) 356 35 63  
Fax: (070) 360 75 72  
bureau@nationaleombudsman.nl  
www.nationaleombudsman.nl

**Doorkiesnummer**

(070) [REDACTED]

**Datum**

28 OKT. 2014

**Ons nummer**

[REDACTED]

**Uw brief**

**Uw kenmerk**

**Bijlagen**

-

**Behandelend medewerker**

[REDACTED]

**Onderwerp**

'Papieren' inkomen

Geachte mevrouw Neppérus,

### **Aanleiding**

De Nationale ombudsman heeft diverse klachten in behandeling met betrekking tot het zogenoemde 'papieren' inkomen. Op 30 september j.l. heeft de Nationale ombudsman hierover overleg gevoerd met het ministerie van Financiën en de Belastingdienst. Tijdens dit gesprek kwam naar voren dat uw commissie momenteel een verzoekschrift over deze problematiek in behandeling heeft.

Met deze brief wil ik u laten weten dat dit verzoekschrift niet op zichzelf staat en u op de hoogte stellen van onze inspanningen in deze. De Nationale ombudsman is graag bereid hierover met u in contact te treden. Ook zouden wij graag een afschrift ontvangen van (de afhandeling van) het verzoekschrift.

### **'Papieren' Inkomen**

Ondernemers met een minimuminkomen kunnen, op grond van het Besluit bijstandverlening Zelfstandigen (BBZ), bijstand krijgen in de vorm van een lening (leenbijstand). Na afloop van het jaar, als het inkomen uit de onderneming bekend is, wordt bekeken of er aanleiding is de leenbijstand om te zetten in een bedrag om niet.

Deze omzetting vormt 'papieren' inkomen, maar heeft het reële gevolg dat aan de hand daarvan het recht op toeslagen wordt herzien door de Belastingdienst/Toeslagen. Het recht op toeslag voor dat jaar vervalt (vrijwel) geheel en reeds ontvangen bedragen moeten worden terugbetaald. Dit kan ertoe leiden dat burgers met een (reële) minimuminkomen, voor wie de toeslagen zijn bedoeld, deze toch niet krijgen en daardoor onder de bijstandsnorm kunnen zakken.

Ons nummer

2

### Een reëel probleem

Deze problematiek heeft al geruime tijd de voortdurende aandacht van de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman heeft tot eind 2013 in een dertigtal individuele gevallen een maatwerkoplossing weten te bereiken. Momenteel hebben wij een vijftiental klachten in behandeling. Het is onze ambitie om hiervoor een meer structurele oplossing te realiseren. Op 30 september is hiervoor een belangrijke eerste stap gezet.

Binnenkort zal een vervolgesprek plaatsvinden waarbij ook medewerkers van het ministerie van SZW zullen aanschuiven. Aanleiding om dat te doen zijn de inspanningen van beide ministeries om te komen tot een nieuwe wettelijke regeling.

### Omvang van het probleem

Hoewel het aantal klachten dat de Nationale ombudsman heeft ontvangen relatief beperkt is, staat hier tegenover dat de weg naar de Nationale ombudsman niet 'logisch' is, aangezien bezwaar en beroep mogelijk is. De rechter kan in deze echter weinig doen, omdat de terugvordering van toeslagen rechtmatig is.

Dat neemt niet weg dat de terugvordering in strijd komt met het wezen van de toeslagen, namelijk dat zij burgers met een minimuminkomen een tegemoetkoming moeten bieden. Hier komt bij dat de problematiek voor betrokkenen (zeer) ingrijpend is.

### Overgangsmaatregel

De Nationale ombudsman heeft in zijn Telegraafcolumn van 23 april 2013<sup>1</sup> stilgestaan bij de problematiek. Dit bericht heeft ertoe geleid dat meer burgers alsnog de weg naar de Nationale ombudsman hebben weten te vinden. Omdat dit niet voor iedereen zal gelden, vindt de Nationale ombudsman het niet terecht als alleen degene die zich bij hem hebben gemeld van een eventuele regeling zouden profiteren. Om deze reden hebben wij Financiën voorgesteld in de nieuwe regeling niet alleen te voorzien in een oplossing voor de toekomst, zoals de bedoeling is, maar ook een passende overgangsmaatregel te treffen voor de huidige problemen.

---

<sup>1</sup> Zie [www.nationaleombudsman.nl/papieren-inkomen](http://www.nationaleombudsman.nl/papieren-inkomen)



**Ons nummer**

[REDACTED]

3

**Contact**

Het dossier is in behandeling bij de heer [REDACTED]. U kunt dus ook bij hem terecht. Hij is bereikbaar via [bureau@nationaleombudsman.nl](mailto:bureau@nationaleombudsman.nl) en 070 [REDACTED].

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,

[REDACTED]

mr. F.J.W.M. van Dooren,  
waarnemend ombudsman

## Agnes van Meel

---

**Van:** Addie Stehouwer  
**Verzonden:** donderdag 2 oktober 2014 14:40  
**Aan:** ██████████@divosa.nl  
**CC:** Addie Stehouwer; ██████████  
**Onderwerp:** graag informatie van Divosa voor Nationale ombudsman over leenbijstand.

Geachte meneer ██████████,

Bij de Nationale ombudsman speelt in een aantal zaken het probleem dat hierna wordt beschreven. Ik zou het plezierig vinden als we daarin mede met hulp van Divosa, een oplossing zouden kunnen bereiken.

### **'Papieren' inkomen: een reëel probleem**

Aan zelfstandigen met een laag inkomen wordt geen WWB-uitkering verstrekt. Zij kunnen wel, op grond van het Besluit bijstandverlening Zelfstandigen (BBZ), bijstand krijgen in de vorm van een lening (leenbijstand). Na afloop van het jaar, als het inkomen uit de onderneming bekend is, wordt bekeken of er aanleiding is de leenbijstand om te zetten in een bedrag om niet. Deze omzetting (kwijtschelding gebeurt voor zover het inkomen onder de bijstandsnorm is gekomen. De (gedeeltelijke) kwijtschelding vormt 'papieren' inkomen, maar heeft het reële gevolg dat aan de hand daarvan het recht op toeslagen wordt herzien door de Belastingdienst/Toeslagen. Het recht op toeslag voor dat jaar vervalt (vrijwel) geheel en reeds ontvangen bedragen moeten worden terugbetaald. Dit kan ertoe leiden dat betrokkenen in het jaar van de kwijtschelding in de financiële problemen komen (en mogelijk zelfs onder de bijstandsnorm zakken).

### **Omvang**

Deze problematiek speelt al enkele jaren en heeft de voortdurende aandacht van de Nationale ombudsman (zie [www.nationaleombudsman.nl/papieren-inkomen](http://www.nationaleombudsman.nl/papieren-inkomen)) maar een structurele oplossing is er helaas nog niet. Deze week hebben wij gesproken met medewerkers van het ministerie van Financiën en de Belastingdienst en is een eerste stap gezet om het probleem structureel op te lossen. Tijdens dit gesprek is gebleken dat er eigenlijk geen goed zicht is op de exacte omvang van het probleem. Het aantal klachten dat de Nationale ombudsman heeft ontvangen is relatief beperkt, maar daar staat tegenover dat de kwestie eigenlijk niet thuis hoort bij de klachtbehandeling, omdat bezwaar en beroep mogelijk is. De rechter kan in deze weinig doen, omdat de terugvordering van toeslagen wel rechtmatig (maar niet behoorlijk) is.

### **Verzoek**

Wij zouden het zeer op prijs stellen als— zo nodig bij benadering - het volgende inzichtelijk zou worden:

- Hoe vaak wordt een BBZ-uitkering (leenbijstand) verstrekt?
- Hoe vaak wordt een BBZ-uitkering geheel/gedeeltelijk omgezet in een bedrag om niet?
- Hoe vaak vindt deze omzetting plaats in het jaar zelf/in jaar t+1/t+2/etc. ?

Kan Divosa mij die gegevens leveren?

Ik zou het voorts zeer waarderen als Divosa in zijn algemeenheid op de problematiek zou willen ingaan. Wat leeft er binnen Divosa? In een enkel geval heeft de gemeente de teruggevorderde toeslagen voor haar rekening genomen. Wat vindt Divosa van die oplossing? Welke andere oplossingen ziet Divosa, binnen de mogelijkheden van gemeenten ?

### **Contact**

Het dossier is in behandeling bij de heer ██████████. Voor vragen kunt u dus (ook) bij hem terecht. Hij is bereikbaar via ██████████@[nationaleombudsman.nl](mailto:nationaleombudsman.nl) en 070 ██████████.

Met vriendelijke groet,

Addie Stehouwer  
*substituut-ombudsman*



Bureau Nationale ombudsman  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

Telefoon +31 70 [REDACTED]

Mobiel +31 6 [REDACTED]

Fax +31 70 361 50 72

[A.Stehouwer@nationaleombudsman.nl](mailto:A.Stehouwer@nationaleombudsman.nl)



| [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

[REDACTED]

---

**Van:** Addie Stehouwer  
**Verzonden:** donderdag 2 oktober 2014 14:50  
**Aan:** A.Zuurmond@gemeentelijkeombudsman.nl;  
a.zwaneveld@ombudsman.rotterdam.nl; Peter Heskes (peter.heskes@denhaag.nl);  
Ombudsman Groningen (ombudsman@ groningen.nl)  
**CC:** Addie Stehouwer; [REDACTED]  
**Onderwerp:** leenbijstand "papieren inkomen" graag jullie medewerking.

Beste Anne Mieke, Marijke, Arre en Peter,

Bij de Nationale ombudsman proberen we onderstaand beschreven probleem op te lossen. We vragen jullie daarbij om medewerking. Ook aan Divosa hebben we een verzoek om gegevens gericht.

### **‘Papieren’ inkomen: een reëel probleem**

Aan zelfstandigen met een laag inkomen wordt geen WWB-uitkering verstrekt. Zij kunnen wel, op grond van het Besluit bijstandverlening Zelfstandigen (BBZ), bijstand krijgen in de vorm van een lening (leenbijstand). Na afloop van het jaar, als het inkomen uit de onderneming bekend is, wordt bekeken of er aanleiding is de leenbijstand om te zetten in een bedrag om niet. Deze omzetting (kwijschelding gebeurt voor zover het inkomen onder de bijstandsnorm is gekomen. De (gedeeltelijke) kwijschelding vormt ‘papieren’ inkomen, maar heeft het reële gevolg dat het recht op toeslagen wordt herzien. Het recht op toeslag voor dat jaar vervalt (vrijwel) geheel en reeds ontvangen bedragen moeten worden terugbetaald. Dit kan ertoe leiden dat betrokkenen in het jaar van de kwijschelding in de financiële problemen komen (en mogelijk zelfs onder de bijstandsnorm zakken).

### **Gesprek**

Deze problematiek speelt al enkele jaren en heeft de voortdurende aandacht van de Nationale ombudsman (zie [nationaleombudsman.nl](http://nationaleombudsman.nl)), maar een structurele oplossing is er helaas nog niet. Deze week hebben wij gesproken met medewerkers van het ministerie van Financiën en de Belastingdienst en is een eerste stap gezet om het probleem structureel op te lossen. Binnenkort zal een vervolgesprek plaatsvinden waarbij ook medewerkers van het ministerie van SZW zullen aanschuiven. Aanleiding om dat te doen zijn de inspanningen van beide ministeries om te komen tot een nieuwe wettelijke regeling. Zij zetten nu in op een eindheffing voor de loonbelasting. Met als gevolg dat er geen ‘papieren’ inkomen is voor de inkomstenbelasting en de toeslagen.

Tijdens het gesprek is gebleken dat er eigenlijk geen goed zicht is op de exacte omvang van het probleem. Het aantal klachten dat de Nationale ombudsman heeft ontvangen is relatief beperkt, maar daar staat tegenover dat de kwestie eigenlijk niet thuis hoort bij de klachtbehandeling, omdat bezwaar en beroep mogelijk is. De rechter kan in deze weinig doen, omdat de terugvordering van toeslagen wel rechtmatig (maar niet behoorlijk) is.

### **Divosa**

Ik heb Divosa gevraagd – zo nodig bij benadering –inzichtelijk te maken hoe vaak een BBZ-uitkering (leenbijstand) wordt verstrekt en wanneer en hoe vaak deze wordt omgezet in een bedrag om niet. Ik heb Divosa ook in zijn algemeenheid om een reactie gevraagd. Wat vinden zij ervan? In een enkel geval heeft een gemeente de teruggevorderde toeslagen voor haar rekening genomen. Wat vinden zij van die oplossing? Welke andere oplossingen zien zij nog?

### **Gemeentelijke ombudsman**

Kennen jullie deze problematiek? Hebben jullie mogelijk ook zelf klachten hierover in behandeling (genomen). Ik houd mij aanbevolen voor alle informatie die voor ons van belang zou kunnen zijn. Als je behoefte hebt aan overleg, dan ben ik beschikbaar.

### **Contact**

Het dossier is in behandeling bij de [REDACTED]. Voor vragen kun je dus (ook) bij hem terecht. Hij is bereikbaar via [REDACTED]@nationaleombudsman.nl en 070 [REDACTED]

Met vriendelijke groet,

Addie Stehouwer

*substituut-ombudsman*



Bureau Nationale ombudsman  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

Telefoon +31 70 [REDACTED]

Mobiel +31 6 [REDACTED]

Fax +31 70 361 50 72

[A.Stehouwer@nationaleombudsman.nl](mailto:A.Stehouwer@nationaleombudsman.nl)



[www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

[REDACTED]

---

**Van:** Zuurmond, Arre <A.Zuurmond@gemeentelijkeombudsman.nl>  
**Verzonden:** donderdag 2 oktober 2014 17:05  
**Aan:** Addie Stehouwer  
**CC:** a.zwaneveld@ombudsman.rotterdam.nl; Peter Heskes (peter.heskes@denhaag.nl); Ombudsman Groningen (ombudsman@ groningen.nl); [REDACTED]  
**Onderwerp:** Re: leenbijstand "papieren inkomen" graag jullie medewerking.

Hallo addie,

Dank voor je vraag. Hier in amsterdam heb ik geen klacht op dit terrein ontvangen in mijn tijd als ombudsman. Destijds als lid kafkabrigade hebben we wel iets vergelijkbaars gehad (verrekeningen tussen PUR, belastingdienst en UWV). Toen heeft uwv zich als accountmanager opgeworpen en de verrekeningen achter de schermen opgepakt. Het ging maar om een klein aantal mensen... Eigenlijk zouden de sociale diensten dat dan ook moeten doen....

Arre Zuurmond  
Gemeentelijke ombudsman  
Telefoon: (020) [REDACTED]  
E-mail: [a.zuurmond@gemeentelijkeombudsman.nl](mailto:a.zuurmond@gemeentelijkeombudsman.nl)

### **Gemeentelijke Ombudsman**

Amsterdam-Almere-Diemen-Landsmeer-Waterland-Zaanstad-Stadsregio Amsterdam-Veiligheidsregio Amsterdam - Amstelland

Bezoekadres: Singel 250

Postadres: [Postbus 11131, 1001 GC Amsterdam](#)

Telefoon algemeen (020) 625 9999

Internet: [www.gemeentelijkeombudsman.nl](http://www.gemeentelijkeombudsman.nl)

Meld u op [www.gemeentelijkeombudsman.nl](http://www.gemeentelijkeombudsman.nl) aan voor de digitale nieuwsbrief en blijf zo op de hoogte van de uitgebrachte rapporten en ontwikkelingen.

Op 2 okt. 2014 om 14:49 heeft "Addie Stehouwer" <[A.Stehouwer@nationaleombudsman.nl](mailto:A.Stehouwer@nationaleombudsman.nl)> het volgende geschreven:

Beste Anne Mieke, Marijke, Arre en Peter,

Bij de Nationale ombudsman proberen we onderstaand beschreven probleem op te lossen. We vragen jullie daarbij om medewerking. Ook aan Divosa hebben we een verzoek om gegevens gericht.

#### **'Papieren' inkomen: een reëel probleem**

Aan zelfstandigen met een laag inkomen wordt geen WWB-uitkering verstrekt. Zij kunnen wel, op grond van het Besluit bijstandverlening Zelfstandigen (BBZ), bijstand krijgen in de vorm van een lening (leenbijstand). Na afloop van het jaar, als het inkomen uit de onderneming bekend is, wordt bekeken of er aanleiding is de leenbijstand om te zetten in een bedrag om niet. Deze omzetting (kwijtschelding gebeurt voor zover het inkomen onder de bijstandsnorm is gekomen. De (gedeeltelijke) kwijtschelding vormt 'papieren' inkomen, maar heeft het reële gevolg dat het recht op toeslagen wordt herzien. Het recht op toeslag voor dat jaar vervalst (vrijwel) geheel en reeds ontvangen bedragen moeten worden terugbetaald. Dit kan ertoe leiden dat betrokkenen in het jaar van de kwijtschelding in de financiële problemen komen (en mogelijk zelfs onder de bijstandsnorm zakken).

#### **Gesprek**

Deze problematiek speelt al enkele jaren en heeft de voortdurende aandacht van de Nationale ombudsman (zie [nationaleombudsman.nl](http://nationaleombudsman.nl)), maar een structurele oplossing is er helaas nog niet. Deze week hebben wij gesproken met medewerkers van het ministerie van Financiën en de Belastingdienst en is een eerste stap gezet om het probleem structureel op te lossen. Binnenkort zal een

vervolggesprek plaatsvinden waarbij ook medewerkers van het ministerie van SZW zullen aanschuiven. Aanleiding om dat te doen zijn de inspanningen van beide ministeries om te komen tot een nieuwe wettelijke regeling. Zij zetten nu in op een eindheffing voor de loonbelasting. Met als gevolg dat er geen 'papieren' inkomen is voor de inkomstenbelasting en de toeslagen.

Tijdens het gesprek is gebleken dat er eigenlijk geen goed zicht is op de exacte omvang van het probleem. Het aantal klachten dat de Nationale ombudsman heeft ontvangen is relatief beperkt, maar daar staat tegenover dat de kwestie eigenlijk niet thuis hoort bij de klachtbehandeling, omdat bezwaar en beroep mogelijk is. De rechter kan in deze weinig doen, omdat de terugvordering van toeslagen wel rechtmatig (maar niet behoorlijk) is.

### **Divosa**

Ik heb Divosa gevraagd – zo nodig bij benadering –inzichtelijk te maken hoe vaak een BBZ-uitkering (leenbijstand) wordt verstrekt en wanneer en hoe vaak deze wordt omgezet in een bedrag om niet. Ik heb Divosa ook in zijn algemeenheid om een reactie gevraagd. Wat vinden zij ervan? In een enkel geval heeft een gemeente de teruggevorderde toeslagen voor haar rekening genomen. Wat vinden zij van die oplossing? Welke andere oplossingen zien zij nog?

### **Gemeentelijke ombudsman**

Kennen jullie deze problematiek? Hebben jullie mogelijk ook zelf klachten hierover in behandeling (genomen). Ik houd mij aanbevolen voor alle informatie die voor ons van belang zou kunnen zijn. Als je behoefte hebt aan overleg, dan ben ik beschikbaar.

### **Contact**

Het dossier is in behandeling bij de [REDACTED]. Voor vragen kun je dus (ook) bij hem terecht. Hij is bereikbaar via [REDACTED]@nationaleombudsman.nl en 070 [REDACTED].

Met vriendelijke groet,

Addie Stehouwer  
*substituut-ombudsman*

<image001.jpg>

Bureau Nationale ombudsman  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

Telefoon +31 70 [REDACTED]  
Mobiel +31 6 [REDACTED]  
Fax +31 70 361 50 72  
[A.Stehouwer@nationaleombudsman.nl](mailto:A.Stehouwer@nationaleombudsman.nl)

<image002.jpg><image003.jpg><image004.png><image003.jpg><image005.jpg>

[REDACTED]

---

**Van:** [REDACTED]  
**Verzonden:** vrijdag 3 oktober 2014 17:42  
**Aan:** [REDACTED]@divosa.nl'  
**CC:** Addie Stehouwer  
**Onderwerp:** FW: graag informatie van Divosa voor Nationale ombudsman over leenbijstand.

Beste [REDACTED],

Hartelijk dank voor uw snelle reactie. Ik zal een informatieverzoek richten aan SZW.

Fijn dat u de problematiek gaat voorleggen aan enkele collega's van u. Wij zijn erg benieuwd wat daar uit zal komen.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]  
onderzoeker



Bureau Nationale ombudsman  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

Telefoon +31 70 [REDACTED]  
Fax +31 70 360 75 72  
[REDACTED][@nationaleombudsman.nl](mailto:[REDACTED]@nationaleombudsman.nl)



| [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

**Van:** [REDACTED]@divosa.nl]  
**Verzonden:** vrijdag 3 oktober 2014 17:17  
**Aan:** Addie Stehouwer; [REDACTED]  
**Onderwerp:** Fwd: graag informatie van Divosa voor Nationale ombudsman over leenbijstand.

Beste mevrouw Stehouwer en meneer [REDACTED],

Ik ontvang uw bericht over het "papieren inkomen; leenbijstand/Bbz" via [REDACTED]. Ik zou u graag wat verder willen helpen en mee willen denken. De cijfers m.b.t. leenbijstand en Bbz hebben wij binnen Divosa niet voorhanden, maar mogelijk dat het ministerie van SZW die wel heeft. U zou bv contact op kunnen nemen met [REDACTED] en [REDACTED] van SZW. Zij zijn te bereiken via [REDACTED][@minszw.nl](mailto:[REDACTED]@minszw.nl) en [REDACTED][@minszw.nl](mailto:[REDACTED]@minszw.nl).



Ik zal uw andere vragen m.b.t. de problematiek eind volgende week voorleggen aan enkele collega's van gemeenten en andere contactpersonen die goed ingewijd zijn in het Bbz. Zodra ik meer informatie heb, laat ik u dat weten.

Met vriendelijke groet,

██████████  
Procesmanager Divosa

Verenigingsbureau Divosa  
Koningin Wilhelminalaan 5 | 3527 LA Utrecht  
Postbus 2758 | 3500 GT Utrecht  
e-mail: ██████@divosa.nl  
internet: [www.divosa.nl](http://www.divosa.nl)  
tel: 030-██████████ en 06-██████████

**Van:** Addie Stehouwer <[A.Stehouwer@nationaleombudsman.nl](mailto:A.Stehouwer@nationaleombudsman.nl)>

**Datum:** 2 oktober 2014 14:39:39 CEST

**Aan:** ██████@divosa.nl" <██████@divosa.nl>

**Kopie:** Addie Stehouwer <[A.Stehouwer@nationaleombudsman.nl](mailto:A.Stehouwer@nationaleombudsman.nl)>, ██████  
██████████@nationaleombudsman.nl>

**Onderwerp:** graag informatie van Divosa voor Nationale ombudsman over leenbijstand.

Geachte meneer ████████████████████

Bij de Nationale ombudsman speelt in een aantal zaken het probleem dat hierna wordt beschreven. Ik zou het plezierig vinden als we daarin mede met hulp van Divosa, een oplossing zouden kunnen bereiken.

#### **'Papieren' inkomen: een reëel probleem**

Aan zelfstandigen met een laag inkomen wordt geen WWB-uitkering verstrekt. Zij kunnen wel, op grond van het Besluit bijstandverlening Zelfstandigen (BBZ), bijstand krijgen in de vorm van een lening (leenbijstand). Na afloop van het jaar, als het inkomen uit de onderneming bekend is, wordt bekeken of er aanleiding is de leenbijstand om te zetten in een bedrag om niet. Deze omzetting (kwijtschelding gebeurt voor zover het inkomen onder de bijstandsnorm is gekomen. De (gedeeltelijke) kwijtschelding vormt 'papieren' inkomen, maar heeft het reële gevolg dat aan de hand daarvan het recht op toeslagen wordt herzien door de Belastingdienst/Toeslagen. Het recht op toeslag voor dat jaar vervalt (vrijwel) geheel en reeds ontvangen bedragen moeten worden terugbetaald. Dit kan ertoe leiden dat betrokkenen in het jaar van de kwijtschelding in de financiële problemen komen (en mogelijk zelfs onder de bijstandsnorm zakken).

#### **Omvang**

Deze problematiek speelt al enkele jaren en heeft de voortdurende aandacht van de Nationale ombudsman (zie [www.nationaleombudsman.nl/papieren-inkomen](http://www.nationaleombudsman.nl/papieren-inkomen)) maar een structurele oplossing is er helaas nog niet. Deze week hebben wij gesproken met medewerkers van het ministerie van Financiën en de Belastingdienst en is een eerste stap gezet om het probleem structureel op te lossen. Tijdens dit gesprek is gebleken dat er eigenlijk geen goed zicht is op de exacte omvang van het probleem. Het aantal klachten dat de Nationale ombudsman heeft ontvangen is relatief beperkt, maar daar staat tegenover dat de kwestie eigenlijk niet thuis hoort bij de klachtbehandeling, omdat bezwaar en beroep mogelijk is. De rechter kan in deze weinig doen, omdat de terugvordering van toeslagen wel rechtmatig (maar niet behoorlijk) is.

## Verzoek

Wij zouden het zeer op prijs stellen als— zo nodig bij benadering - het volgende inzichtelijk zou worden:

- Hoe vaak wordt een BBZ-uitkering (leenbijstand) verstrekt?
- Hoe vaak wordt een BBZ-uitkering geheel/gedeeltelijk omgezet in een bedrag om niet?
- Hoe vaak vindt deze omzetting plaats in het jaar zelf/in jaar t+1/t+2/etc. ?

Kan Divosa mij die gegevens leveren?

Ik zou het voorts zeer waarderen als Divosa in zijn algemeenheid op de problematiek zou willen ingaan. Wat leeft er binnen Divosa? In een enkel geval heeft de gemeente de teruggevorderde toeslagen voor haar rekening genomen. Wat vindt Divosa van die oplossing? Welke andere oplossingen ziet Divosa, binnen de mogelijkheden van gemeenten ?

## Contact

Het dossier is in behandeling bij de heer [REDACTED]. Voor vragen kunt u dus (ook) bij hem terecht. Hij is bereikbaar via [REDACTED] [@nationaleombudsman.nl](mailto:[REDACTED]@nationaleombudsman.nl) en 070 [REDACTED]  
[REDACTED]

Met vriendelijke groet,

Addie Stehouwer  
*substituut-ombudsman*



Bureau Nationale ombudsman  
Postbus 93122

2509 AC Den Haag

Telefoon +31 70 [REDACTED]

Mobiel +31 6 [REDACTED]

Fax +31 70 361 50 72

[A.Stehouwer@nationaleombudsman.nl](mailto:A.Stehouwer@nationaleombudsman.nl)



| [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)



[REDACTED]

---

**Van:** [REDACTED]@MINSZW.NL>  
**Verzonden:** woensdag 15 oktober 2014 11:31  
**Aan:** [REDACTED]  
**CC:** [REDACTED]  
**Onderwerp:** RE: Informatieverzoek over leenbijstand/BBZ

Geachte heer [REDACTED],

Bijgaand stuur ik het antwoord op de door u gestelde vragen. Ik vertrouw erop u hiermee in voldoende mate te hebben geïnformeerd.

Vriendelijke groet,  
[REDACTED]

### Vraag

Wij hopen dat u - zo nodig bij benadering - het volgende inzichtelijk kunt maken:

Hoe vaak wordt een BBZ-uitkering (leenbijstand) verstrekt?

Hoe vaak wordt een BBZ-uitkering uitkering geheel/gedeeltelijk omgezet in een bedrag om niet?

Hoe vaak vindt deze omzetting plaats in het jaar zelf/in jaar t+1/t+2/etc.?

### Antwoord

Gemeenten voeren het Besluit bijstandverlening zelfstandigen 2004 (Bbz) uit. Het Bbz is zowel een re-integratievoorziening voor starters als een sociaal financieel vangnet voor gevestigde, oudere en beëindigende zelfstandigen. De vorm van de financiële ondersteuning en de voorwaarden verschillen per situatie.

Op grond van het Bbz is zowel **inkomensondersteuning** tot aan het sociaal minimum (= algemene bijstand) als **bedrijfskredietsteun** mogelijk. Bbz-verstrekingen zijn beginsel altijd eerst een lening en worden zoveel mogelijk terugbetaald.

Bedrijfskredieten zijn (onbelaste) leningen en waarop wordt afgelost.

De Bbz-uitkering biedt onder voorwaarden de mogelijkheid tot tijdelijke inkomensaanvulling van de bedrijfsinkomsten tot bijstandsniveau.

Omdat bedrijfsinkomsten op jaarbasis achteraf worden vastgesteld, wordt ook de inkomensaanvulling op jaarbasis achteraf vastgesteld.

Omdat niet bekend is hoe de bedrijfsinkomsten zich in de loop van het jaar gaan ontwikkelen, wordt bij de toekenning (in jaar T) de Bbz-uitkering in eerste instantie als renteloze lening verstrekt en het opvolgend jaar, als de bedrijfsinkomsten bekend zijn, definitief vastgesteld (in jaar T+1).

De berekeningssystematiek van het Bbz en van de Awir kan voor (ex-) ondernemers waarvan de Bbz-lening (deels) wordt kwijtgescholden (omzetting 'om niet) ongunstige gevolgen voor het recht op toeslagen.

Wordt de lening terugbetaald, dan zijn er geen fiscale gevolgen.

Indien de Bbz-uitkering wordt omgezet in een bedrag 'om niet' is dat bedrag in het jaar van omzetting (T+1) belastbaar inkomen dat meetelt voor de bepaling van het recht op toeslag. Er kan een probleem ontstaan probleem als (ex)ondernemers (in T+1) - vanwege de hoogte van het belastbaar inkomen - niet meer voor toeslagen in aanmerking komen, terwijl ze in het jaar ervoor (T) en in het jaar T+1 van een minimuminkomen (bv. een gewone bijstandsuitkering) hebben geleefd. Daar komt bij dat de omzetting niet leidt tot besteedbaar inkomen in jaar T+1.

Het jaargemiddelde volume huishoudens dat gebruik maakt het BBZ is op basis van CBS-cijfers 4.1 duizend huishoudens (jaargemiddelde 2013). SZW beschikt niet over cijfers op detailniveau zoals door u wordt gevraagd.

---

**Van:** [REDACTED]  
**Verzonden:** maandag 6 oktober 2014 11:32  
**Aan:** [REDACTED]  
**CC:** [REDACTED]  
**Onderwerp:** RE: Informatieverzoek over leenbijstand/BBZ

Geachte heer [REDACTED],

Het door u genoemde probleem is eerder door mijn collega [REDACTED] opgepakt. Ik heb uw vraag dan ook naar hem doorgespeeld.

Met vriendelijke groet,  
[REDACTED]

---

**Van:** [REDACTED]@nationaleombudsman.nl]  
**Verzonden:** vrijdag 3 oktober 2014 17:42  
**Aan:** [REDACTED]  
**Onderwerp:** Informatieverzoek over leenbijstand/BBZ

Geachte [REDACTED]

Bij de Nationale ombudsman speelt in een aantal zaken het probleem dat hierna wordt beschreven. Divosa attendeerde ons erop dat u ons wellicht van onderstaande informatie kunt voorzien. Hopelijk is dat inderdaad het geval.

#### **'Papieren' inkomen: een reëel probleem**

Aan zelfstandigen met een laag inkomen wordt geen WWB-uitkering verstrekt. Zij kunnen wel, op grond van het Besluit bijstandverlening Zelfstandigen (BBZ), bijstand krijgen in de vorm van een lening (leenbijstand). Na afloop van het jaar, als het inkomen uit de onderneming bekend is, wordt bekeken of er aanleiding is de leenbijstand om te zetten in een bedrag om niet. Deze omzetting (kwijtschelding gebeurt voor zover het inkomen onder de bijstandsnorm is gekomen. De (gedeeltelijke) kwijtschelding vormt 'papieren' inkomen, maar heeft het reële gevolg dat aan de hand daarvan het recht op toeslagen wordt herzien door de Belastingdienst/Toeslagen. Het recht op toeslag voor dat jaar vervalt (vrijwel) geheel en reeds ontvangen bedragen moeten worden terugbetaald. Dit kan ertoe leiden dat betrokkenen in het jaar van de kwijtschelding in de financiële problemen komen (en mogelijk zelfs onder de bijstandsnorm zakken).

#### **Omvang**

Deze problematiek speelt al enkele jaren en heeft de voortdurende aandacht van de Nationale ombudsman (zie [www.nationaleombudsman.nl/papieren-inkomen](http://www.nationaleombudsman.nl/papieren-inkomen)) maar een structurele oplossing is er helaas nog niet. Deze week hebben wij gesproken met medewerkers van het ministerie van Financiën en de Belastingdienst en is een eerste stap gezet om het probleem structureel op te lossen. Tijdens dit gesprek is gebleken dat er eigenlijk geen goed zicht is op de exacte omvang van het probleem. Het aantal klachten dat de Nationale ombudsman heeft ontvangen is relatief beperkt, maar daar staat tegenover dat de kwestie eigenlijk niet thuis hoort bij de klachtbehandeling, omdat bezwaar en beroep mogelijk is. De rechter kan in deze weinig doen, omdat de terugvordering van toeslagen wel rechtmatig (maar niet behoorlijk) is.

#### **Informatie**

Wij hopen dat u - zo nodig bij benadering - het volgende inzichtelijk kunt maken:

- Hoe vaak wordt een BBZ-uitkering (leenbijstand) verstrekt?
- Hoe vaak wordt een BBZ-uitkering geheel/gedeeltelijk omgezet in een bedrag om niet?
- Hoe vaak vindt deze omzetting plaats in het jaar zelf/in jaar t+1/t+2/etc.?

Ik hoor graag van u.

Met vriendelijke groet,  
[REDACTED]

onderzoeker



Bureau Nationale ombudsman  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

(Gratis) postadres:  
Antwoordnummer 10870  
2501 WB Den Haag

Let op! Wanneer u ons antwoordnummer gebruikt, dan duurt het langer voordat uw brief aankomt.  
Heeft uw brief haast, stuur deze dan naar onze postbus.

Telefoon +31 70 [REDACTED]  
Fax +31 70 360 75 72  
[bureau@nationaleombudsman.nl](mailto:bureau@nationaleombudsman.nl)



| [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

---

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages. .

[REDACTED]

---

**Van:** Ombudsman Groningen <Ombudsman@ groningen.nl>  
**Verzonden:** maandag 6 oktober 2014 10:40  
**Aan:** Addie Stehouwer  
**CC:** a.zwaneveld@ombudsman.rotterdam.nl; Peter Heskes (peter.heskes@denhaag.nl); [REDACTED]; 'Zuurmond, Arre'  
**Onderwerp:** RE: leenbijstand "papieren inkomen" graag jullie medewerking.

Beste Addie,

In aansluiting op het bericht van Arre kan ik je melden dat ook bij ons geen zaken over deze problematiek bekend zijn.  
Ik ben uiteraard wel benieuwd naar de structurele oplossing die mogelijk ontstaat als gevolg van jullie inspanningen.

Met vriendelijke groet,  
Marijke

mr. M.H.H. Hermans MPM  
Ombudsman gemeenten Groningen, Ten Boer en De Marne  
tel. 050 [REDACTED]  
e-mail: [Ombudsman@ groningen.nl](mailto:Ombudsman@ groningen.nl)  
kantoordagen: maandag t/m donderdag

---

**Van:** Zuurmond, Arre [<mailto:A.Zuurmond@gemeentelijkeombudsman.nl>]  
**Verzonden:** donderdag 2 oktober 2014 17:05  
**Aan:** Addie Stehouwer  
**CC:** a.zwaneveld@ombudsman.rotterdam.nl; Peter Heskes (peter.heskes@denhaag.nl); Ombudsman Groningen; [REDACTED]  
**Onderwerp:** Re: leenbijstand "papieren inkomen" graag jullie medewerking.

Hallo addie,  
Dank voor je vraag. Hier in amsterdam heb ik geen klacht op dit terrein ontvangen in mijn tijd als ombudsman. Destijds als lid kafkabrigade hebben we wel iets vergelijkbaars gehad (verrekeningen tussen PUR, belastingdienst en UWV). Toen heeft uwv zich als accountmanager opgeworpen en de verrekeningen achter de schermen opgepakt. Het ging maar om een klein aantal mensen... Eigenlijk zouden de sociale diensten dat dan ook moeten doen....

Arre Zuurmond  
Gemeentelijke ombudsman  
Telefoon: (020) [REDACTED]  
E-mail: [a.zuurmond@gemeentelijkeombudsman.nl](mailto:a.zuurmond@gemeentelijkeombudsman.nl)

**Gemeentelijke Ombudsman**  
Amsterdam-Almere-Diemen-Landsmeer-Waterland-Zaanstad-Stadsregio Amsterdam-Veiligheidsregio Amsterdam - Amstelland  
Bezoekadres: Singel 250  
Postadres: [Postbus 11131, 1001 GC Amsterdam](mailto:Postbus 11131, 1001 GC Amsterdam)  
Telefoon algemeen (020) 625 9999  
Internet: [www.gemeentelijkeombudsman.nl](http://www.gemeentelijkeombudsman.nl)

Meld u op [www.gemeentelijkeombudsman.nl](http://www.gemeentelijkeombudsman.nl) aan voor de digitale nieuwsbrief en blij zo op de hoogte van de uitgebrachte rapporten en ontwikkelingen.

Op 2 okt. 2014 om 14:49 heeft "Addie Stehouwer" <[A.Stehouwer@nationaleombudsman.nl](mailto:A.Stehouwer@nationaleombudsman.nl)> het volgende geschreven:

Beste Anne Mieke, Marijke, Arre en Peter,

Bij de Nationale ombudsman proberen we onderstaand beschreven probleem op te lossen. We vragen jullie daarbij om medewerking. Ook aan Divosa hebben we een verzoek om gegevens gericht.

#### **'Papieren' inkomen: een reëel probleem**

Aan zelfstandigen met een laag inkomen wordt geen WWB-uitkering verstrekt. Zij kunnen wel, op grond van het Besluit bijstandverlening Zelfstandigen (BBZ), bijstand krijgen in de vorm van een lening (leenbijstand). Na afloop van het jaar, als het inkomen uit de onderneming bekend is, wordt bekeken of er aanleiding is de leenbijstand om te zetten in een bedrag om niet. Deze omzetting (kwijtschelding gebeurt voor zover het inkomen onder de bijstandsnorm is gekomen. De (gedeeltelijke) kwijtschelding vormt 'papieren' inkomen, maar heeft het reële gevolg dat het recht op toeslagen wordt herzien. Het recht op toeslag voor dat jaar vervalt (vrijwel) geheel en reeds ontvangen bedragen moeten worden terugbetaald. Dit kan ertoe leiden dat betrokkenen in het jaar van de kwijtschelding in de financiële problemen komen (en mogelijk zelfs onder de bijstandsnorm zakken).

#### **Gesprek**

Deze problematiek speelt al enkele jaren en heeft de voortdurende aandacht van de Nationale ombudsman (zie [nationaleombudsman.nl](http://nationaleombudsman.nl)), maar een structurele oplossing is er helaas nog niet. Deze week hebben wij gesproken met medewerkers van het ministerie van Financiën en de Belastingdienst en is een eerste stap gezet om het probleem structureel op te lossen. Binnenkort zal een vervolggesprek plaatsvinden waarbij ook medewerkers van het ministerie van SZW zullen aanschuiven. Aanleiding om dat te doen zijn de inspanningen van beide ministeries om te komen tot een nieuwe wettelijke regeling. Zij zetten nu in op een eindheffing voor de loonbelasting. Met als gevolg dat er geen 'papieren' inkomen is voor de inkomstenbelasting en de toeslagen.

Tijdens het gesprek is gebleken dat er eigenlijk geen goed zicht is op de exacte omvang van het probleem. Het aantal klachten dat de Nationale ombudsman heeft ontvangen is relatief beperkt, maar daar staat tegenover dat de kwestie eigenlijk niet thuis hoort bij de klachtbehandeling, omdat bezwaar en beroep mogelijk is. De rechter kan in deze weinig doen, omdat de terugvordering van toeslagen wel rechtmatig (maar niet behoorlijk) is.

#### **Divosa**

Ik heb Divosa gevraagd – zo nodig bij benadering –inzichtelijk te maken hoe vaak een BBZ-uitkering (leenbijstand) wordt verstrekt en wanneer en hoe vaak deze wordt omgezet in een bedrag om niet. Ik heb Divosa ook in zijn algemeenheid om een reactie gevraagd. Wat vinden zij ervan? In een enkel geval heeft een gemeente de teruggevorderde toeslagen voor haar rekening genomen. Wat vinden zij van die oplossing? Welke andere oplossingen zien zij nog?

#### **Gemeentelijke ombudsman**

Kennen jullie deze problematiek? Hebben jullie mogelijk ook zelf klachten hierover in behandeling (genomen). Ik houd mij aanbevolen voor alle informatie die voor ons van belang zou kunnen zijn. Als je behoefte hebt aan overleg, dan ben ik beschikbaar.

#### **Contact**

Het dossier is in behandeling bij de [REDACTED]. Voor vragen kun je dus (ook) bij hem terecht. Hij is bereikbaar via [REDACTED]@nationaleombudsman.nl en 070 [REDACTED]

Met vriendelijke groet,

Addie Stehouwer  
substituut-ombudsman

<image001.jpg>



Bureau Nationale ombudsman  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

Telefoon +31 70 [REDACTED]

Mobiel +31 6 [REDACTED]

Fax +31 70 361 50 72

[A.Stehouwer@nationaleombudsman.nl](mailto:A.Stehouwer@nationaleombudsman.nl)

<image002.jpg><image003.jpg><image004.png><image003.jpg><image005.jpg>

---

Op dit bericht is een disclaimer van toepassing. Kijk op: [http://www.amsterdam.nl/gemeente/organisatie-diensten/sites/dienst\\_ict/disclaimer](http://www.amsterdam.nl/gemeente/organisatie-diensten/sites/dienst_ict/disclaimer)

[REDACTED]

---

**Van:** Zwaneveld A.M. (Anne Mieke) <am.zwaneveld@ombudsmanrotterdam.nl>  
**Verzonden:** maandag 6 oktober 2014 11:23  
**Aan:** Addie Stehouwer; A.Zuurmond@gemeentelijkeombudsman.nl; Peter Heskes (peter.heskes@denhaag.nl); Ombudsman Groningen (ombudsman@ groningen.nl)  
**CC:** [REDACTED]  
**Onderwerp:** RE: leenbijstand "papieren inkomen" graag jullie medewerking.

Ha Addie en anderen,

In Rotterdam spelen er zeker problemen met de BBZ en ik krijg de indruk dat de (onuitgesproken) bedoeling is om dit zo min mogelijk toe te kennen. Het specifieke probleem van de herberekening van de toeslagen na kwijtschelding van de leenbijstand (en aldus alsnog toekenning van 'papieren inkomen') ben ik t.a.v. de BBZ nog niet tegengekomen.

Het probleem (onverwachte effecten op eindafrekening toeslagen belastingdienst) dat je schetst ken ik niet zozeer uit de BBZ praktijk, maar veeleer uit de WWB in combinatie met een bescheiden en/of onregelmatig inkomen uit arbeid. Rondom die inkomsten is er een groot probleem bij verrekeningen. Regelmatig vinden ondoorgroendelijke herberekeningen - soms meermalen over een 1 maand - plaats, soms ook met nabetalingen in een volgend jaar. Dergelijke herberekeningen hebben gevolg voor de jaaropgave en de eindafrekening van de toeslagen in beide jaren.

Daarvoor bestaat in de huidige systematiek maar een oplossing: direct na toekenning van de BBZ een hoog bedrag aan inkomsten aan de belastingdienst opgeven, dan krijg je weliswaar maandelijks lagere toeslagen, maar ook geen vervelende verrassingen bij herberekeningen.

Met vriendelijke groet,

Anne Mieke Zwaneveld

Gemeentelijke Ombudsman

Gemeentelijke ombudsman

Minervahuis I, 4e etage

Meent 106

3011 JR Rotterdam

telefoon (010) 411 1600

telefax (010) 241 8499

email: [info@ombudsman.rotterdam.nl](mailto:info@ombudsman.rotterdam.nl) of [ombudsman@rotterdam.nl](mailto:ombudsman@rotterdam.nl)

---

**Van:** Addie Stehouwer [mailto:A.Stehouwer@nationaleombudsman.nl]

**Verzonden:** donderdag 2 oktober 2014 14:50

**Aan:** A.Zuurmond@gemeentelijkeombudsman.nl; Zwaneveld A.M. (Anne Mieke); Peter Heskes (peter.heskes@denhaag.nl); Ombudsman Groningen (ombudsman@ groningen.nl)

**CC:** Addie Stehouwer; [REDACTED]

**Onderwerp:** leenbijstand "papieren inkomen" graag jullie medewerking.

Beste Anne Mieke, Marijke, Arre en Peter,

Bij de Nationale ombudsman proberen we onderstaand beschreven probleem op te lossen. We vragen jullie daarbij om medewerking. Ook aan Divosa hebben we een verzoek om gegevens gericht.

### **'Papieren' inkomen: een reëel probleem**

Aan zelfstandigen met een laag inkomen wordt geen WWB-uitkering verstrekt. Zij kunnen wel, op grond van het Besluit bijstandverlening Zelfstandigen (BBZ), bijstand krijgen in de vorm van een lening (leenbijstand). Na afloop van het jaar, als het inkomen uit de onderneming bekend is, wordt bekeken of er aanleiding is de leenbijstand om te zetten in een bedrag om niet. Deze omzetting (kwijschelding gebeurt voor zover het inkomen onder de bijstandsnorm is gekomen. De (gedeeltelijke) kwijschelding vormt 'papieren' inkomen, maar heeft het reële gevolg dat het recht op toeslagen wordt herzien. Het recht op toeslag voor dat jaar vervalt (vrijwel) geheel en reeds ontvangen bedragen moeten worden terugbetaald. Dit kan ertoe leiden dat betrokkenen in het jaar van de kwijschelding in de financiële problemen komen (en mogelijk zelfs onder de bijstandsnorm zakken).

### **Gesprek**

Deze problematiek speelt al enkele jaren en heeft de voortdurende aandacht van de Nationale ombudsman (zie [nationaleombudsman.nl](http://nationaleombudsman.nl)), maar een structurele oplossing is er helaas nog niet. Deze week hebben wij gesproken met medewerkers van het ministerie van Financiën en de Belastingdienst en is een eerste stap gezet om het probleem structureel op te lossen. Binnenkort zal een vervolgesprek plaatsvinden waarbij ook medewerkers van het ministerie van SZW zullen aanschuiven. Aanleiding om dat te doen zijn de inspanningen van beide ministeries om te komen tot een nieuwe wettelijke regeling. Zij zetten nu in op een eindheffing voor de loonbelasting. Met als gevolg dat er geen 'papieren' inkomen is voor de inkomstenbelasting en de toeslagen.

Tijdens het gesprek is gebleken dat er eigenlijk geen goed zicht is op de exacte omvang van het probleem. Het aantal klachten dat de Nationale ombudsman heeft ontvangen is relatief beperkt, maar daar staat tegenover dat de kwestie eigenlijk niet thuis hoort bij de klachtbehandeling, omdat bezwaar en beroep mogelijk is. De rechter kan in deze weinig doen, omdat de terugvordering van toeslagen wel rechtmatig (maar niet behoorlijk) is.

### **Divosa**

Ik heb Divosa gevraagd – zo nodig bij benadering –inzichtelijk te maken hoe vaak een BBZ-uitkering (leenbijstand) wordt verstrekt en wanneer en hoe vaak deze wordt omgezet in een bedrag om niet. Ik heb Divosa ook in zijn algemeenheid om een reactie gevraagd. Wat vinden zij ervan? In een enkel geval heeft een gemeente de teruggevorderde toeslagen voor haar rekening genomen. Wat vinden zij van die oplossing? Welke andere oplossingen zien zij nog?

### **Gemeentelijke ombudsman**

Kennen jullie deze problematiek? Hebben jullie mogelijk ook zelf klachten hierover in behandeling (genomen). Ik houd mij aanbevolen voor alle informatie die voor ons van belang zou kunnen zijn. Als je behoefte hebt aan overleg, dan ben ik beschikbaar.

### **Contact**

Het dossier is in behandeling bij de [REDACTED]. Voor vragen kun je dus (ook) bij hem terecht. Hij is bereikbaar via [REDACTED]@nationaleombudsman.nl en 070 [REDACTED].

Met vriendelijke groet,

Addie Stehouwer  
*substituut-ombudsman*



Bureau Nationale ombudsman  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

Telefoon +31 70 [REDACTED]

Mobiel +31 6 [REDACTED]

Fax +31 70 361 50 72

[A.Stehouwer@nationaleombudsman.nl](mailto:A.Stehouwer@nationaleombudsman.nl)



| [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

---

Vindt u deze informatie onduidelijk? Wij geven graag een toelichting.  
Geef het door aan de afzender wanneer deze e-mail niet voor u is en verwijder dit bericht.

[REDACTED]

---

**Van:** Peter Heskes <peter.heskes@denhaag.nl>  
**Verzonden:** maandag 6 oktober 2014 17:09  
**Aan:** A.Zuurmond@gemeentelijkeombudsman.nl;  
Groningen(ombudsman@groningen.nl), Ombudsman; Addie Stehouwer;  
a.zwaneveld@ombudsman.rotterdam.nl  
**CC:** [REDACTED]  
**Onderwerp:** Betr.: leenbijstand "papieren inkomen" graag jullie medewerking.

Beste Addie,

Ik zie de geschetste problematiek niet terug in mijn klachten. Wel zie ik vergelijkbare belastingproblemen bij verrekeningen in een volgend jaar. Er wordt bij de WWB regelmatig met fictieve inkomsten gewerkt die later verrekend moeten worden. Binnen hetzelfde belastingjaar lijkt dat nog wel goed te gaan, maar zodra het over een eerder jaar gaat ontstaan de bekende bruteringsproblemen. Eigenlijk zou het inkomen in het "verdien"jaar ambtshalve gecorrigeerd moeten worden zodat je geen (papieren) inkomen in een volgend jaar krijgt. Een tweede punt is wanneer de toekenning van toeslagen laat geschiedt en een voorgaand jaar betreft, dan wordt het ook gezien als inkomen in het lopende jaar (terwijl de kosten in het voorgaande jaar zijn opgevangen), met alle consequenties van dien. Idem bij terugbetalingen IB e.d. Bij het terugvorderen van toeslagen wordt vervolgens niet geredeneerd dat iemand dan minder inkomen heeft en mogelijk recht op extra uitkering, kwijtschelding o.i.d.

Succes,

Peter

>>> Addie Stehouwer <A.Stehouwer@nationaleombudsman.nl> 2-10-2014 14:49 >>>

Beste Anne Mieke, Marijke, Arre en Peter,

[Bij de Nationale ombudsman proberen we onderstaand beschreven probleem op te lossen. We vragen jullie daarbij om medewerking. Ook aan Divosa hebben we een verzoek om gegevens gericht.](#)

#### **'Papieren' inkomen: een reëel probleem**

Aan zelfstandigen met een laag inkomen wordt geen WWB-uitkering verstrekt. Zij kunnen wel, op grond van het Besluit bijstandverlening Zelfstandigen (BBZ), bijstand krijgen in de vorm van een lening (leenbijstand). Na afloop van het jaar, als het inkomen uit de onderneming bekend is, wordt bekeken of er aanleiding is de leenbijstand om te zetten in een bedrag om niet. Deze omzetting (kwijtschelding gebeurt voor zover het inkomen onder de bijstandsnorm is gekomen. De (gedeeltelijke) kwijtschelding vormt 'papieren' inkomen, maar heeft het reële gevolg dat het recht op toeslagen wordt herzien. Het recht op toeslag voor dat jaar vervalt (vrijwel) geheel en reeds ontvangen bedragen moeten worden terugbetaald. Dit kan ertoe leiden dat betrokkenen in het jaar van de kwijtschelding in de financiële problemen komen (en mogelijk zelfs onder de bijstandsnorm zakken).

#### **Gesprek**

Deze problematiek speelt al enkele jaren en heeft de voortdurende aandacht van de Nationale ombudsman (zie [nationaleombudsman.nl](#)), maar een structurele oplossing is er helaas nog niet. Deze week hebben wij gesproken met medewerkers van het ministerie van Financiën en de Belastingdienst en is een eerste stap gezet om het probleem structureel op te lossen. Binnenkort zal een vervolgggesprek plaatsvinden waarbij ook medewerkers van het ministerie van SZW zullen aanschuiven. Aanleiding om dat te doen zijn de inspanningen van beide ministeries om te komen tot een nieuwe wettelijke regeling. Zij zetten nu in op een eindheffing voor de loonbelasting. Met als gevolg dat er geen 'papieren' inkomen is voor de inkomstenbelasting en de toeslagen.

Tijdens het gesprek is gebleken dat er eigenlijk geen goed zicht is op de exacte omvang van het probleem. Het aantal klachten dat de Nationale ombudsman heeft ontvangen is relatief beperkt, maar daar staat tegenover dat de kwestie eigenlijk niet thuis hoort bij de klachtbehandeling, omdat bezwaar en beroep mogelijk is. De rechter kan in deze weinig doen, omdat de terugvordering van toeslagen wel rechtmatig (maar niet behoorlijk) is.

#### **Divosa**

Ik heb Divosa gevraagd – zo nodig bij benadering –inzichtelijk te maken hoe vaak een BBZ-uitkering (leenbijstand) wordt verstrekt en wanneer en hoe vaak deze wordt omgezet in een bedrag om niet. Ik heb Divosa ook in zijn algemeenheid om een reactie gevraagd. Wat vinden zij ervan? In een enkel geval heeft een gemeente de teruggevorderde toeslagen voor haar rekening genomen. Wat vinden zij van die oplossing? Welke andere oplossingen zien zij nog?

#### **Gemeentelijke ombudsman**

Kennen jullie deze problematiek? Hebben jullie mogelijk ook zelf klachten hierover in behandeling (genomen). Ik houd mij aanbevolen voor alle informatie die voor ons van belang zou kunnen zijn. Als je behoefte hebt aan overleg, dan ben ik beschikbaar.

**Contact**

Het dossier is in behandeling bij de [REDACTED]. Voor vragen kun je dus (ook) bij hem terecht. Hij is bereikbaar via [REDACTED]@nationaleombudsman.nl en 070 [REDACTED].

Met vriendelijke groet,

Addie Stehouwer  
substituut-ombudsman



Bureau Nationale ombudsman  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

Telefoon +31 70 [REDACTED]  
Mobiel +31 6 [REDACTED]  
Fax +31 70 361 50 72

[A.Stehouwer@nationaleombudsman.nl](mailto:A.Stehouwer@nationaleombudsman.nl)



[www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

De disclaimer van toepassing op e-mail van de gemeente Den Haag vindt u op:

<http://www.denhaag.nl/disclaimer>

[REDACTED]

---

**Van:** [REDACTED]  
**Verzonden:** zondag 12 oktober 2014 12:44  
**Aan:** [REDACTED]  
**CC:** Addie Stehouwer  
**Onderwerp:** RE: leenbijstand

[REDACTED]

Mevrouw [REDACTED] heeft mij vrijdag gebeld over de leenbijstandzaken. Zij was van mening nu er nog geen regeling aankomt, het ook niet mogelijk is te spreken over een overgangsregeling. Zij vroeg daarom uitstel voor een volgend gesprek.

Ik heb dit vrijdag met Addie besproken. Wij kwamen er op uit dat wij niet op een gesprek op korte termijn zullen aandringen, mede gelet op het feit dat er nog geen regeling aan zit te komen, maar ook omdat wij dan wat tijd winnen om aan onze informatie te komen van de gemeentelijke ombudsmannen en de gemeentes (waar jij mee bezig bent).

Ik heb vrijdag aan mevrouw [REDACTED] teruggekoppeld, dat wij even afwachten.

We moeten natuurlijk wel de vinger aan de pols houden, dus regelmatig naar de stand van zaken vragen.

[REDACTED]

---

**Van:** [REDACTED]  
**Verzonden:** donderdag 9 oktober 2014 16:32  
**Aan:** [REDACTED] (BEDRIJF)  
**CC:** '[REDACTED]@belastingdienst.nl'; '[REDACTED]@belastingdienst.nl'; [REDACTED]  
**Onderwerp:** RE: leenbijstand

Geachte mevrouw [REDACTED],

Vervelend voor de opstellers dat de notitie nog niet naar beide bewindslieden kon gaan. Ik zie echter niet in waarom dat gevolgen zou moeten hebben voor het gesprek dat wij zouden hebben. Hopelijk kan dat gesprek alsnog op korte termijn plaatsvinden.

Ik ben morgen niet aanwezig. [REDACTED] is er wel.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]  
onderzoeker



Bureau Nationale ombudsman  
Postbus 93122

2509 AC Den Haag

Telefoon +31 70 [REDACTED]

Fax +31 70 360 75 72

[REDACTED]@nationaleombudsman.nl



| www.nationaleombudsman.nl

---

**Van:** [REDACTED]@minfin.nl]

**Verzonden:** donderdag 9 oktober 2014 15:41

**Aan:** [REDACTED]

**CC:** '[REDACTED]@belastingdienst.nl'; '[REDACTED]@belastingdienst.nl'

**Onderwerp:** leenbijstand

Geachte heer [REDACTED],

In het gesprek over leenbijstand op 30 september jl. is afgesproken dat er geprobeerd zou worden om tot een gesprek te komen, met beleidsmedewerkers van SZW erbij, om de mogelijkheden te bespreken om tot een structurele oplossing te komen voor oude gevallen.

Helaas is er een kink in de kabel gekomen.

De notitie die naar verwachting op korte termijn naar de beide bewindspersonen zou gaan, moet worden aangepast. Er moet meer toelichting en meer informatie in, zodat een betere afweging van de verschillende alternatieven wordt mogelijk gemaakt. Er is dus vertraging voor wat betreft de structurele oplossing voor de toekomst. Er is wel contact over het verzoek om overleg geweest met DGFZ maar het spreken over een overgangsregeling is daarom op dit moment nog niet zinvol.

Kunnen wij hierover morgen even contact hebben?

[REDACTED]  
Senior beleidsmedewerker

Directoraat-Generaal Belastingdienst

cluster Bedrijf/Juridisch

Ministerie van Financiën

Postbus 20201

2500 EE Den Haag

Tel. 070 - [REDACTED]

Fax 070 - 342 7963

Op woensdagen afwezig



[REDACTED]

---

**Van:** [REDACTED]@tweedekamer.nl>  
**Verzonden:** donderdag 6 november 2014 15:27  
**Aan:** Bureau Nationale ombudsman  
**Onderwerp:** papieren inkomen  
**Bijlagen:** Gescand vanaf een multifunctioneel apparaat van Xerox.pdf

Geachte heer [REDACTED],

N.a.v. uw brief d.d. 28 oktober jl. gericht aan de voorzitter van de commissie voor de Verzoekschriften mevrouw H. Neppérus m.b.t. diverse klachten over het zogenoemde "papieren inkomen" deel ik u mee dat de commissie een verzoekschrift inzake dit onderwerp in behandeling heeft genomen d.d. 27 maart jl.

Dit verzoekschrift betreft de heer [REDACTED] te [REDACTED].

Hierbij stuur ik u de aanbiedingsbrief van de raadsman van adressant.

Hopende u hiermee voldoende van dienst te zijn geweest.

Uw brief zal ik agenderen voor de volgende vergadering van de commissie d.d. 11 december a.s.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]  
Medewerker Griffie Verzoekschriften  
Griffie Commissies Bestuur en Onderwijs  
Tweede Kamer der Staten-Generaal  
Postbus 20018, 2500 EA Den Haag  
T +(31)70-[REDACTED] | [REDACTED]@tweedekamer.nl | I www.tweedekamer.nl

-----Oorspronkelijk bericht-----

Van: [REDACTED]@tweedekamer.nl [mailto:[REDACTED]@tweedekamer.nl]

Verzonden: donderdag 6 november 2014 15:23

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Gescand vanaf een multifunctioneel apparaat van Xerox

Open het bijgevoegde document. Het werd gescand en aan u verzonden vanaf een multifunctioneel apparaat van Xerox.

Bestandstype bijlage: pdf/a, Multi-Page

Locatie van multifunctioneel apparaat: C005, DCO

Naam apparaat: C005-KL0426

Tweede Kamer der Staten-Generaal,  
Commissie voor de Verzoekschriften  
Postbus 20018  
2500 EA 'S-GRAVENHAGE

13 MRT 2014

Rotterdam, 12 maart 2014

Dossiercode :  
Inzake :  
Onze referentie :  
Uw referentie :  
Betreft :

Geachte heer/mevrouw,

Namens verzoeker,

doet ondergetekende u hierbij een klaagschrift toekomen met betrekking tot handelen van de rijksoverheid.

### Feiten

De feiten die aanleiding geven tot de klacht zijn als volgt. Klager heeft over 2008 en 2009 op basis van het besluit Bijstandsverlening zelfstandigen (Bbz) bijstand als een lening verstrekt gekregen. De strekking van deze regeling is dat bijstandsgerechtigden in staat worden gesteld om vanuit de bijstand een eigen onderneming op te starten.

Indien de bijstandsgerechtigde er niet in slaagt een levensvatbare onderneming op te zetten dan wordt in een daaropvolgend jaar de als lening verstrekte bijstand omgezet in een uitkering. Deze omzetting heeft bij belanghebbende plaatsgevonden over de jaren 2008 en 2009, in de jaren 2010 en mogelijk ook 2011.

Deze latere omzetting wordt fiscaal aangemerkt als het genieten van inkomen waarbij het genietingsmoment ligt in het jaar van omzetting. Indien zoals in het geval van belanghebbende in het jaar van omzetting ook andere uitkeringen worden genoten dan heeft dat als gevolg dat betrokkene een veel hoger inkomen krijgt dan hij daadwerkelijk in dat jaar genoten heeft. Immers, de reguliere uitkering wordt fiscaal verhoogd met het inkomen genoten ten gevolge van de omzetting. Deze gevolgen zouden niet intreden indien de "omzetting" wordt genoten in het jaar waarin de lening is verstrekt. Voor een uitzetting van de problematiek verwijst belanghebbende ook naar het persbericht van de Nationale Ombudsman van 23 april 2013 (Bijlage 1).

Deze omzetting heeft nadelige consequenties voor belanghebbende omdat het hogere inkomen leidt tot een hoger verzamelinkomen met als gevolg dat klager geen of een lager recht heeft op toeslagen. Deze toeslagen worden ook teruggevorderd van klager. Klager kan deze bedragen niet terug betalen en heeft deze toeslagen juist nodig om in zijn kosten voor zorg en huisvesting (huurtoeslag) te voorzien.

Belanghebbende heeft getracht zich in rechte te verweren tegen deze onbillijke gevolgen maar echter zonder succes:

1. Belanghebbende heeft het besluit van de Belastingdienst bestreden dat fiscaal sprake is van inkomen in het jaar van omzetting. De Belastingdienst wijst dit af op basis van jurisprudentie van de Hoge Raad en heeft daarin gelijk gekregen van de rechtbank Haarlem.
2. Belanghebbende heeft voorts de terugvordering van toeslagen aangevochten maar deze procedure heeft hij verloren omdat de Belastingdienst Toeslagen verwijst naar de vaststelling van het verzamelinkomen door de Belastingdienst. Dit verzamelinkomen is beslissend voor de Belastingdienst Toeslagen en zij kunnen daar niet van afwijken. Zij zijn dus wettelijk verplicht tot terugvordering over te gaan.
3. Belanghebbende heeft om bijzondere bijstand verzocht voor de betaling van toeslagschulden maar dit is door de Gemeente afgewezen omdat het hier gaat om belastingschulden.

Naar aanleiding van bemiddeling van de Nationale Ombudsman, zie genoemd persbericht, heeft de Minister van Financiën een besluit uit doen gaan wat een oplossing biedt voor deze problematiek. Dit besluit is echter slechts van toepassing op situaties vanaf 1 januari 2013, terwijl klagers problematiek voor die datum ligt.

Ook in de Tweede Kamer is de aandacht van de Minister gevraagd voor deze problematiek. Dit heeft echter nog niet tot een oplossing daarvan heeft geleid (Brief Minister van Economische zaken, 5 juni 2013, nr. DGBIO/13091443, V-N 2013/36.27).



De huidige situatie leidt tot het onbillijke gevolg dat klager toeslagen moet terug betalen over "papieren"-inkomen in de woorden van de ombudsman. Het inkomen is niet daadwerkelijk genoten.

### **Klacht**

Klager wenst er zich er over te beklagen dat de Overheid, Belastingdienst en de Belastingdienst Toeslagen niet met een afdoende oplossing komen voor zijn problematiek.

Een problematiek die reeds lang bekend is bij de Overheid en die niet alleen hem treft. Een problematiek die niet aan klager kan worden verweten maar het gevolg is van een weeffout in wetgeving en het strikt toepassen en uitleggen van die wetgeving.

Klager roept hierbij in herinnering dat hij thans financieel slechter af is dan indien hij niet door het ontplooiën van activiteiten als zelfstandige had getracht uit de bijstand te komen. Een dergelijk gevolg kan toch niet beoogd zijn door de wetgever.



[REDACTED]

---

**Van:** [REDACTED]  
**Verzonden:** vrijdag 7 november 2014 11:17  
**Aan:** Addie Stehouwer  
**CC:** [REDACTED]; Frank van Dooren  
**Onderwerp:** FW: papieren inkomen  
**Bijlagen:** Gescand vanaf een multifunctioneel apparaat van Xerox.pdf

Beste Addie,

Zie onderstaande mail en bijlage.

Het zou mooi zijn als de Commissie op 11 december onze zorgenbrief hierover in hun bespreking kan betrekken.

Ik denk dat het wel moet lukken de brief tijdig in afschrift aan de Commissie te sturen.

Hartelijke groet,

[REDACTED]

-----Oorspronkelijk bericht-----

Van: Bureau Nationale ombudsman  
Verzonden: vrijdag 7 november 2014 11:10  
Aan: [REDACTED]  
Onderwerp: FW: papieren inkomen

-----Oorspronkelijk bericht-----

Van: [REDACTED]@tweedekamer.nl]  
Verzonden: donderdag 6 november 2014 15:27  
Aan: Bureau Nationale ombudsman  
Onderwerp: papieren inkomen

Geachte heer Welters,

N.a.v. uw brief d.d. 28 oktober jl. gericht aan de voorzitter van de commissie voor de Verzoekschriften mevrouw H. Neppérus m.b.t. diverse klachten over het zogenoemde "papieren inkomen" deel ik u mee dat de commissie een verzoekschrift inzake dit onderwerp in behandeling heeft genomen d.d. 27 maart jl.

Dit verzoekschrift betreft de heer [REDACTED] te [REDACTED].

Hierbij stuur ik u de aanbiedingsbrief van de raadsman van adressant.

Hopende u hiermee voldoende van dienst te zijn geweest.

Uw brief zal ik agenderen voor de volgende vergadering van de commissie d.d. 11 december a.s.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]  
Medewerker Griffie Verzoekschriften  
Griffie Commissies Bestuur en Onderwijs  
Tweede Kamer der Staten-Generaal  
Postbus 20018, 2500 EA Den Haag  
T +(31)70-[REDACTED] | [REDACTED]@tweedekamer.nl | www.tweedekamer.nl

-----Oorspronkelijk bericht-----

Van: [REDACTED]@tweedekamer.nl [mailto:[REDACTED]@tweedekamer.nl]

Verzonden: donderdag 6 november 2014 15:23

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Gescand vanaf een multifunctioneel apparaat van Xerox

Open het bijgevoegde document. Het werd gescand en aan u verzonden vanaf een multifunctioneel apparaat van Xerox.

Bestandstype bijlage: pdf/a, Multi-Page

Locatie van multifunctioneel apparaat: C005, DCO

Naam apparaat: C005-KL0426

# de Nationale ombudsman

## Notitie

---

Datum: 19 november 2014

Onderwerp: Papieren inkomen (stand van zaken)

---

### **Problematiek**

De (gedeeltelijke) kwijtschelding BBZ leidt tot een 'papieren' inkomen met het reële gevolg dat geen (of minder) recht bestaat op toeslagen. Dit kan ertoe leiden dat de betrokken burger in het jaar van de kwijtschelding in de financiële problemen komt (en onder de bijstandsnorm zakt).

Deze problematiek was onderwerp van Kamervragen en de column van de Nationale ombudsman in de Telegraaf van 20 april 2013.

### **Geen structurele oplossing**

Een structurele oplossing is er echter nog steeds niet. Wel zijn kwijtscheldingen vanaf 1 januari 2013 in bepaalde gevallen<sup>1</sup> onbelast. Dit betreft bijvoorbeeld gevallen waarin leningen voor bedrijfskapitaal worden kwijtgescholden. Voor de meeste gevallen, inclusief alle gevallen van vóór 1 januari 2013 is niets geregeld.

De klachten die bij de No binnenkomen worden aan de Belastingdienst voorgelegd. Deze probeert ze met maatwerk op te lossen.

Ondertussen is de No ook in gesprek met het ministerie om een structurele oplossing voor alle gevallen te bereiken. Ook voor wie geen klacht heeft ingediend. De aard van de problematiek maakt namelijk de route via de klachtbehandeling niet vanzelfsprekend is.

### **Gesprek met ministerie**

Op 30 september 2014 is er een bespreking geweest op het ministerie van Financiën. Daaruit is gebleken dat er wordt gewerkt aan een structurele oplossing waarbij de omzetting niet leidt tot papieren inkomen. Die regeling wordt voorbereid samen met SZW.

Wij hebben benadrukt dat de regeling dient te voorzien in een goede overgangsregeling, zodat niet alle bestaande gevallen buiten de boot vallen.

Wat zijn problemen waar de gemeenten zoal mee te maken krijgen?

---

<sup>1</sup> Zie Hoge Raad van 7 oktober 2005, nr. 39687, [ECLI:NL:HR:2005:AQ7159](#) en het Besluit van 20 december 2012, [Staatsblad 2012, nr. 677](#).



De minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid  
Postbus 90801  
2509 LV DEN HAAG

Postadres  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag  
Bezoekadres  
Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag  
Tel: (070) 356 35 63  
Fax: (070) 360 75 72  
bureau@nationaleombudsman.nl  
www.nationaleombudsman.nl

Geachte heer Asscher

Vandaag heb ik een brief gestuurd aan de staatssecretaris van Financiën over een onderwerp dat mede u aangaat. Om deze reden ontvangt u hierbij een afschrift van deze brief.

#### Reactie

In de brief heb ik de staatssecretaris van Financiën gevraagd binnen drie weken te reageren.

Als u aanleiding ziet om ook zelf te reageren, bied ik u hiervoor graag de mogelijkheid. Ik ontvang uw reactie dan ook graag binnen drie weken.

#### Contact

Hebt u over deze brief nog vragen, dan kunt u contact opnemen met de heer [REDACTED]. U kunt hem bereiken via bovenstaand doorkiesnummer en [bureau@nationaleombudsman.nl](mailto:bureau@nationaleombudsman.nl).

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,



mr. F.J.W.M. van Dooren,  
waarnemend ombudsman

#### Doorkiesnummer

(070) [REDACTED]

#### Datum

- 1 DEC. 2014

#### Ons nummer

[REDACTED]

#### Uw brief

#### Uw kenmerk

#### Bijlagen

1

#### Behandelend medewerker

[REDACTED]

#### Onderwerp

'Papieren inkomen'





Tweede Kamer der Staten-Generaal  
Commissie voor de Verzoekschriften en Burgerinitiatieven  
t.a.v. mevrouw H. Neppérus, voorzitter  
Postbus 20018  
2500 EA DEN HAAG

**Postadres**  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag  
**Bezoekadres**  
Bezuldenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag  
Tel: (070) 356 35 63  
Fax: (070) 360 75 72  
bureau@nationaleombudsman.nl  
www.nationaleombudsman.nl

**Doorkiesnummer**

(070) [REDACTED]

**Datum**

- 1 DEC. 2014

**Ons nummer**

[REDACTED]

**Uw brief**

**Uw kenmerk**

**Bijlagen**

2

**Behandelend medewerker**

[REDACTED]

**Onderwerp**

'Papieren inkomen'

Geachte mevrouw Neppérus,

Op 28 oktober 2014 heb ik u een brief gestuurd over de problematiek van het zogenoemde 'papieren' inkomen, waarover de Nationale ombudsman een groot aantal klachten heeft ontvangen. Aanleiding van mijn brief was dat wij van het ministerie van Financiën hadden vernomen dat u een verzoekschrift over dit onderwerp in behandeling heeft.

Op 6 november heeft u ons een afschrift verstrekt van het verzoekschrift, waarvoor hartelijk dank. U heeft aangegeven dat mijn brief zal worden geagendeerd voor de volgende vergadering van uw commissie d.d. 11 december a.s.

Ten behoeve van uw overleg, wil ik u ervan in kennis stellen dat ik vandaag aan zowel de staatssecretaris van Financiën, als de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid een brief heb gestuurd over het papieren inkomen.

Hierbij ontvangt u een afschrift van deze brieven.

**Contact**

Hebt u over deze brief nog vragen, dan kunt u contact opnemen met de heer [REDACTED]. U kunt hem bereiken via bovenstaand doorkiesnummer en bureau@nationaleombudsman.nl.

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,

[REDACTED]

mr. P.J.W.M. van Dooren,  
waarnemend ombudsman

---

**Van:** [redacted]@stimulansz.nl>  
**Verzonden:** dinsdag 11 november 2014 14:29  
**Aan:** [redacted]  
**Onderwerp:** FW: graag informatie van Divosa voor Nationale ombudsman over leenbijstand.

---

**Van:** [redacted]@divosa.nl]  
**Verzonden:** woensdag 15 oktober 2014 16:16  
**Aan:** [redacted]  
**Onderwerp:** Fwd: graag informatie van Divosa voor Nationale ombudsman over leenbijstand.

Hoi [redacted],

Herken jij onderstaande problematiek (zie mail ombudsman)?

Groet [redacted]

Met vriendelijke groet,

[redacted]  
Procesmanager Divosa

Verenigingsbureau Divosa  
Koningin Wilhelminalaan 5 | 3527 LA Utrecht  
Postbus 2758 | 3500 GT Utrecht  
e-mail: [redacted]@divosa.nl  
internet: [www.divosa.nl](http://www.divosa.nl)  
tel: [redacted]

----- Doorgestuurd bericht -----

**Van:** [redacted]@divosa.nl>  
**Datum:** 2 oktober 2014 16:43  
**Onderwerp:** Fwd: graag informatie van Divosa voor Nationale ombudsman over leenbijstand.  
**Aan:** [redacted]@divosa.nl>  
**Cc:** [redacted]@divosa.nl>

[redacted],  
Kunnen we hier wat mee?

Met vriendelijke groet,

[redacted]

Verstuurd vanaf mijn iPad

Begin doorgestuurd bericht:

**Van:** [redacted]@divosa.nl>  
**Datum:** 2 oktober 2014 15:29:39 CEST  
**Aan:** [redacted]@divosa.nl>  
**Onderwerp:** Doorst.: graag informatie van Divosa voor Nationale ombudsman over leenbijstand.

Kunnen wij de nationale ombudsman bedienen?

■■■■■ | Voorzitter Divosa

Koningin Wilhelminalaan 5 | Postbus 2758 | 3500 GT Utrecht

T ■■■■■ | M ■■■■■ | ■■■■■ [@divosa.nl](mailto:■■■■■@divosa.nl) | [www.divosa.nl](http://www.divosa.nl)

[REDACTED]

---

**Van:** Bureau Nationale ombudsman  
**Verzonden:** maandag 1 december 2014 17:48  
**Aan:** [REDACTED]  
**Onderwerp:** RE: papieren inkomen  
**Bijlagen:** Brief aan de Tweede Kamer.pdf

Geachte mevrouw [REDACTED]

De Nationale ombudsman heeft vandaag een brief gestuurd aan de staatssecretaris van Financiën en de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid over papieren inkomen. Hierbij ontvangt u alvast een afschrift. U ontvangt ook een exemplaar per reguliere post.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]  
onderzoeker



Bureau Nationale ombudsman  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

Telefoon +31 70 [REDACTED]  
Fax +31 70 360 75 72  
[REDACTED] [@nationaleombudsman.nl](mailto:[REDACTED]@nationaleombudsman.nl)



| [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

-----Oorspronkelijk bericht-----

Van: [REDACTED]@tweedekamer.nl]  
Verzonden: donderdag 6 november 2014 15:27  
Aan: Bureau Nationale ombudsman  
Onderwerp: papieren inkomen

Geachte heer [REDACTED]

N.a.v. uw brief d.d. 28 oktober jl. gericht aan de voorzitter van de commissie voor de Verzoekschriften mevrouw H. Neppérus m.b.t. diverse klachten over het zogenoemde "papieren inkomen" deel ik u mee dat de commissie een verzoekschrift inzake dit onderwerp in behandeling heeft genomen d.d. 27 maart jl. Dit verzoekschrift betreft de heer [REDACTED] te [REDACTED]. Hierbij stuur ik u de aanbiedingsbrief van de raadsman van adressant.

Hopende u hiermee voldoende van dienst te zijn geweest.

Uw brief zal ik agenderen voor de volgende vergadering van de commissie d.d. 11 december a.s.

Met vriendelijke groet,

██████████  
Medewerker Griffie Verzoekschriften  
Griffie Commissies Bestuur en Onderwijs  
Tweede Kamer der Staten-Generaal  
Postbus 20018, 2500 EA Den Haag  
T +(31)70-██████████ | ██████████@tweedekamer.nl | I www.tweedekamer.nl

-----Oorspronkelijk bericht-----

Van: ██████████@tweedekamer.nl [mailto:██████████@tweedekamer.nl]

Verzonden: donderdag 6 november 2014 15:23

Aan: ██████████

Onderwerp: Gescand vanaf een multifunctioneel apparaat van Xerox

Open het bijgevoegde document. Het werd gescand en aan u verzonden vanaf een multifunctioneel apparaat van Xerox.

Bestandstype bijlage: pdf/a, Multi-Page

Locatie van multifunctioneel apparaat: C005, DCO

Naam apparaat: C005-KL0426

---

**Van:** Bureau Nationale ombudsman  
**Verzonden:** maandag 1 december 2014 17:51  
**Aan:** ' [REDACTED] (BEDRIJF)'  
**CC:** ' [REDACTED]@belastingdienst.nl'; ' [REDACTED]@belastingdienst.nl'  
**Onderwerp:** Brief over papieren inkomen  
**Bijlagen:** Brief aan de staatssecretaris van Financiën.pdf

Geachte mevrouw [REDACTED],

De Nationale ombudsman heeft vandaag een brief gestuurd aan de staatssecretaris van Financiën en de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid over papieren inkomen. Hierbij ontvangt u alvast een afschrift. U ontvangt ook een exemplaar per reguliere post.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]  
onderzoeker



Bureau Nationale ombudsman  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED] [@nationaleombudsman.nl](mailto:[REDACTED]@nationaleombudsman.nl)



---

**Van:** Bureau Nationale ombudsman  
**Verzonden:** maandag 1 december 2014 17:53  
**Aan:** [REDACTED]  
**Onderwerp:** Brief aan de minister over Papieren inkomen  
**Bijlagen:** Brief aan de minister van SZW.pdf

Geachte mevrouw [REDACTED],

De Nationale ombudsman heeft vandaag een brief gestuurd aan de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid over papieren inkomen. Hierbij ontvangt u alvast een afschrift. U ontvangt ook een exemplaar per reguliere post.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]  
*onderzoeker*



Bureau Nationale ombudsman  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED] [@nationaleombudsman.nl](mailto:[REDACTED]@nationaleombudsman.nl)



| [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

[REDACTED]

---

**Van:** Bureau Nationale ombudsman  
**Verzonden:** dinsdag 2 december 2014 08:41  
**Aan:** [REDACTED]  
**Onderwerp:** FW: papieren inkomen

---

**Van:** [REDACTED]@tweedekamer.nl]  
**Verzonden:** dinsdag 2 december 2014 8:26  
**Aan:** Bureau Nationale ombudsman  
**Onderwerp:** RE: papieren inkomen

Geachte heer [REDACTED],

Hartelijk dank voor het toezenden van uw mail en zal de brief agenderen voor 11 december a.s. in de procedure vergadering van de commissie voor de Verzoekschriften en de Burgerinitiatieven.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

Medewerker Griffie Verzoekschriften  
Griffie Commissies Bestuur en Onderwijs  
Tweede Kamer der Staten-Generaal

Postbus 20018, 2500 EA Den Haag  
T +(31)70-[REDACTED] | E [REDACTED]@tweedekamer.nl | I [www.tweedekamer.nl](http://www.tweedekamer.nl)

---

**Van:** Bureau Nationale ombudsman [<mailto:bureau@nationaleombudsman.nl>]  
**Verzonden:** maandag 1 december 2014 17:48  
**Aan:** [REDACTED]  
**Onderwerp:** RE: papieren inkomen

Geachte mevrouw [REDACTED]

De Nationale ombudsman heeft vandaag een brief gestuurd aan de staatssecretaris van Financiën en de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid over papieren inkomen. Hierbij ontvangt u alvast een afschrift. U ontvangt ook een exemplaar per reguliere post.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]  
*onderzoeker*



Bureau Nationale ombudsman  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag



Telefoon +31 70 [REDACTED]

Fax +31 70 360 75 72  
[REDACTED]



| [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

# de Nationale ombudsman

## Notitie

---

Datum: 2 december 2014

Onderwerp: Papieren inkomen

Van: [REDACTED]

Dossier: [REDACTED]

---

Farid Khaiat<sup>1</sup> is in 1999 als [REDACTED] vluchteling naar Nederland gekomen. In 2003 heeft hij een verblijfsvergunning gekregen en kon hij een eigen bestaan gaan opbouwen. Omdat mijnheer Khaiat niet afhankelijk wilde zijn van een uitkering, startte hij eind 2007 met een [REDACTED] bedrijf. Het ondernemerschap bevalt Khaiat wel en zijn inspanningen blijven ook niet onopgemerkt. Dit voorjaar werd hij onderscheiden door de lokale ondernemerskring voor zijn ondernemerszin en zijn inspanningen voor stagiaires.

De gemeente Leidschendam-Voorburg ondersteunde de heer Khaiat bij het opstarten van zijn onderneming, door hem in de beginjaren een lening te verstrekken op grond van het Besluit bijstandverlening zelfstandigen 2004 (BBZ). Omdat hij een minimuminkomen had, hoefde de heer Khaiat deze leningen niet terug te betalen. De gemeente heeft de in 2007, 2008 en 2009 verstrekte leningen in 2010 kwijtgescholden ("omgezet in een bedrag om niet"). In 2011 neemt zijn omzet toe en kan hij volledig in zijn eigen inkomen voorzien. Hij hoeft dan geen beroep meer te doen op de BBZ. Het blijft sappelen, maar het lukt hem om volledig op eigen benen te staan.

Eind 2013 krijgt mijnheer Khaiat vervelend nieuws. De Belastingdienst/Toeslagen zegt dat hij teveel toeslagen heeft ontvangen. Hij moet huurtoeslag, zorgtoeslag en kindgebonden budget terugbetalen, een bedrag van in totaal € 4.260. Hij snapt hier niets van, want hij leeft al jaren van een minimuminkomen!

Mijnheer Khaiat moet toeslagen over het jaar 2010 terugbetalen, omdat zijn inkomen in dat jaar te hoog was. De reden hiervan is de omzetting van de BBZ-leningen over de jaren 2007, 2008 en 2009. Deze omzetting wordt tot het inkomen van 2010 gerekend, zodat Khaiat dat jaar een (heel) hoog inkomen heeft. Het is echter papieren inkomen, want feitelijk had hij in 2010 een minimuminkomen, net als in de andere jaren.

De Belastingdienst/Toeslagen verklaart het tegen de terugvorderingen gemaakte bezwaar ongegrond. Het recht op toeslagen wordt namelijk gebaseerd op het belastbaar inkomen, inclusief het papieren inkomen. De wet staat het niet toe dit inkomen buiten beschouwing te laten, zoals dat wel gebeurt bij een ontvangen afkoopsom van een ouderdoms- of nabestaandenpensioen. Dit betekent dat de toeslagen 'terecht' zijn teruggevorderd.

De heer Khaiat kan een beroep doen op de rechter, maar ook de rechter kan de problematiek niet oplossen. Het probleem is namelijk dat het recht op toeslagen gekoppeld is aan het belastbaar inkomen, maar het inkomen en het recht op toeslag afzonderlijk moeten worden beoordeeld en vastgesteld. Ambtenaren en rechters die het probleem willen oplossen lopen daardoor tegen de grenzen van bevoegdheden aan. Het gevolg is een uitkomst die niemand wil: een ondernemer met een inkomen op bijstandsniveau, die geen beroep kan doen op toeslagen.

De kern van het probleem is dat de regelingen niet goed aansluiten. De overheid is daarvoor verantwoordelijk. De Nationale ombudsman heeft hier meer klachten over ontvangen en heeft deze week een brief gestuurd aan de staatssecretaris van Financiën waarin hij de staatssecretaris oproept om met een structurele oplossing te komen.

---

<sup>1</sup> Gefingeerde, [REDACTED] naam. [REDACTED]

---

**Van:** Bureau Nationale ombudsman  
**Verzonden:** dinsdag 2 december 2014 14:43  
**Aan:** [REDACTED]@belastingdienst.nl'  
**CC:** [REDACTED] (BEDRIJF)'  
**Onderwerp:** Brief over papieren inkomen  
**Bijlagen:** Brief aan de staatssecretaris van Financiën.pdf

Geachte heer [REDACTED],

De Nationale ombudsman heeft gisteren een brief gestuurd aan de staatssecretaris van Financiën over papieren inkomen en de gevolgen daarvan voor het recht op toeslagen. Hierbij een afschrift van deze brief.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]  
*onderzoeker*



Bureau Nationale ombudsman  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]@nationaleombudsman.nl

 |  | [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

---

**Van:** [REDACTED]  
**Verzonden:** vrijdag 5 december 2014 16:30  
**Aan:** '[REDACTED] (BEDRIJF)'; '[REDACTED]@belastingdienst.nl';  
'[REDACTED]@belastingdienst.nl'  
**CC:** '[REDACTED] (BEDRIJF)'  
**Onderwerp:** RE: Brief over papieren inkomen

De brief is vanmiddag, als bijlage bij onderstaand nieuwsbericht, op onze website geplaatst en gedeeld met het ANP.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]  
onderzoeker



Bureau Nationale ombudsman  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[bureau@nationaleombudsman.nl](mailto:bureau@nationaleombudsman.nl)



| [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

Zie: <https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/2014/papieren-inkomen-blijft-voor-grote-problemen-zorgen>

## 'Papieren inkomen' blijft voor grote problemen zorgen

5 december 2014

Zelfstandigen die leenbijstand hebben ontvangen lopen soms al jaren aan tegen een overheid die met de ene hand geeft en de andere neemt. De Nationale ombudsman maakt zich hier zorgen over en heeft deze week hierover een brief gestuurd aan de staatssecretaris van Financiën en de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

### Wat is er aan de hand?

Als de zelfstandige onvoldoende eigen inkomsten heeft gehad, kan de gemeente de lening omzetten in 'een bedrag om niet' (kwijschelden). Deze kwijschelding kan leiden tot de terugvordering van aanzienlijke bedragen aan toeslagen. De Belastingdienst ziet de kwijschelding namelijk als inkomen en vordert eerder betaalde toeslagen terug, omdat het inkomen te hoog is. Het moeten terugbetalen van toeslagen kan tot ernstige betalingsnood leiden. De kwijschelding is namelijk 'papieren inkomen', het geld is eerder al ontvangen. Het papieren

inkomen zorgt er zo voor dat betrokkenen onder de bijstandsnorm kunnen zakken. "Met papieren inkomen kun je geen brood kopen", aldus de ombudsman.

## Geen structurele oplossing

De problematiek speelt al langer. Steeds meer burgers wenden zich - ten einde raad - tot de Nationale ombudsman. De afgelopen jaren heeft de Nationale ombudsman een vijftigtal klachten hierover ontvangen. Kern van de klachten betreft steeds de terugvordering van toeslagen door de Belastingdienst.

De problematiek leek in 2013 even opgelost, omdat met ingang van 2013 het ontstaan van papieren inkomen zou worden voorkomen. Dit bleek echter een oplossing voor enkele specifieke situaties. Een structurele oplossing voor alle gevallen is er nog steeds niet. De Nationale ombudsman heeft in zijn brief zijn zorgen geuit hierover.

## Oproep aan de bewindslieden

Ondanks dat het probleem door alle betrokken partijen (gemeente, Belastingdienst en zelfs rechters) wordt onderkend, blijft het bestaan. De problemen worden namelijk veroorzaakt door de slechte aansluiting van regelingen, waarvoor de overheid verantwoordelijk is. De Nationale ombudsman heeft de beide bewindslieden daarom opgeroepen snel met een structurele oplossing te komen.

---

**Van:** [redacted]@stimulansz.nl>  
**Verzonden:** dinsdag 9 december 2014 15:46  
**Aan:** [redacted]  
**Onderwerp:** RE: notulen platform Bbz

Hoi [redacted],

Dank je wel, ik stuur de link gelijk door naar de platformleden.  
We volgen het met belangstelling.

Hartelijke groet!

[redacted] | Coordinator Schuldhulpverlening en armoede(beleid) en adviseur | Stichting Stimulansz | Postbus 2758 |  
3500 GT Utrecht | Koningin Wilhelminalaan 5 | 3527 LA Utrecht | [www.stimulansz.nl](http://www.stimulansz.nl) | tel: [redacted] | mobiel [redacted]



De informatie verzonden met dit e-mailbericht is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde. Indien dit bericht niet voor u bestemd is, verzoeken wij u dit aan ons te melden en de inhoud van het bericht te vernietigen.  
Aan de informatie in dit e-mailbericht kunnen geen rechten worden ontleend. Stimulansz staat niet in voor de juiste en volledige overbrenging van de inhoud van een verzonden e-mail, noch voor tijdige ontvangst daarvan.

 **Denk aan het milieu voordat u dit bericht print**

---

**Van:** [redacted] [mailto:[redacted]@nationaleombudsman.nl]  
**Verzonden:** dinsdag 9 december 2014 15:43  
**Aan:** [redacted]  
**CC:** [redacted]  
**Onderwerp:** RE: notulen platform Bbz

Hartelijk dank.

Afgelopen week hebben wij een zogenoemde zorgenbrief gestuurd aan de staatssecretaris van Financiën. De brief staat op onze website, zie:

[www.nationaleombudsman.nl/nieuws/2014/papieren-inkomen-blijft-voor-grote-problemen-zorgen](http://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/2014/papieren-inkomen-blijft-voor-grote-problemen-zorgen)

Met vriendelijke groet,

[redacted]  
onderzoeker



Bureau Nationale ombudsman  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

[redacted]  
[redacted]  
[bureau@nationaleombudsman.nl](mailto:bureau@nationaleombudsman.nl)



| [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

---

**Van:** [redacted] [[mailto:\[redacted\]@stimulansz.nl](mailto:[redacted]@stimulansz.nl)]

**Verzonden:** dinsdag 9 december 2014 15:39

**Aan:** [redacted]

**Onderwerp:** notulen platform Bbz

Beste mevrouw [redacted] en heer [redacted],

In de bijlage ontvangt u onze notulen van het platform Bbz.

Mocht u nog vragen hebben of als er onduidelijkheden zijn, wilt u ons dat dan laten weten?

Wij denken graag mee.

Vriendelijke groeten,

[redacted] en [redacted]

[redacted] | Coordinator Schuldhulpverlening en armoede(beleid) en adviseur | Stichting Stimulansz | Postbus 2758 |  
3500 GT Utrecht | Koningin Wilhelminalaan 5 | 3527 LA Utrecht | [www.stimulansz.nl](http://www.stimulansz.nl) | tel: [redacted] | mobiel [redacted]



De informatie verzonden met dit e-mailbericht is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde. Indien dit bericht niet voor u bestemd is, verzoeken wij u dit aan ons te melden en de inhoud van het bericht te vernietigen.

Aan de informatie in dit e-mailbericht kunnen geen rechten worden ontleend. Stimulansz staat niet in voor de juiste en volledige overbrenging van de inhoud van een verzonden e-mail, noch voor tijdige ontvangst daarvan.

 **Denk aan het milieu voordat u dit bericht print**

---

**Van:** [REDACTED]  
**Verzonden:** dinsdag 9 december 2014 16:00  
**Aan:** [REDACTED]  
**Onderwerp:** FW: notulen platform Bbz  
**Bijlagen:** Notulen Platform Bbz 20 november 2014 JZ.DOCX; Opties wijziging fiscaliteit Bbz.docx; Hoofdlijnen Wijzigingen bijstand - Participatiewet.pdf

Beste [REDACTED],

Hierbij de notulen van de platformbijeenkomst van Stimulansz (inclusief bijlagen). Ik heb mevrouw [REDACTED] bedankt en tevens geattendeerd op onze brief en nieuwsbericht. Zij zal dit bij de platformleden onder de aandacht brengen. Ze volgen het "met belangstelling".

Zal ik brief en nieuwsbericht ook onder de aandacht brengen bij de collega-ombudsmannen en Divosa? Dit dan als follow-up van onze vraag en hun reacties.

Het nieuwsbericht is in de media nog niet echt opgepakt. [REDACTED] maakt vanmiddag nog een belronde.

Hartelijke groet,

[REDACTED]

---

**Van:** [REDACTED]@stimulansz.nl]  
**Verzonden:** dinsdag 9 december 2014 15:39  
**Aan:** [REDACTED]  
**Onderwerp:** notulen platform Bbz

Beste mevrouw [REDACTED] en heer [REDACTED],

In de bijlage ontvangt u onze notulen van het platform Bbz.  
Mocht u nog vragen hebben of als er onduidelijkheden zijn, wilt u ons dat dan laten weten?  
Wij denken graag mee.

Vriendelijke groeten,

[REDACTED] en [REDACTED]

[REDACTED] | Coordinator Schuldhulpverlening en armoede(beleid) en adviseur | Stichting Stimulansz | Postbus 2758 | 3500 GT Utrecht | Koningin Wilhelminalaan 5 | 3527 LA Utrecht | [www.stimulansz.nl](http://www.stimulansz.nl) | tel: [REDACTED] | mobiel [REDACTED]



De informatie verzonden met dit e-mailbericht is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde. Indien dit bericht niet voor u bestemd is, verzoeken wij u dit aan ons te melden en de inhoud van het bericht te vernietigen.  
Aan de informatie in dit e-mailbericht kunnen geen rechten worden ontleend. Stimulansz staat niet in voor de juiste en volledige overbrenging van de inhoud van een verzonden e-mail, noch voor tijdige ontvangst daarvan.

Denk aan het milieu voordat u dit bericht print



## Opties wijziging fiscaliteit Bbz

Wat?	Voordeel	Nadeel	Toelichting
<b>Geen wijziging</b>	Geen aanpassing regelgeving	Nadeel blijft bestaan	Nadeel op toeslagen. Zelfstandige kan ook fiscaal voordeel hebben als in jaar T+1 veel fiscale (investerings)aftek kan plaatsvinden. Maar de vaststellingssystematiek Bbz is niet bedoeld voor het verkrijgen van fiscaal voordeel. Wel is van belang dat fiscaal nadeel wordt voorkomen.
<b>Brutering Bbz aanmerken als eindheffingsbestanddeel</b>	Geen fiscale ophoging in jaar T+1	Zal op weerstand stuiten bij Belastingdienst	Is indertijd bij (laatste jaar) WIK wel doorgevoerd
<b>Brutering Bbz als bijzonder inkomen aanmerken voor toeslagen</b>	Geen negatief effect op toeslagen	Is al door Belastingdienst afgewezen (verzoek G4)	Wel fiscaliseren, maar geen gevolgen voor toeslagen
<b>Bbz direct bruteren</b>	Fiscalisering in jaar van verstrekking Geen lening meer	Vereist Zelfstandigenwet, los van P-wet	De WWIK is indertijd op deze wijze vormgegeven. Heeft niet geleid tot problemen in de WWIK. Kan voor zelfstandigen nadeliger uitwerken.
<b>Navorderingsanslag zonder boete (Amersfoortse oplossing)</b>			Is inmiddels door de Belastingdienst als onjuiste wetstoepassing aangemerkt
<b>Bbz wel netto houden, maar niet meer als geldlening</b>	Fiscalisering in jaar van verstrekking Zelfstandige wordt geprikkeld om tijdig inkomenshoogte door te geven.	In eerste aanleg duurder voor gemeente: afdracht over gehele uitbetaalde uitkering, niet alleen over uiteindelijke bijstandsrecht. Zelfstandige moet meer	Moet een goede terugvorderingsgrond voor zijn in (Bbz als AMvB op) P-wet.

Wat?	Voordeel	Nadeel	Toelichting
	Knipt in vaststelling: periodiek inkomen per maand vaststellen, inkomen uit bedrijf/beroep per boekjaar vaststellen. Vergt slechts kleine aanpassingen in regelgeving, band met P-wet blijft en wordt versterkt. Oplossing in de kern niet op afgeleid fiscaal gebied.	terugbetalen: bruto (maar kan fiscaal terugbetaalde belasting wel aanmerken als negatief inkomen)	

***Wat zal bij laatste optie – direct om niet - moeten worden aangepast? (eerste verkenning, mogelijk niet volledig!!!)***

**Artikel 1. Bbz**

e. netto inkomen: het over het boekjaar verworven inkomen, bedoeld in hoofdstuk 3, paragraaf 3.4 van de wet, met toepassing van artikel 6, tweede lid;

*Hierbij moet een knip worden gemaakt tussen regelmatig genoten inkomen uit of buiten werk, overeenkomstig artikel 32 WWB en het inkomen uit bedrijf of beroep dat per boekjaar wordt verworven.*

**Artikel 3. Bedrag om niet**

1. Bijstand in de vorm van een bedrag om niet als bedoeld in de artikelen 12, 19, 21 en 22:

- a. wordt niet verleend indien het eigen vermogen meer bedraagt dan € 156 240,00 [Red: per 1 januari 2014: € 183.638,00] ;
- b. wordt, indien het eigen vermogen meer bedraagt dan € 37 177,00 [Red: per 1 januari 2014: € 43.698,00] , doch minder dan € 156 240,00 [Red: per 1 januari 2014: € 183.638,00] slechts verleend indien dit eigen vermogen niet meer bedraagt dan 30 procent van het totaal vermogen.

2. In afwijking van het eerste lid wordt aan de zelfstandige als bedoeld in artikel 2, eerste lid, onderdeel c, bijstand in de vorm van een bedrag om niet als bedoeld in de artikelen 12 en 26 niet verleend, indien het eigen vermogen meer bedraagt dan € 109 368,00 [Red: per 1 januari 2014: € 128.547,00] .

*Dit moet voor de uitkering van het levensonderhoud zo worden gewijzigd, dat alleen bij hoog vermogen de bijstand als geldlening wordt verleend. Daarom moet bij het eerste lid de verwijzing naar artikel 12 weg en moet een nieuw lid worden opgenomen over de vorm van de bijstand voor het levensonderhoud bij een hoog vermogen, als bedoeld in het eerste lid.*

#### **Artikel 4. Forfaitair bedrag**

De bijstand die wordt verleend in de vorm van een bedrag om niet met toepassing van artikel 12 wordt verhoogd met een forfaitair bedrag dat overeenkomt met de loonbelasting en de premies volksverzekeringen waarvoor de gemeente die de bijstand verleent krachtens de Wet op de loonbelasting 1964 inhoudingsplichtige is.

*Dit artikel kan vervallen.*

#### **Artikel 6. Het inkomen**

1. In afwijking van artikel 32, eerste lid, onderdeel b, van de wet wordt bij de bijstandsverlening aan een zelfstandige rekening gehouden met het inkomen over een boekjaar. Een teruggave van inkomstenbelasting en premies volksverzekeringen wordt bij een zelfstandige niet als inkomen aangemerkt.

*Ook hierbij moet een knip worden gemaakt tussen regelmatig genoten inkomen uit of buiten werk, overeenkomstig artikel 32 WWB en het inkomen uit bedrijf of beroep dat per boekjaar wordt verworven.*

#### **Artikel 10. Vormen van bijstand**

Algemene bijstand kan naar de regels van dit besluit worden verleend in de vorm van een renteloze geldlening, die al dan niet geheel of gedeeltelijk kan worden omgezet in een bedrag om niet of in de vorm van een bedrag om niet.

*Hier moet het tekstdeel 'die al dan niet geheel of gedeeltelijk kan worden omgezet in een bedrag om niet' vervallen en gezien de hoofdzaak de volgorde omdraaien: in de vorm van bijstand om niet of in de vorm van een geldlening. (renteloos weghalen)*

#### **Artikel 11. Uitbetaling van lening**

1. Algemene bijstand heeft voorlopig de vorm van een renteloze geldlening die in maandelijkse termijnen wordt uitbetaald.
2. Zodra het inkomen bekend is over het boekjaar waarin de in het eerste lid bedoelde bijstand is verleend, wordt de hoogte van deze bijstand definitief vastgesteld en vindt, voor zover het vermogen van de zelfstandige de van toepassing zijnde grens van artikel 3 niet te boven gaat, tot die hoogte omzetting plaats in een bedrag om niet.

#### **Artikel 12. Definitieve vaststelling netto inkomen**

1. Het college neemt een nadere beslissing met betrekking tot de verleende bijstand, bedoeld in artikel 11, eerste lid, nadat het college het netto inkomen uit bedrijf of zelfstandig beroep definitief heeft vastgesteld.
2. Indien de verleende bijstand, vermeerderd met het in het desbetreffende boekjaar behaalde netto inkomen:
  - a. minder is dan de jaarnorm, wordt ambtshalve voor het verschil bijstand verleend, met dien verstande dat de in totaal te verlenen bijstand niet meer bedraagt dan de jaarnorm berekend naar evenredigheid over de periode waarin over het desbetreffende boekjaar bijstand is verleend, waarbij de als geldlening verstrekte bijstand wordt omgezet in een bedrag om niet;
  - b. gelijk is aan de jaarnorm, wordt de als geldlening verstrekte bijstand omgezet in een bedrag om niet;
  - c. meer is dan de jaarnorm, wordt de bijstand ter grootte van het verschil teruggevorderd en wordt de rest van de als geldlening verstrekte bijstand omgezet in een bedrag om niet.

*Hier moet een andere formulering komen: niet meer een geldlening, wel een definitieve vaststelling. Het eerste lid van artikel 11 kan weg.*

### **Artikel 13. Handhaving van renteloze lening**

In afwijking van artikel 12 wordt, voor zover het eigen vermogen de van toepassing zijnde vermogensgrens, genoemd in artikel 3 overschrijdt, de renteloze geldlening gehandhaafd na afloop van het tijdvak waarin bijstand is verleend. Met ingang van het jaar volgend op het laatste jaar van de bijstandsverlening wordt hierop een jaarlijkse aflossing van ten minste 10 procent voldaan.

*Dit moet juist zo worden gewijzigd, dat het alleen geldt indien artikel 3 is toegepast (de bijstand als geldlening bij hoog vermogen). Dus: bijstand die op grond van artikel 3 als geldlening is verstrekt.*

### **Artikel 46. Naderhand terugvordering van bijstand**

Kosten van bijstand worden van de zelfstandige teruggevorderd voor zover:

- a. hij naderhand met betrekking tot de periode waarover bijstand is verleend over in aanmerking te nemen middelen als bedoeld in hoofdstuk 3, paragraaf 3.4, van de wet, beschikt of kan beschikken;
- b. bijstand is verleend met een bepaalde bestemming en naderhand door hem vergoedingen of tegemoetkomingen worden ontvangen met het oog op die bestemming.

*Hier moet een terugvorderingsgrond bij met betrekking tot teveel ontvangen bijstand, zoals dat blijkt na definitieve vaststelling over het boekjaar waarin de bijstand is verleend (overeenkomstig art. 12, lid twee, onder c.):*  
*c. de verleende bijstand, vermeerderd met het in het betreffende boekjaar behaalde netto inkomen, meer is dan de jaarnorm.*

**Notulen Platform Bbz, 20 november 2014**  
Stimulansz, Utrecht

**Aanwezig**

[Redacted list of attendees]

**Sprekers**

Mr. Addie Stehouwer Substituut Nationale  
Ombudsman  
[Redacted] onderzoeker Nationale Ombudsman

**Afwezigheidsmeldingen**

[Redacted list of absentees]

1. Opening en voorstelronde  
Onze gastsprekers mw. Stehouwer en [Redacted] worden welkom geheten.

2. Presentatie fiscaliteit door de Nationale Ombudsman en de Belastingdienst met aansluitende discussie

Mw. Addie Stehouwer stelt zichzelf en haar collega [Redacted] voor. Mw. Stehouwer is substituut ombudsman, ondersteunend aan de nationale ombudsman. Zij onderzoekt klachten en problemen op het terrein van armoede, schuldhulpverlening en momenteel de problemen rondom de fiscaliteit binnen het Bbz. De vraag is dan wat de rol van de overheid is, in het ontstaan van de 'problematiek'. [Redacted] doet onderzoeken voor de nationale ombudsman in samenwerking met mw. Stehouwer.

Als mensen vanuit een lage inkomenspositie aan een onderneming beginnen, kunnen ze leenbijstand Bbz krijgen. Als de leenbijstand wordt 'kwijtgescholden', is dat belast en gaat de belastingdienst ermee aan de haal. De leenbijstand wordt een papierinkomen. Dat heeft gevolgen voor de voorlopig toegekende toeslagen voor dat jaar. Het probleem dat hier ontstaat, is dat de kwijtschelding van de leenbijstand in een jaar plaatsvindt dat na het jaar ligt waarin de leenbijstand is uitbetaald. Dat betekent niet dat je dat 'inkomen' ook in het kwijtscheldingsjaar genoten hebt. Maar de Belastingdienst ziet dit wel zo. Deze zienswijze heeft grote financiële gevolgen, waarbij toeslagen worden teruggevorderd of naheffingen volgen die de ondernemer niet kan betalen.

Mw. Stehouwer heeft drie vragen aan de leden van het platform:

- Wordt dit probleem herkend?
- Hoe groot is het probleem?
- Welke oplossingsrichtingen zijn er?

### **Herkent u het probleem en wat is de omvang ervan?**

Ja, de leden van het platform herkennen het probleem.

■ (Den Haag) vult aan dat de regeling in het algemeen goed werkt, maar dat in individuele gevallen hele vervelende situaties kunnen ontstaan.

■ vertelt dat in Nijmegen 180 omzettingen per jaar plaatsvinden. Dit levert een marginaal problemen op. De problemen die ontstaan worden getackeld door bijzondere bijstand te verstrekken. De problemen ontstaan met name bij de bedrijven die omvallen. Maar in het kader van het Bbz stel je juist alles in het werk om een bedrijf overeind te houden.

In Arnhem is er een geval geweest waarbij de omzetting dusdanige financiële gevolgen had dat het zelfs van invloed was op de toekenning van de tegemoetkoming studiekosten en de eigen bijdrage voor de school van de kinderen.

■ vertelt dat er namens de G4 ruim een jaar geleden een brief aan het ministerie is gestuurd waarin dit probleem is gesignaleerd.

In Amsterdam zijn er 650 omzettingen, ongeveer een kwart daarvan geeft (financiële/fiscale) problemen.

Er is een voorstel aan het ministerie van Financiën gedaan om de omzetting als bijzonder inkomen aan te merken. Zodoende voorkom je de fiscale problemen. Maar het ministerie ziet dit niet zitten, omdat ze juist van de uitzonderingen afwillen. Zij zien meer in het omzetten van de wet. Maar de voorgestelde omzetting levert problemen voor de gehele groep Bbz-ers op. Want hierdoor wordt het fiscale voordeel weggenomen.

Gezien de economische situatie is het wel te verwachten dat de groep die problemen ervaart bij een omzetting groter wordt. Het omzetten gebeurt steeds vaker en er ontstaan meer problemen doordat mensen moeten stoppen.

### **Welke oplossingsrichtingen zijn er?**

In welke richting kunnen er oplossingen worden gezocht voor mensen die nu in de problemen zijn? Een oplossing kan zijn het inkomen fiscaal maken, à la de inmiddels ingetrokken kunstenaarsregeling WWIK. Daarin is de uitkeringsgrondslag en inkomensvaststelling direct bruto gemaakt. Dat betekent wel dat de relatie WWB (P-wet) en Bbz uit elkaar moeten worden gehaald, want de bijstandswet kent geen bruto systeem. Dit vraagt om een aparte zelfstandigenwet. En dat is gelijk het nadeel, want het is niet te verwachten dat de wetgever hier oren naar heeft.

Je kan ook de bijstand niet meer als leenbijstand verstrekken, maar direct bijstand 'om niet' verstrekken met een terugvorderingbesluit. Het vergt een kleine aanpassing met betrekking tot de terugvorderingsbepalingen, mogelijk op AMvB-niveau.

Mw. Stehouwer vraagt de platformleden om mee te denken welke mogelijkheden er zijn als je de leenbijstand niet omzet. Het platform reageert dat je dan de lening altijd moet invorderen, of een klant nu kan betalen of niet. De klant heeft wettelijk recht op ondersteuning vanwege een laag inkomen. Als je dan gaat invorderen terwijl de klant geen inkomen heeft gehad, dan maak je het alleen maar erger. Het handhaven van de lening biedt dus geen oplossing voor de zelfstandige.

Alphen aan den Rijn en Katwijk hebben positieve ervaringen gehad met de belastingdienst. Zij hebben contact gezocht en uitgelegd wat de situatie van de klant was en zo kwijtschelding kunnen regelen. Dit is formeel buitenwettelijk. Het geautomatiseerde systeem van de belastingdienst slaat op tilt bij deze situaties. Als je het uitlegt wat er precies aan de hand is en dat het inkomen niet 'genoten' is in het jaar dat de belastingdienst het wil verrekenen, is er meestal meer mogelijk.

■ geeft aan dat van alle omzettingen die een probleem worden, het in 90% van de gevallen ook mis gaat. Amsterdam stuurt klanten die na omzetting in bijstand 'om niet' mogelijk met het problemen worden geconfronteerd, een brief met uitleg. Deze brief kunnen ze dan zelf aan de medewerker van de Belastingdienst tonen. Dat helpt vaak wel. Het probleem is vooral dat veel klanten de weg naar de Belastingdienst niet weten te vinden. Deze klanten ondervinden veel problemen.

Mw. Stehouwer laat het platform weten dat vanuit de Nationale Ombudsman zal worden aangestuurd op 'persoonlijk contact' om deze problemen zo goed mogelijk te ondervangen. Zowel contact vanuit de gemeente met de klant, maar ook vanuit de gemeente met de Belastingdienst, zodat er via die weg toch iets in het belang van de klant geregeld kan worden. Immers een klip-en-klare oplossing, door aanpassing van de wet- en regelgeving is er vooralsnog niet.

In de bijlage heeft ■■■ een overzicht gemaakt van welke oplossingen er zijn om de bovengemelde problematiek te ondervangen. Het is een eerste aanzet. Leden kunne het aanvullen en naar ■■■ teurgsturen.

Tot slot, als de platformleden zaken zien die het melden waard zijn, richt je tot de ombudsman. Niet alleen voor zaken die niet opgelost kunnen worden, maar ook met zaken die een goed voorbeeld zijn. Deze input kan gebruikt worden voor een zorgbrief aan de Kamer.

---

**Van:** [redacted]@stimulansz.nl>  
**Verzonden:** dinsdag 9 december 2014 16:51  
**Aan:** [redacted]  
**Onderwerp:** RE: notulen platform Bbz  
**Bijlagen:** Opties wijziging fiscaliteit Bbz.docx

Geachte heer [redacted],

Ik kan niet zien of Vivian ook mijn notitie heeft meegestuurd over opties tot wijziging van het Bbz. Daarom stuur ik het u na. Wellicht kunt u het gebruiken voor het vervolg van uw acties. Omdat ik thuis (ik ben inmiddels thuis) geen mailadres heb van mevrouw [redacted], verzoek ik u om het aan haar door te sturen.

Wij hebben al eerder uw zorgbrief aan de staatssecretaris van Financiën gezien. Ik heb het zelfs al in onze nieuwsbrief van vandaag opgenomen. Ik stuur u graag deze nieuwsbrief, maar met doorsturen is het resultaat minder, zodat ik het liever direct vanuit het softwaresysteem naar u toestuur. Ik kan daar geen commentaar bij zetten, dus u krijgt het 'kaal' op uw mailadres. Als mevrouw [redacted] het ook direct op haar mailadres wil ontvangen, dan graag een opgave van haar adres.

Met vriendelijke groet,

[redacted] | Adviseur | Stichting Stimulansz | Postbus 2758 | 3500 GT Utrecht |

Koningin Wilhelminalaan 5 | 3527 LA Utrecht | [www.stimulansz.nl](http://www.stimulansz.nl) | tel: [redacted] | mobiel: [redacted]

De informatie in dit e-mailbericht is alleen bestemd voor de geadresseerde. Als dit mailbericht niet voor u is bestemd, vragen wij u dringend ons dit te laten weten en het bericht te verwijderen.

Aan de informatie in dit e-mailbericht kunnen geen rechten worden ontleend. Stimulansz staat niet in voor een juiste en volledige overbrenging van de inhoud van een verzonden e-mailbericht en voor tijdige ontvangst daarvan.

 Denk aan het milieu voordat u dit bericht print

---

**Van:** [redacted]@nationaleombudsman.nl]  
**Verzonden:** dinsdag 9 december 2014 15:43  
**Aan:** [redacted]  
**CC:** [redacted]  
**Onderwerp:** RE: notulen platform Bbz

Hartelijk dank.

Afgelopen week hebben wij een zogenoemde zorgenbrief gestuurd aan de staatssecretaris van Financiën. De brief staat op onze website, zie:

[www.nationaleombudsman.nl/nieuws/2014/papieren-inkomen-blijft-voor-grote-problemen-zorgen](http://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/2014/papieren-inkomen-blijft-voor-grote-problemen-zorgen)

Met vriendelijke groet,

[redacted]  
onderzoeker



Bureau Nationale ombudsman



Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[bureau@nationaleombudsman.nl](mailto:bureau@nationaleombudsman.nl)



| [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

---

**Van:** [REDACTED]@stimulansz.nl]

**Verzonden:** dinsdag 9 december 2014 15:39

**Aan:** [REDACTED]

**Onderwerp:** notulen platform Bbz

Beste mevrouw [REDACTED] en heer [REDACTED],

In de bijlage ontvangt u onze notulen van het platform Bbz.

Mocht u nog vragen hebben of als er onduidelijkheden zijn, wilt u ons dat dan laten weten?

Wij denken graag mee.

Vriendelijke groeten,

[REDACTED] en [REDACTED]

[REDACTED] | Coordinator Schuldhulpverlening en armoede(beleid) en adviseur | Stichting Stimulansz | Postbus 2758 |  
3500 GT Utrecht | Koningin Wilhelminalaan 5 | 3527 LA Utrecht | [www.stimulansz.nl](http://www.stimulansz.nl) | tel: [REDACTED] | mobiel [REDACTED]



De informatie verzonden met dit e-mailbericht is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde. Indien dit bericht niet voor u bestemd is, verzoeken wij u dit aan ons te melden en de inhoud van het bericht te vernietigen.

Aan de informatie in dit e-mailbericht kunnen geen rechten worden ontleend. Stimulansz staat niet in voor de juiste en volledige overbrenging van de inhoud van een verzonden e-mail, noch voor tijdige ontvangst daarvan.

**Denk aan het milieu voordat u dit bericht print**

**Van:** Stimulansz <stimulansz@ezine.swordfish.nl>  
**Verzonden:** dinsdag 9 december 2014 16:53  
**Aan:** Ivan Welters  
**Onderwerp:** Nieuwsbrief SZignalering | nr. 608 / week 50 - 2014



SZignalering, de digitale nieuwsbrief, is een onderdeel van het abonnement Stimulansz Werk en Inkomen. Stimulansz 'szignaleert' voor u in deze nieuwsbrief wekelijks het actuele nieuws binnen de sociale zekerheid.

## Nr. 608 / week 50 - 2014

- [Redacted]
- [Redacted]
- ['Papieren inkomen' blijft voor grote problemen zorgen](#)
- [Redacted]

[Redacted]



[Redacted]

[^ Naar boven](#)

[Redacted]

[^ Naar boven](#)

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[^ Naar boven](#)

## 'Papieren inkomen' blijft voor grote problemen zorgen



Zelfstandigen die leenbijstand hebben ontvangen lopen soms al jaren aan tegen een overheid die met de ene hand geeft en de andere neemt. De Nationale ombudsman maakt zich hier zorgen over en heeft deze week hierover een [brief](#) gestuurd aan de staatssecretaris van Financiën en de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. In deze brief noemt de Nationale Ombudsman de mening van de leden van het Platform Bbz na bezoek van de Substituut Nationale Ombudsman in november 2014 aan dat platform.

### **Wat is er aan de hand?**

Als de zelfstandige onvoldoende eigen inkomsten heeft gehad, kan de gemeente de lening omzetten in 'een bedrag om niet' (kwijschelden). Deze kwijschelding kan leiden tot de terugvordering van aanzienlijke bedragen aan toeslagen. De Belastingdienst ziet de kwijschelding namelijk als inkomen en vordert eerder betaalde toeslagen terug, omdat het inkomen te hoog is. Het moeten terugbetalen van toeslagen kan tot ernstige betalingsnood leiden. De kwijschelding is namelijk 'papieren inkomen', het geld is eerder al ontvangen. Het papieren inkomen zorgt er zo voor dat betrokkenen onder de bijstandsnorm kunnen zakken. "Met papieren inkomen kun je geen brood kopen", aldus de ombudsman.

### **Geen structurele oplossing**

De problematiek speelt al langer. Steeds meer burgers wenden zich - ten einde raad - tot de Nationale ombudsman. De afgelopen jaren heeft de Nationale ombudsman een vijftigtal klachten hierover ontvangen. Kern van de klachten betreft steeds de terugvordering van toeslagen door de Belastingdienst.

De problematiek leek in 2013 even opgelost, omdat met ingang van 2013 het ontstaan van papieren inkomen zou worden voorkomen. Dit bleek echter een oplossing voor enkele specifieke situaties. Een structurele oplossing voor alle gevallen is er nog steeds niet. De Nationale ombudsman heeft in zijn brief zijn zorgen geuit hierover.

### **Oproep aan de bewindslieden**

Ondanks dat het probleem door alle betrokken partijen (gemeente, Belastingdienst en zelfs rechters) wordt onderkend, blijft het bestaan. De problemen worden namelijk veroorzaakt door de slechte aansluiting van regelingen, waarvoor de overheid verantwoordelijk is. De Nationale ombudsman heeft de beide bewindslieden daarom opgeroepen snel met een structurele oplossing te komen.

*(Bron: Nieuwsbericht Nationale Ombudsman, 5 december 2014)*

[^ Naar boven](#)

---

**Van:** [REDACTED]  
**Verzonden:** dinsdag 9 december 2014 17:07  
**Aan:** [REDACTED]  
**Onderwerp:** FW: Nieuwsbrief SZignalering | nr. 608 / week 50 - 2014

Geachte heer [REDACTED],

Hartelijk dank voor het toezenden van de notitie - die inderdaad ook bij de notulen zat - en de nieuwsbrief. De nieuwsbrief laat zich overigens goed doorsturen (zie hieronder).

Heeft u de notulen en uw notitie ook aan uw contacten bij de Belastingdienst en het ministerie van Financiën gestuurd? Zij zullen er graag kennis van nemen. Zeker in het licht van onze brief.

De optie waar het ministerie mee bezig is, is die van de eindheffing. Of dat 'm ook gaat worden, is natuurlijk een politieke zaak en hangt van veel factoren af.

Met ingang van 1 januari a.s. ben ik niet meer werkzaam bij de Nationale ombudsman. Vanaf die datum kunt u ons bereiken op het algemene adres [bureau@nationaleombudsman.nl](mailto:bureau@nationaleombudsman.nl) (Eén van mijn collega's neemt dan zo nodig met u contact op.)

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]  
*onderzoeker*



Bureau Nationale ombudsman  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[bureau@nationaleombudsman.nl](mailto:bureau@nationaleombudsman.nl)



| [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

[REDACTED]

---

**Van:** Addie Stehouwer  
**Verzonden:** donderdag 11 december 2014 09:16  
**Aan:** [REDACTED]  
**Onderwerp:** RE: notulen platform Bbz

Ja prima, geef maar zo veel mogelijk door. Denk ook aan de casus in Trouw afgelopen zaterdag die heel illustratief is.

Met vriendelijke groet,

Addie Stehouwer  
*substituut-ombudsman*



Bureau Nationale ombudsman  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

Telefoon +31 70 [REDACTED]  
Mobiel +31 6 [REDACTED]  
Fax +31 70 361 50 72

[A.Stehouwer@nationaleombudsman.nl](mailto:A.Stehouwer@nationaleombudsman.nl)



| [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

---

**Van:** [REDACTED]  
**Verzonden:** dinsdag 9 december 2014 16:00  
**Aan:** Addie Stehouwer  
**Onderwerp:** FW: notulen platform Bbz

Beste Addie,

Hierbij de notulen van de platformbijeenkomst van Stimulansz (inclusief bijlagen). Ik heb mevrouw [REDACTED] bedankt en tevens geattendeerd op onze brief en nieuwsbericht. Zij zal dit bij de platformleden onder de aandacht brengen. Ze volgen het "met belangstelling".

Zal ik brief en nieuwsbericht ook onder de aandacht brengen bij de collega-ombudsmannen en Divosa? Dit dan als follow-up van onze vraag en hun reacties.

Het nieuwsbericht is in de media nog niet echt opgepakt. [REDACTED] maakt vanmiddag nog een belondje.

Hartelijke groet,

[REDACTED]

---

**Van:** [redacted]@stimulansz.nl]

**Verzonden:** dinsdag 9 december 2014 15:39

**Aan:** [redacted]

**Onderwerp:** notulen platform Bbz

Beste mevrouw Stehouwer en heer [redacted]

In de bijlage ontvangt u onze notulen van het platform Bbz.

Mocht u nog vragen hebben of als er onduidelijkheden zijn, wilt u ons dat dan laten weten?

Wij denken graag mee.

Vriendelijke groeten,

[redacted]

[redacted] | Coordinator Schuldhulpverlening en armoede(beleid) en adviseur | Stichting Stimulansz | Postbus 2758 |  
3500 GT Utrecht | Koningin Wilhelminalaan 5 | 3527 LA Utrecht | [www.stimulansz.nl](http://www.stimulansz.nl) | tel: 030-[redacted] | mobiel 06-[redacted]



De informatie verzonden met dit e-mailbericht is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde. Indien dit bericht niet voor u bestemd is, verzoeken wij u dit aan ons te melden en de inhoud van het bericht te vernietigen.

Aan de informatie in dit e-mailbericht kunnen geen rechten worden ontleend. Stimulansz staat niet in voor de juiste en volledige overbrenging van de inhoud van een verzonden e-mail, noch voor tijdige ontvangst daarvan.

 **Denk aan het milieu voordat u dit bericht print**

[REDACTED]

---

**Van:** [REDACTED]  
**Verzonden:** donderdag 11 december 2014 14:39  
**Aan:** '[REDACTED]@belastingdienst.nl'  
**Onderwerp:** RE: conceptbrief update december 2014 Leenbijstand

Beste [REDACTED],

Een mooie brief.

Ik zie dat je iedereen dezelfde brief wilt sturen. Dat is beslist makkelijker, maar komt de leesbaarheid niet ten goede. Is het echt nodig? Een variant is misschien zo gemaakt.

Om bijlagen te besparen, zou je kunnen volstaan met de vermelding dat je “– indien van toepassing –” een afschrift van de brief van 27 augustus hebt bijgevoegd. Voor de brief aan de staatssecretaris zou je kunnen verwijzen naar [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl) De brief staat hier als bijlage bij het bericht: “Papieren inkomen’ blijft voor grote problemen zorgen’ (nieuwsbericht van 5 december 2014).

Voor de goede orde wil ik alvast het volgende opmerken.

Per 1 januari a.s. loopt mijn detachering bij de Nationale ombudsman af en ga ik terug naar [REDACTED]. Mijn laatste werkdag wordt 24 december 2014. Natuurlijk zal ik zorgen voor een goede overdracht. Waarschijnlijk zal [REDACTED] – [REDACTED] [REDACTED] – mijn zaken overnemen. Mij kun je bereiken via [REDACTED] en [REDACTED] (Als er een vacature komt bij PDB in Den Haag, houd ik mij zeer aanbevolen.)

Hartelijke groet,

[REDACTED]  
onderzoeker



Bureau Nationale ombudsman  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

Telefoon +31 70 [REDACTED]  
Fax +31 70 360 75 72  
[bureau@nationaleombudsman.nl](mailto:bureau@nationaleombudsman.nl)



| [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)



---

**Van:** [redacted]@belastingdienst.nl [mailto:[redacted]@belastingdienst.nl]

**Verzonden:** donderdag 11 december 2014 11:17

**Aan:** [redacted]

**Onderwerp:** conceptbrief update december 2014 Leenbijstand

Beste [redacted]

Voor de goede orde stuur ik je hierbij de brief die ik vandaag aan de mij (19) bekende klagers zal sturen .

met vriendelijke groet

[redacted]



Belastingdienst

---

**Belastingen / Particulieren, Dienstverlening en Bezwaar**

Groningensingel 21, 6835 EA Arnhem

Postbus 9001, 6800 DB

Arnhem

**T**

**GSM**

**@**

[redacted]

[redacted]@belastingdienst.nl

*(Zie het bijgevoegde bestand: conceptbrief update december 2014.docx)*

---

**Van:** [REDACTED]  
**Verzonden:** woensdag 24 december 2014 10:21  
**Aan:** [REDACTED]@belastingdienst.nl  
**CC:** [REDACTED]  
**Onderwerp:** Leenbijstand

Beste [REDACTED],

Ik heb je net mijn laatste leenbijstandklacht toegestuurd. Wij hebben helaas nog geen reactie gekregen op onze brief aan de staatssecretaris, dat wordt dus volgend jaar. Dan neemt [REDACTED] het van mij over.

Medio januari gaan we er ook nog een column aan wijden. Het concept daarvoor is klaar, maar we bewaren 'm nog even, zodat wij de reactie van Financiën er in kunnen verwerken. Hij zal in januari inhoudelijk met het ministerie worden afgestemd en jou, ter informatie, worden toegestuurd.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]  
onderzoeker



Bureau Nationale ombudsman  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

(Gratis) postadres:  
Antwoordnummer 10870  
2501 WB Den Haag

Let op! Wanneer u ons antwoordnummer gebruikt, dan duurt het langer voordat uw brief aankomt. Heeft uw brief haast, stuur deze dan naar onze postbus.

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[bureau@nationaleombudsman.nl](mailto:bureau@nationaleombudsman.nl)



| [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

---

**Van:** Bureau Nationale ombudsman  
**Verzonden:** woensdag 24 december 2014 12:52  
**Aan:** [REDACTED]  
**Onderwerp:** Update 'papieren inkomen'

Geachte mevrouw [REDACTED],

Begin dit jaar heb ik u toegezegd dat ik u op de hoogte zou houden van de ontwikkelingen m.b.t. de behandeling van het zogenaamde papieren inkomen.

Hierbij wil ik u melden dat wij op 1 december een zogenoemde zorgenbrief hebben gestuurd aan de staatssecretaris van Financiën en de minister van SZW. Deze brief is met onderstaand nieuwsbericht op onze website geplaatst. Zie: <https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/2014/papieren-inkomen-blijft-voor-grote-problemen-zorgen>

Dit is tevens mijn laatste bericht aangezien dit mijn laatste werkdag is bij de Nationale ombudsman. Ik ben een jaar gedetacheerd geweest. [REDACTED]

Voor vragen over leenbijstand kunt u vanaf 5 januari terecht bij mijn vervanger, de heer [REDACTED]

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]  
onderzoeker



Bureau Nationale ombudsman  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[bureau@nationaleombudsman.nl](mailto:bureau@nationaleombudsman.nl)



## 'Papieren inkomen' blijft voor grote problemen zorgen

Zelfstandigen die leenbijstand hebben ontvangen lopen soms al jaren aan tegen een overheid die met de ene hand geeft en de andere neemt. De Nationale ombudsman maakt zich hier zorgen over en heeft deze week hierover een brief gestuurd aan de staatssecretaris van Financiën en de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

## Wat is er aan de hand?

Als de zelfstandige onvoldoende eigen inkomsten heeft gehad, kan de gemeente de lening omzetten in 'een bedrag om niet' (kwijschelden). Deze kwijschelding kan leiden tot de terugvordering van aanzienlijke bedragen aan toeslagen. De Belastingdienst ziet de kwijschelding namelijk als inkomen en vordert eerder betaalde toeslagen terug, omdat het inkomen te hoog is. Het moeten terugbetalen van toeslagen kan tot ernstige betalingsnood leiden. De kwijschelding is namelijk 'papieren inkomen', het geld is eerder al ontvangen. Het papieren inkomen zorgt er zo voor dat betrokkenen onder de bijstandsnorm kunnen zakken. "Met papieren inkomen kun je geen brood kopen", aldus de ombudsman.

## Geen structurele oplossing

De problematiek speelt al langer. Steeds meer burgers wenden zich - ten einde raad - tot de Nationale ombudsman. De afgelopen jaren heeft de Nationale ombudsman een vijftigtal klachten hierover ontvangen. Kern van de klachten betreft steeds de terugvordering van toeslagen door de Belastingdienst.

De problematiek leek in 2013 even opgelost, omdat met ingang van 2013 het ontstaan van papieren inkomen zou worden voorkomen. Dit bleek echter een oplossing voor enkele specifieke situaties. Een structurele oplossing voor alle gevallen is er nog steeds niet. De Nationale ombudsman heeft in zijn brief zijn zorgen geuit hierover.

## Oproep aan de bewindslieden

Ondanks dat het probleem door alle betrokken partijen (gemeente, Belastingdienst en zelfs rechters) wordt onderkend, blijft het bestaan. De problemen worden namelijk veroorzaakt door de slechte aansluiting van regelingen, waarvoor de overheid verantwoordelijk is. De Nationale ombudsman heeft de beide bewindslieden daarom opgeroepen snel met een structurele oplossing te komen.

[REDACTED]

---

**Van:** [REDACTED]@minfin.nl>  
**Verzonden:** vrijdag 16 januari 2015 13:34  
**Aan:** Bureau Nationale ombudsman  
**CC:** [REDACTED]  
**Onderwerp:** papieren inkomen

Geachte heer [REDACTED]  
Het onderwerp leenbijstand/papieren inkomen loopt inderdaad al lang.  
Eerder is met de heer [REDACTED] besproken dat de prioriteit op dit moment ligt bij de toekomstgerichte aanpak die moet voorkomen dat het probleem steeds opnieuw ontstaat. Er is een brief opgesteld richting Nationale ombudsman door zowel Financiën als SZW die op korte termijn wordt voorgelegd aan de bewindspersonen. En dus hopelijk ook op korte termijn kan worden verzonden.  
Aan de heer [REDACTED] is kort voor de Kerst gemeld dat het niet ging lukken om de brief van de Nationale ombudsman binnen de gevraagde termijn te beantwoorden.  
Als deze hobbel is genomen, wordt er gekeken hoe de 'oude' zaken kunnen worden behandeld.

[REDACTED]  
Tel. 070 - [REDACTED]  
[REDACTED]

Fax 070 - 342 7963

Op woensdagen afwezig

[REDACTED]

---

**Van:** Addie Stehouwer  
**Verzonden:** vrijdag 29 mei 2015 08:12  
**Aan:** [REDACTED]  
**Onderwerp:** RE: papieren inkomen

Het gaat wel steeds verder in het proces. Plan jij een overleg, [REDACTED] als dat aan de orde is?

Met vriendelijke groet,

Addie Stehouwer  
*substituut-ombudsman*



Bureau Nationale ombudsman  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

Telefoon +31 70 [REDACTED]

Fax +31 70 361 50 72

[REDACTED] [@nationaleombudsman.nl](mailto:[REDACTED]@nationaleombudsman.nl)



[www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

---

**Van:** [REDACTED]  
**Verzonden:** donderdag 28 mei 2015 10:10  
**Aan:** [REDACTED]; Addie Stehouwer; Reinier van Zutphen  
**Onderwerp:** FW: papieren inkomen

Beste Reinier, Addie en [REDACTED],

Even een tussenbericht over het papieren inkomen.

Zie onderstaand.

Een inhoudelijke eindbeslissing volgt dus nog niet in juni.

Ik denk dat dat gezien de gegeven informatie helaas ook niet meer haalbaar zal zijn.

We moeten er maar even over spreken met elkaar.

Overigens voor de acute problemen is er een nieuwe ontwikkeling te melden.

Op 29 juni a.s. is er een bespreking op het ministerie van Financiën, waar met name de (landelijke?) afstemming over invorderingskwesaties mbt de papieren inkomensproblematiek aan de orde zal komen.

Hopelijk komt daar iets positiefs uit voort.

Met vriendelijke groet,

senior onderzoeker



Bureau Nationale ombudsman  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

Telefoon +31 70 [redacted]  
Fax +31 70 360 75 72  
[redacted]@nationaleombudsman.nl

---

**Van:** [redacted]@minfin.nl]

**Verzonden:** donderdag 28 mei 2015 10:02

**Aan:** [redacted]

**Onderwerp:** papieren inkomen

[redacted]  
Bij het schrijven van mijn e-mail gisteren was mij even ontschoten dat je vandaag waarschijnlijk grotendeels uitgeschakeld bent.

Mijn toelichting daarom maar per e-mail.

In het overleg van DGBel met SZW is een toekomstige oplossing voor het papieren inkomen besproken waar de Staatssecretaris van Financiën achter staat. Bij SZW is die overeenstemming er alleen nog op ambtelijk niveau. De oplossing moet ook nog voorgelegd aan twee andere departementen (VWS en Wonen en Rijksdiensten) omdat die ook de zorgtoeslag en de huurtoeslag raakt en budgettaire consequenties heeft.

Daarna zal overlegd worden met de gemeenten.

De brief aan de Nationale ombudsman kan niet (veel) anders behelzen dat aangeven hoe dit proces verloopt.

Naar aanleiding van de opmerking over de consequenties voor de inkomensafhankelijke huurverhoging:

In artikel 7:252a BW, zesde lid onder b, is aangegeven dat een huurovereenkomst tegen een hogere huur o.g.v. lid 1 van dat artikel niet tot stand komt als de huurder kan aantonen dat in het jaar na het peiljaar het inkomen lager is.

Hij kan daarvoor de verhuurder benaderen en o.g.v. artikel 7: 252b BW een tegenvoorstel doen.

Daarvoor moet hij een verklaring over het inkomen overleggen. Zo nodig kun je [redacted] vragen hoe die precies moet worden aangevraagd. Volgens mij staat de info overigens ook op de website Rijksoverheid.nl bij BZK maar dat weet ik niet helemaal zeker.

[redacted]  
Tel. 070 - [redacted]

Fax 070 - 342 7963

Op woensdagen afwezig

[REDACTED]

---

**Van:** [REDACTED]@belastingdienst.nl  
**Verzonden:** donderdag 2 juli 2015 09:12  
**Aan:** [REDACTED]  
**CC:** [REDACTED]@belastingdienst.nl  
**Onderwerp:** Betr: update papieren inkomen

Geachte heer [REDACTED]

U heeft in een afstemoverleg met de Belastingdienst onlangs aangegeven graag op de hoogte te blijven van eventuele ontwikkelingen t.a.v. de problematiek rondom de omzetting leenbijstand- om niet. Ik had -als contactpersoon voor de nationale ombudsman voor wat betreft deze problematiek- begin deze week een informeel overleg op ambtelijk niveau op het ministerie. Enerzijds om weer te kijken naar een mogelijk brede oplossing voor lopende gevallen en anderzijds om te horen hoe het met een oplossing naar de toekomst toe staat. Te beginnen met dat laatste: en nogmaals, dit betreft een informele terugkoppeling, heb ik begrepen dat de Gemeenten -in ieder geval op dit moment- de door het ministerie van financiën aangedragen oplossing om ten aanzien van de kwijtschelding de loonbelasting eindheffing te laten zijn (waardoor het 'toetsinkomen' niet wordt verhoogd) niet omarmen. Dit kennelijk om reden dat -hoewel dit voor de 'kwijtscheldingsgevallen' wél een goede oplossing zou zijn, dit voor de grotere groep niet-kwijtscheldingsgevallen onvoordelig zou uitvallen-. Deze groep zou dan niét meer in aanmerking komen voor een ih-teruggaaf.) Hoe dit verder afloopt?

Wat de huidige gevallen betreft: er is opnieuw veel begrip voor de heel vervelende situatie die door de kwijtschelding ontstaat, en er is opnieuw van alle kanten gekeken óf er een brede/eenduidige oplossing mogelijk is, maar deze is - opnieuw - niet gevonden. Wat mij overigens zelf niet verbaast, maar wat mijn eigen frustratie ten aanzien van dit dossier alleen maar groter maakt.

Eigenlijk is de boodschap aan mij: regel maar een persoonlijke betalingsregeling met de klagers conform de bestaande invorderingsregelingen op dat punt: kort gezegd: rekening houden met BVV, inkomen, betalingstermijn (24 maanden?) en vervolgens kwijtschelding/of 'niet verder bemoeilijken' van restant.

Ergo: ik kan en mag niet zeggen dát er voor toekomstige gevallen uiteindelijk geen oplossing komt - maar ik durf geen termijn of richting ervan meer te noemen.

Ten aanzien van de huidige gevallen heb ik onderhand geen vertrouwen er meer in dat dáár een brede eenduidige oplossing zal komen, anders dan hierboven in de invorderings sfeer geduid. Op ambtelijk niveau in ieder geval niet.

Ik ben op dit moment zelf even zoekende naar mijn eigen verdere rol en mogelijkheden in deze. Daarvoor moet ik eerst even een stuk frustratie zien te overwinnen..

Tot zover even deze summiere update.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

---

**Belastingen / Particulieren, Dienstverlening en Bezwaar**

Groningensingel 21, 6835 EA Arnhem  
Postbus 9001, 6800 DB

Arnhem

[REDACTED]  
[REDACTED]@belastingdienst.nl



Belastingdienst



-----  
De Belastingdienst stelt e-mail niet open voor aanvragen, aangiften, bezwaarschriften, verzoeken, klachten, ingebrekestellingen en soortgelijke formele berichten.

Dit bericht is uitsluitend bestemd voor de geadresseerde. Het bericht kan vertrouwelijke informatie bevatten waarvoor de fiscale geheimhoudingsplicht geldt. Als u dit bericht per abuis hebt ontvangen, wordt u verzocht het te verwijderen en de afzender te informeren.

The Dutch Tax and Customs Administration does not accept filings, requests, appeals, complaints, notices of default or similar formal notices, sent by email.

This message is solely intended for the addressee. It may contain information that is confidential and legally privileged. If you are not the intended recipient please delete this message and notify the sender.

[REDACTED]

---

**Van:** Addie Stehouwer  
**Verzonden:** maandag 28 september 2015 15:53  
**Aan:** [REDACTED]  
**Onderwerp:** RE: papieren inkomen

Inderdaad niet voldoende

Met vriendelijke groet,

Addie Stehouwer  
*substituut-ombudsman*



Bureau Nationale ombudsman  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

Telefoon +31 70 [REDACTED]  
[REDACTED]  
Fax +31 70 361 50 72  
[REDACTED] [@nationaleombudsman.nl](mailto:[REDACTED]@nationaleombudsman.nl)



---

**Van:** [REDACTED]  
**Verzonden:** maandag 28 september 2015 15:35  
**Aan:** Addie Stehouwer  
**Onderwerp:** FW: papieren inkomen

Dag Addie,

Zie hieronder.  
Dit lijkt me niet hard genoeg om de brief aan te houden.

Groet,

[REDACTED]

---

**Van:** [REDACTED] [@minfin.nl](mailto:[REDACTED]@minfin.nl)  
**Verzonden:** maandag 28 september 2015 14:17  
**Aan:** [REDACTED]  
**CC:** [REDACTED] (BEDRIJF)  
**Onderwerp:** RE: papieren inkomen

Geachte heer [REDACTED],

Ik heb net even gesproken met de collega die deze kwestie inhoudelijk onder zijn hoede heeft. Hij deelde me mee dat SZW en FIN samen nog aan het zoeken zijn naar een 'oplossing', maar dat die er nog niet is. Er wordt dus nog wel gewerkt aan een oplossing.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

Niet aanwezig op do-mi en vr.

---

**Van:** [REDACTED]@nationaleombudsman.nl]

**Verzonden:** maandag 28 september 2015 9:42

**Aan:** [REDACTED] (BEDRIJF)

**Onderwerp:** papieren inkomen

Geachte heer [REDACTED],

Zoals net besproken, stuur ik u een mail over het onderwerp papieren inkomen.

Kort gezegd is de stand van zaken dat de Nationale ombudsman het dossier wil afsluiten en daartoe een brief aan de Vaste Commissie voor Financiën zal sturen. In de brief wordt de conclusie getrokken dat de zaak in een impasse zit.

Dit bericht omdat wij u niet willen overvallen met deze brief.

Daarnaast is er mogelijk erwijs toch een oplossing gekomen. Dan zou het sturen van de brief niet opportuun zijn.

Ik ontvang graag zo spoedig mogelijk uw reactie of een oplossing voorhanden is.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

senior onderzoeker



Bureau Nationale Ombudsman  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

Telefoon +31 70 [REDACTED]

Fax +31 70 360 75 72

[REDACTED]@nationaleombudsman.nl

---

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages. .

---

**Van:** Bureau Nationale ombudsman  
**Verzonden:** donderdag 1 oktober 2015 11:14  
**Aan:** [REDACTED]@minszw.nl  
**Onderwerp:** papiereninkomenproblematiek  
**Bijlagen:** Volgstuk 1031739 afrondenpapiereninkomenproblematiek Inhoud document.pdf

Geachte mevrouw [REDACTED],

Deze week heeft de Nationale ombudsman een brief gestuurd aan de Vaste Commissie voor Financiën Tweede Kamer der Staten-Generaal over de problematiek rond het papieren inkomen. Hierbij ontvangt u een afschrift. Tevens is per reguliere post een afschrift verstuurd.

Heeft u nog vragen of opmerkingen dan hoor ik het graag.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]  
*senior onderzoeker*



Bureau Nationale Ombudsman  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[\[REDACTED\]@nationaleombudsman.nl](mailto:[REDACTED]@nationaleombudsman.nl)

---

**Van:** [REDACTED]  
**Verzonden:** donderdag 1 oktober 2015 11:16  
**Aan:** [REDACTED]@minfin.nl  
**CC:** [REDACTED]@minfin.nl  
**Onderwerp:** FW: papiereninkomenproblematiek  
**Bijlagen:** Volgstuk 1031739 afrondenpapiereninkomenproblematiek Inhoud document.pdf

Geachte mevrouw [REDACTED],

Deze week heeft de Nationale ombudsman een brief gestuurd aan de Vaste Commissie voor Financiën Tweede Kamer der Staten-Generaal over de problematiek rond het papieren inkomen. Hierbij ontvangt u een afschrift. Tevens is per reguliere post een afschrift verstuurd.

Heeft u nog vragen of opmerkingen dan hoor ik het graag.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]  
*senior onderzoeker*



Bureau Nationale Ombudsman  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[\[REDACTED\]@nationaleombudsman.nl](mailto:[REDACTED]@nationaleombudsman.nl)

---

**Van:** [REDACTED]  
**Verzonden:** donderdag 1 oktober 2015 11:18  
**Aan:** [REDACTED]@belastingdienst.nl  
**CC:** [REDACTED]  
**Onderwerp:** FW: papiereninkomenproblematiek  
**Bijlagen:** Volgstuk 1031739 afrondenpapiereninkomenproblematiek Inhoud document.pdf

Geachte heer [REDACTED]/beste [REDACTED],

Ter informatie stuur ik u de brief die de Nationale ombudsman heeft gestuurd aan de Vaste Commissie voor Financiën Tweede Kamer der Staten-Generaal over de problematiek rond het papieren inkomen.

Misschien kunnen we nog snel spreken over de communicatie/verdere afwikkeling van de onderhanden dossiers.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]  
senior onderzoeker



Bureau Nationale Ombudsman  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]@nationaleombudsman.nl



# Tweede Kamer

DER STATEN-GENERAAL

Commissie Financiën

de Nationale ombudsman  
t.a.v. R. van Zutphen  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

DE NATIONALE OMBUDSMAN	
datum inkomst	: 3 MRT 2016
registratienummer	:
copy conform	:
te beh. door	:
rappelnummer	:

Plaats en datum: Den Haag, 29 februari 2016  
Betreft: Reactie de Nationale ombudsman m.b.t. problematiek "papieren inkomen" van zelfstandige startende ondernemers  
Ons kenmerk: [REDACTED]  
Uw kenmerk:  
Uw brief van: 30 september 2015

Geachte heer Van Zutphen,,

Uw bovengenoemde brief is door de vaste commissie voor Financiën onmiddellijk na ontvangst verspreid onder haar leden.

De commissie bestaat uit vertegenwoordigers van de diverse politieke partijen die zitting hebben in de Tweede Kamer. De commissie heeft besloten om uw brief over te laten aan de individuele Kamerleden. Dit betekent dat de Kamerleden van de commissie Individueel actie kunnen ondernemen naar aanleiding van uw brief. Dit kan door bijvoorbeeld uw brief te betrekken bij de behandeling van wetsvoorstellen of voor het stellen van vragen aan de regering. Indien u geen reactie hebt vernomen van de individuele leden is het mogelijk dat de Individuele leden op basis van uw brief geen actie hebben ondernomen.

Namens de commissie zeg ik u dank voor de toezending van uw brief.

Hoogachtend,

[REDACTED] van de vaste commissie voor Financiën,  
[REDACTED]

Tweede Kamer der Staten-Generaal  
Postbus 20018  
2500 EA Den Haag

T. 070-3182211  
E. cie.fin@tweedekamer.nl

[REDACTED]

---

**Van:** [REDACTED]  
**Verzonden:** donderdag 6 oktober 2016 17:09  
**Aan:** [REDACTED] Reinier van Zutphen  
**CC:** [REDACTED]  
**Onderwerp:** FW: Scan van Xerox WorkCentre  
**Bijlagen:** Scan van Xerox WorkCentre.pdf

Dag allen,

Na vele jaren inspanningen ziet het er echt naar uit dat per 1 januari 2017 de problemen rond het papieren inkomen verleden tijd zullen zijn.

Dat is een mooi resultaat waarvoor wij ons mede hebben ingespannen. Ik denk dat we wel; kunnen zeggen dat het met het door ons benaderen van de Vaste kamerzie in een stroomversnelling is gekomen.

Wat minder is, maar niet onverwacht, is dat uit de opstelling van de oplossing duidelijk wordt dat terugwerkende kracht er niet in zit.

We zullen rekening moeten houden met teleurstellingen bij klagers hierover die in weerwil van de oplossing per 1 januari a.s. toch met terugvordering worden geconfronteerd.

Ik denk dat we dat moeten accepteren. Heel helder hebben we ook ingezet op herstel voor oude gevallen. Dat is niet meegenomen en ook de Kamer maakt er geen punt van. Ik denk dat het gezien alle inspanningen die we hebben gedaan niet effectief is om hierop nog aan te dringen. Bovendien worden de al te scherpe kantjes veelal opgelost met de pseudo-kwijtschelding in de toeslagensfeer.

Groet,

[REDACTED]

-----Oorspronkelijk bericht-----

Van: workcentre@nationaleombudsman.nl [mailto:workcentre@nationaleombudsman.nl]

Verzonden: donderdag 6 oktober 2016 17:02

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: Scan van Xerox WorkCentre

Open het bijgevoegde document. Het werd gescand en aan u verzonden vanaf een Xerox WorkCentre

Bestandstype bijlage: pdf, Multi-Page

Locatie van multifunctioneel apparaat:

Naam apparaat: XeroxH3

Meer informatie over Xerox-producten en oplossingen vindt u op <http://www.xerox.com>.



[REDACTED]

---

**Van:** [REDACTED]  
**Verzonden:** vrijdag 13 mei 2022 15:28  
**Aan:** [REDACTED]  
**Onderwerp:** FW: vraag over leenbijstand en signalen bij de No hierover

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]  
*senioronderzoeker*



## Nationale ombudsman

T +31 70 [REDACTED]  
E [REDACTED]@nationaleombudsman.nl

*Werkdagen: maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag*

---

**Van:** [REDACTED]  
**Verzonden:** dinsdag 1 februari 2022 14:12  
**Aan:** [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>  
**CC:** [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>  
**Onderwerp:** RE: vraag over leenbijstand en signalen bij de No hierover

Hoi [REDACTED],  
Nee hoor,  
Ik was even onzeker ivm met dat staartje of het bij het CDA nog een vervolg zou krijgen. Vandaar de vraag over afgehecht.  
Want inhoudelijk, we hebben gewoon na het afsluiten van onze bemoeienis en de oplossing die werd geboden inclusief compensatie geen klachten meer ontvangen.  
En onze boodschap was altijd al duidelijk.  
Afgezien van die ene waarover ik je berichtte.  
De medewerker van MinFin neemt contact met mij op. Ik zal hem ook wat context meegeven waar nodig. Of wil jij er bij betrokken worden [REDACTED]?



## nationale ombudsman

**Nationale ombudsman**  
T +31 70 [REDACTED]  
E [REDACTED]@nationaleombudsman.nl  
*Werkdagen: maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag*

---

**Van:** [redacted]

**Verzonden:** dinsdag 1 februari 2022 14:06

**Aan:** [redacted]

**CC:** [redacted]

**Onderwerp:** RE: vraag over leenbijstand en signalen bij de No hierover  
Of denken jullie dat weer meer moeten zeggen?

---

**Van:** [redacted] <[\[redacted\]@nationaleombudsman.nl](mailto:[redacted]@nationaleombudsman.nl)>

**Verzonden:** dinsdag 1 februari 2022 13:35

**Aan:** [redacted] <[\[redacted\]@nationaleombudsman.nl](mailto:[redacted]@nationaleombudsman.nl)>

**CC:** [redacted] <[\[redacted\]@nationaleombudsman.nl](mailto:[redacted]@nationaleombudsman.nl)>

**Onderwerp:** RE: vraag over leenbijstand en signalen bij de No hierover  
Dank [redacted],

Ja hoor, mij geen enkel geval bekend.

Ik laat het aan [redacted] weten.



## **nationale ombudsman**

**Nationale ombudsman**

T +31 70 [redacted]

E [redacted] <[\[redacted\]@nationaleombudsman.nl](mailto:[redacted]@nationaleombudsman.nl)>

*Werkdagen: maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag*

---

**Van:** [redacted] <[\[redacted\]@nationaleombudsman.nl](mailto:[redacted]@nationaleombudsman.nl)>

**Verzonden:** dinsdag 1 februari 2022 13:33

**Aan:** [redacted] <[\[redacted\]@nationaleombudsman.nl](mailto:[redacted]@nationaleombudsman.nl)>

**CC:** [redacted] <[\[redacted\]@nationaleombudsman.nl](mailto:[redacted]@nationaleombudsman.nl)>

**Onderwerp:** RE: vraag over leenbijstand en signalen bij de No hierover  
Ha [redacted]

Ik heb inderdaad CDA antwoord gegeven (mailde je laatst nog langs welke lijn) en noemde ook dat dit vast nog een staartje krijgt gezien de set Kamervragen. Mijn advies is de informatie waar nu naar wordt gevraagd zo feitelijk mogelijk te houden. Dus hoeveel meldingen van gedupeerden van vóór 2014 die eveneens aanspraak wilden maken op compensatie omdat zij ook gedupeerde waren.

Is dat te leveren? Zo nee, dan moeten we even kijken wat wel kan?

Groet

[redacted]

---

**Van:** [redacted] <[\[redacted\]@nationaleombudsman.nl](mailto:[redacted]@nationaleombudsman.nl)>

**Verzonden:** dinsdag 1 februari 2022 12:59

**Aan:** [redacted] <[\[redacted\]@nationaleombudsman.nl](mailto:[redacted]@nationaleombudsman.nl)>

**Onderwerp:** FW: vraag over leenbijstand en signalen bij de No hierover  
Kijk jij even mee?



## **nationale ombudsman**

**Nationale ombudsman**

T +31 70 [redacted]

E [redacted] <[\[redacted\]@nationaleombudsman.nl](mailto:[redacted]@nationaleombudsman.nl)>

*Werkdagen: maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag*

---

**Van:** [redacted]

**Verzonden:** dinsdag 1 februari 2022 12:56

**Aan:** [redacted] <[\[redacted\]@nationaleombudsman.nl](mailto:[redacted]@nationaleombudsman.nl)>

**Onderwerp:** RE: vraag over leenbijstand en signalen bij de No hierover  
Ja dat kan wel.

We hebben al richting CDA gereageerd.

@ [redacted] is dat al helemaal afgehecht?



## nationale ombudsman

Nationale ombudsman

T +31 70 [redacted]

E [redacted]@nationaleombudsman.nl

Werkdagen: maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag

---

Van: [redacted]@nationaleombudsman.nl>

Verzonden: dinsdag 1 februari 2022 12:53

Aan: [redacted]@nationaleombudsman.nl>

Onderwerp: FW: vraag over leenbijstand en signalen bij de No hierover

Hoi [redacted],

Kan jij deze vraag richting [redacted] beantwoorden? Jij zit beter in deze materie.

Groet

---

Van: [redacted]@minfin.nl>

Verzonden: dinsdag 1 februari 2022 12:45

Aan: [redacted]@nationaleombudsman.nl>

CC: [redacted]@minfin.nl>

Onderwerp: vraag over leenbijstand en signalen bij de No hierover

Hallo [redacted]

Namens mijn collega [redacted] (CC) stuur ik je onderstaande vraag:

*Er is in november jl. een kamerbrief leenbijstand uitgegaan (onder meer over het al dan niet compenseren van mogelijk gedupeerden voor 2014). Nu wordt vanuit de Kamer naar aanleiding van deze brief de volgende vraag gesteld:*

*"Ook vragen deze leden het kabinet in hoeverre meldingen zijn ontvangen door de Ombudsman of Belastingdienst van gedupeerden van vóór 2014 die eveneens aanspraak wilden maken op compensatie omdat zij ook gedupeerde waren. Kan het kabinet bij de Belastingdienst en de Ombudsman nagaan hoeveel signalen van mensen er over de periode van vóór 2014 zijn binnengekomen om een betere inschatting te kunnen maken?"*

*Ik ben dus benieuwd of er bij de Ombudsman signalen zijn mbt deze groep.*

Kan jij of een collega [redacted] hierop van antwoord voorzien? Het liefst als het lukt deze week nog.

Dank je wel.

Groet

H t l i k t

---

**Directoraat-Generaal Toeslagen**  
**Directie Strategie, Recht & Beleid i.o.**  
**Ministerie van Financiën**

Korte Voorhout 7 | 2511 CW | Den Haag | Verdieping KV2  
Postbus 20201 | 2500 EE | Den Haag

---

M [redacted]  
E [redacted]  
[www.rijksoverheid.nl/fin](http://www.rijksoverheid.nl/fin), [www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl)  
Op woensdagen afwezig (bij spoed: app of bel).

---

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

[REDACTED]

---

**Van:** [REDACTED]  
**Verzonden:** vrijdag 13 mei 2022 15:40  
**Aan:** [REDACTED]  
**Onderwerp:** FW: Vraag CDA over leenbijstand

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]  
*senioronderzoeker*



## Nationale ombudsman

T +31 70 [REDACTED]  
E [REDACTED]@nationaleombudsman.nl

*Werkdagen: maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag*

---

**Van:** [REDACTED]  
**Verzonden:** donderdag 20 januari 2022 09:12  
**Aan:** [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>  
**Onderwerp:** RE: Vraag CDA over leenbijstand

Hoi [REDACTED],

Alvast een heel snelle reactie.

Wij hebben principieel destijds gepleit voor een verder herstel. Maar uiteindelijk waren we tevreden met de compensatieregeling. Vooral omdat we in de praktijk niet echt signalen kregen dat een grote groep getroffen en uiteindelijk gedupeerd was/bleef. Daarbij speelde idd ook dat de scherpe kantjes er af waren doordat in voorkomende gevallen al was opgelost via andere wegen zoals bijzondere bijstand.

We hebben daarbij wel met Reinier afgesproken te letten op signalen dat er toch een groot probleem bleef bestaan. In de praktijk heb ik geen klachten/signalen meer ontvangen. Er zijn uit de groep die zich tot ons heeft gemeld geen mensen terug gekomen.

Op 1 na dat is een verzoeker die zich erg heeft vastgebeten. Toeval bestaat niet want eergisteren heeft hij zich weer tot ons gewend. Met het appel dat er een groot probleem is c.q. dat de No ernstig is tekortgeschoten [REDACTED]

[REDACTED] Hij heeft stukken gestuurd waarvan ik een nieuw dossier heb laten maken.

### 5.2.1 Woo

Ik weet niet of ik het zelf ga behandelen maar ga er ieg zelf ook even naar kijken en koppel dan definitief naar jou terug.

Dus dit voor dit moment en ik kijk nog even naar de nieuwe klacht maar verwacht niet dat dit op zichzelf staande signaal een ander algemeen beeld geeft.

Nb. Vanuit het systeem is het niet goed mogelijk om alle klachten te verzamelen. Maar het zien er best een aantal geweest. En op onze site hebben we de historie van onze behandeling staan:

<https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/2015/update-2018-zelfstandigen-in-financiele-problemen-door-kwijtschelding-leenbijstand>

Heb je op dit moment nog vragen of opmerkingen laat het dan aub even weten.



## **nationale ombudsman**

**Nationale ombudsman**

T +31 70 [redacted]

E [redacted]@[nationaleombudsman.nl](mailto:[redacted]@nationaleombudsman.nl)

Werkdagen: maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag

---

Van: [redacted]

Verzonden: woensdag 19 januari 2022 14:06

Aan: [redacted]

CC: [redacted]

Onderwerp: FW: Vraag CDA over leenbijstand

Dag [redacted]

Hieronder iets meer duiding over de vragen rondom leenbijstand. Als je dat leest, zie je kans op eventueel in de mail een tekst te schrijven die ik aan CDA kan sturen, of is dat te complex en past het beter via mondelinge toelichting (niet mijn voorkeur).

Hoor graag van je.

Groet

---

Van: [redacted]@[tweedekamer.nl](mailto:[redacted]@tweedekamer.nl)>

Verzonden: dinsdag 18 januari 2022 14:44

Aan: [redacted]@[nationaleombudsman.nl](mailto:[redacted]@nationaleombudsman.nl)>

Onderwerp: RE: Vraag CDA over leenbijstand

Dag [redacted],

Dank voor je mail. Het gaat specifiek over het punt van de leenbijstand waar we vorige week in de Kamer een schriftelijk overleg over hebben gevoerd, namelijk een tegemoetkoming voor ondernemers in de jaren voor 2014 (2006-2014) die te maken hebben gehad met "papieren inkomen" in het jaar nadat de ontvangen leenbijstand werd omgezet in een tegemoetkoming, waardoor zij vanwege de opzet van het systeem te maken kregen met hogere belastingen en korting op toeslagen, terwijl het inkomen in dat jaar feitelijk veel lager was.

In 2017 is deze systematiek aangepast en in 2019 is een compensatieregeling vastgesteld voor de jaren 2014-2016. Het kabinet heeft nu aangegeven dat zij geen heil ziet in het alsnog opzetten van een compensatieregeling voor mensen die hier in de jaren voor 2014 mee te maken hebben gehad. Zij verwachten ook dat het aantal gevallen over die jaren beperkt is. Ik denk dat die verwachting mede gebaseerd is op het aantal mensen dat zich over 2014-2016 heeft gemeld voor compensatie (ruim 1000), terwijl de omvang in eerste instantie veel hoger werd geschat. Ook heeft een aantal mensen die in de problemen zijn gekomen reeds tegemoetkoming via de gemeente gekregen, en wellicht is de verwachting dat mensen zich bijna tien jaar na dato niet meer melden. Er zijn aan de andere kant ook geluiden dat er wel toeslagaffaire-achtige aantallen te verwachten zijn.

Gezien het rapport van de ombudsman uit 2014 over dit thema was ik benieuwd of jullie wat meer inzicht hebben in de omvang van de groep en in hoeverre dit nog speelt. Bijvoorbeeld hoeveel signalen er de afgelopen jaren ontvangen zijn over deze groep die voor 2014 met de problematiek te maken heeft gehad en of daar iets uit af te leiden is.

Ik hoop dat jullie ons hier wat meer over kunnen vertellen. Bedankt alvast!

Met vriendelijke groet,

[redacted]  
Beleidsmedewerker [redacted]

CDA-fractie Tweede Kamer der Staten-Generaal

M: 06-[redacted]@[tweedekamer.nl](mailto:[redacted]@tweedekamer.nl)

[www.tweedekamer.nl](http://www.tweedekamer.nl)

---

**Van:** [redacted] <[\[redacted\]@nationaleombudsman.nl](mailto:[redacted]@nationaleombudsman.nl)>

**Verzonden:** dinsdag 18 januari 2022 12:30

**Aan:** [redacted] <[\[redacted\]@tweedekamer.nl](mailto:[redacted]@tweedekamer.nl)>

**Onderwerp:** RE: Vraag CDA over leenbijstand

Dag [redacted],

Ik vroeg aan een paar collega's al of wij issues zien op het onderwerp. Ik kreeg meteen een vrij inhoudelijke vraag die ik je graag voorleg: wat voor problemen hebben jullie op het vizier? Zijn er specifieke issues waar jullie geïnteresseerd in zijn? Als ik dat weet, kan ik je beter koppelen aan de juiste collega. En op onze website zie je natuurlijk ook al een paar voorbeelden rondom leenbijstand, al zijn sommige al van even geleden.

Ik hoor graag van je.



## **nationale ombudsman**

Nationale ombudsman

T +31 70 [redacted]

E [redacted] <[\[redacted\]@nationaleombudsman.nl](mailto:[redacted]@nationaleombudsman.nl)>

---

**Van:** [redacted] <[\[redacted\]@nationaleombudsman.nl](mailto:[redacted]@nationaleombudsman.nl)>

**Verzonden:** maandag 17 januari 2022 15:41

**Aan:** [redacted] <[\[redacted\]@nationaleombudsman.nl](mailto:[redacted]@nationaleombudsman.nl)>

**CC:** [redacted] <[\[redacted\]@tweedekamer.nl](mailto:[redacted]@tweedekamer.nl)>

**Onderwerp:** Vraag CDA over leenbijstand

Ha [redacted],

[redacted] benaderde mij via LinkedIn (CC). Zij is beleidsmedewerker [redacted] bij de fractie van het CDA. Zij vraagt zich af of wij meer info hebben over de problemen in de leenbijstand. Hebben we zicht op de problemen en de aantallen? Zij zou graag met iemand van ons van gedachten wisselen hierover.

Aangezien jij financiën in je portefeuille hebt, kun jij misschien dit achterhalen?

Veel dank!

Groeten,

[redacted]  
[redacted]



## **nationale ombudsman**

Nationale ombudsman

T +31 70 [redacted]

E [redacted] <[\[redacted\]@nationaleombudsman.nl](mailto:[redacted]@nationaleombudsman.nl)>

*Werkdagen: maandag t/m vrijdag*

Bezoek ook onze [Raadbaak](#), dé community van, voor en door professionals en de Nationale ombudsman

[REDACTED]

---

**Van:** [REDACTED]  
**Verzonden:** maandag 21 februari 2022 14:21  
**Aan:** [REDACTED]  
**Onderwerp:** RE: leenbijstand schriftelijk overleg vraag  
**Bijlagen:** info aan Reinier over leenbijstand.docx

Hi [REDACTED],

Als ik het dus goed lees:

- zaken van vóór 2014 zijn overgedragen aan Belastingdienst in afwachting van oplossing en aangegeven zich vooral te melden als oplossing uitbleef
- compensatieregeling ziet op periode 2014 en verder, maar nagenoeg geen meldingen meer gehad daarna (ook niet van groep van voor 2014)
- Oplossing voor deze groep wellicht via gemeenten, die toentertijd een deel van de gedupeerden al gecompenseerd hebben vanuit de bijzondere bijstand.

Ik lees overigens in 1 van onze brieven op website “Per 27 november 2014 zijn er 47 klachten ontvangen.”. Dus er lijkt wel iets van een concreet beeld te zijn?. Ben vooral benieuwd waar Belastingdienst meekomt.

Over informeren Reinier, iets van info uit bijlage aan hem voorleggen (ik kan kijken of ik dat mondeling kan doen volgende week maandag, en anders alsnog op schrift)?

Groet

[REDACTED]

---

**Van:** [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>  
**Verzonden:** maandag 21 februari 2022 10:46  
**Aan:** [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>  
**Onderwerp:** FW: leenbijstand schriftelijk overleg vraag

Hoi [REDACTED],

Allereerst felicitaties voor je mooi nieuwe baan. Lijkt me een mooie uitdaging!  
Veel plezier en succes.

Verder stuur ik je nog even ter info de aan MinFin verstrekte informatie over de BBZ problematiek.  
Op welke manier zullen we Reinier informeren? Er is overigens niet iets nieuws in de verstrekte informatie.  
En is ook gelijkloidend als de info naar het CDA.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]  
*senioronderzoeker*



**Nationale ombudsman**

T +31 70 [redacted]

E [redacted]@nationaleombudsman.nl

*Werkdagen: maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag*

---

**Van:** [redacted]

**Verzonden:** maandag 21 februari 2022 10:44

**Aan:** [redacted]@minfin.nl>

**Onderwerp:** RE: leenbijstand schriftelijk overleg vraag

Geachte heer [redacted],

Graag gedaan.

[redacted]

5.2.1 Woo

[redacted]

Met vriendelijke groet,

[redacted]  
*senioronderzoeker*



**Nationale ombudsman**

T +31 70 [redacted]

E [redacted]@nationaleombudsman.nl

*Werkdagen: maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag*

---

**Van:** [redacted]@minfin.nl>

**Verzonden:** zaterdag 19 februari 2022 23:53

**Aan:** [redacted]@nationaleombudsman.nl>

**Onderwerp:** RE: leenbijstand schriftelijk overleg vraag

Geachte heer [redacted]

Hartelijk dank voor uw wijzigingen. Ik zal de onderstaande tekst (met een kleine wijziging) opnemen bij de antwoorden op het schriftelijk overleg.



Met vriendelijke groet,

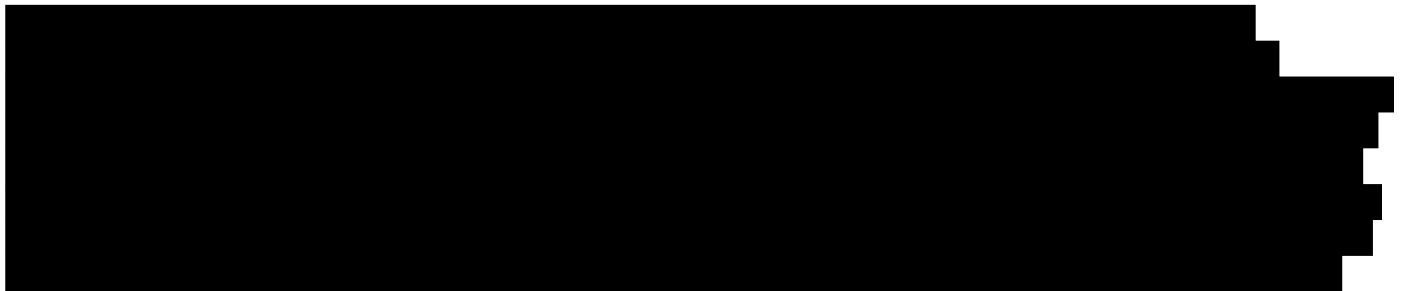
---

**Van:** [redacted]@nationaleombudsman.nl>  
**Verzonden:** donderdag 17 februari 2022 10:05  
**Aan:** [redacted]@minfin.nl>  
**Onderwerp:** FW: leenbijstand schriftelijk overleg vraag

Geachte heer [redacted]

Ik heb toch nog wat zoekwerk gedaan. En geconstateerd dat we zeker klachten ontvingen over de jaren voor 2014 waarop de compensatieregeling ziet. Dat volgt ook uit bijgevoegde brief aan de Vaste Commissie voor Financiën. Het beeld van de ontvangen klachten na inwerkingtreding van de compensatieregeling is hetzelfde. Ik heb wat suggesties op de tekst mede n.a.v. de aanvullende informatie:

5.2.1 Woo



Heeft u nog vragen belt u mij dan gerust.

Ter informatie nog deze brief van de Nationale ombudsman aan de Commissie voor Financiën.

<https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/bijlage/30%20september%202015%20Brief%20aan%20Vaste%20Commissie%20voor%20Financien%20over%20papieren%20inkomen.pdf>

Met vriendelijke groet,



**nationale ombudsman**  
Nationale ombudsman

T +31 70 [redacted]  
E [redacted]@nationaleombudsman.nl

*Werkdagen: maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag*

---

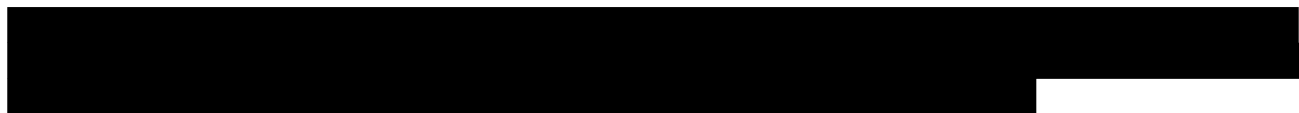
**Van:** [redacted]@minfin.nl>  
**Verzonden:** maandag 14 februari 2022 22:46  
**Aan:** [redacted]@nationaleombudsman.nl>  
**Onderwerp:** leenbijstand schriftelijk overleg vraag

Beste meneer [redacted]

Ik zou u nog een conceptantwoord sturen op de vraag m.b.t. de Ombudsman. Zie hieronder. Eventuele suggesties verneem ik graag.

De leden van de fractie van CDA vragen in hoeverre meldingen zijn ontvangen door de Ombudsman of Belastingdienst van gedupeerden van vóór 2014 die eveneens aanspraak wilden maken op compensatie omdat zij ook gedupeerde waren.

(...)



Met vriendelijke groet,



.....  
**Ministerie van Financiën**  
**Directie Strategie, Recht en Beleid**  
Korte Voorhout 7 | 2511 CW | Den Haag  
Postbus 20201 | 2500 EE | Den Haag

.....  
T +31 (0)6 [redacted]  
E [redacted]@minfin.nl

---

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

## Aanleiding

De afgelopen periode is het dossier compensatie leenbijstand (weer) actueel. Het vorige kabinet schreef eind vorig jaar de Tweede Kamer dat ze voorstellen **geen compensatieregeling open te stellen voor ondernemers die vóór 2014 als gevolg van de omzetting van de leenbijstand in een gift zijn geconfronteerd met een terugvordering van toeslagen**. O.a. omdat "het naar het zich laat aanzien om een relatief beperkte groep mensen, waarvan bovendien een deel mogelijk al via de bijzondere bijstand (deels of volledig) is gecompenseerd. Aan het openstellen van een compensatieregeling zit – ongeacht de vormgeving – een algemeen uitstralingseffect."

## Kamervragen, ook over aantallen bekend bij ombudsman

De Tweede Kamercommissie heeft hierover vragen gesteld, en bijv. CDA stelde de vraag "De leden van de CDA-fractie zijn wel benieuwd waarop het kabinet de conclusie heeft gebaseerd dat het om een beperkte groep mensen gaat. Is dit op basis van het aantal meldingen dat over de jaren 2014–2016 is ontvangen? **Ook vragen deze leden het kabinet in hoeverre meldingen zijn ontvangen door de Ombudsman of Belastingdienst van gedupeerden van vóór 2014 die eveneens aanspraak wilden maken op compensatie omdat zij ook gedupeerde waren.** Kan het kabinet bij de Belastingdienst en de Ombudsman nagaan hoeveel signalen van mensen er over de periode van vóór 2014 zijn binnengekomen om een betere inschatting te kunnen maken? Het rapport van de Ombudsman dateert immers al van 2014 en is daarmee gebaseerd geweest op casussen van vóór die tijd. Deze leden krijgen graag meer inzicht in de achterliggende cijfers alvorens zij de conclusie van het kabinet kunnen volgen"

Vragen en opmerkingen van de leden van de PvdA-fractie, de DENK-fractie, de Volt-fractie, de JA21-fractie, de BBB-fractie en het lid Omtzigt (inschatting; geformuleerd door Omtzigt) gaan met name over feit dat wij in onze brief in 2014 aan Kabinet schreven dat er ook voor gevallen tot dan toe (dus voor 2014) een oplossing moest komen, en dat het kabinet daar nog steeds van af ziet.

NB: In 2015, na reactie van stas FIN aan ons, schreven we alsnog aan de Kamercommissie dat we aan onze grenzen van bevoegdheden zitten en daarom de Kamer aandacht vroegen voor het probleem, omdat wij geen oplossing kunnen bereiken. Sindsdien is de Tweede Kamer dus meerdere malen al in gesprek/debat met kabinet, met nu deze schriftelijke ronde als laatste zet.

## Contact vanuit ministerie en CDA

Nu heeft zowel het ministerie van Financiën (bij █████) als ook het CDA (fractiemedewerker) (bij █████) zich gemeld met oog op gevraagde aantallen in de vragen van CDA. Ministerie dus om tot antwoord te komen op Kamervragen. Waarom CDA nu ook contact met ons opnam én diezelfde vragen stelde aan kabinet is niet helemaal duidelijk, het lijkt erop dat eerste contact met ons in periode was dat zij ook de Kamervragen moesten indienen. Wellicht wilden ze onze info gebruiken om zo scherp mogelijke vragen te stellen. Echter, ons (door █████) inhoudelijk contact was pas na indienen van de Kamervragen.

Beiden hebben wij gelijklopende en feitelijke informatie gegeven, onder verwijzing naar wat er op onze website staat en in diverse brieven aan departement (ook op website) en de Kamercommissie. In die brieven hebben we aangegeven dat er een oplossing moest komen. We hebben minFIN en CDA aangegeven dat **we verzoekers in die periode (eind 2014) hebben meegegeven dat een oplossing is gevraagd aan de overheid en dat verzoekers terug konden komen naar de Nationale ombudsman als het probleem niet werd opgelost. Wij hebben op onze website diverse updates over het dossier geplaatst. Echter, bij ons zijn nagenoeg geen meldingen geweest na in werking treden compensatieregeling.**

We hebben ons niet uitgelaten over wat hiervoor de reden is én of dat er inderdaad geen problemen meer zijn met deze groep. Dat inzicht hebben we niet. Mogelijk zijn deze mensen door gemeenten vanuit bijzondere bijstand geholpen.

## **Vervolg**

Nadat de antwoorden op Kamervragen er zijn bekijken we die. Interessant is ook welke aantallen over de groep van voor 2014 de Belastingdienst eventueel aanlevert/wat het kabinet zegt over hoe groot die groep volgens hen is. Dossier zullen wij vanuit NO volgen en aan je terugkoppelen indien relevant (bijv. wanneer info over grootte van de groep niet klopt met ons beeld tot nu toe).

[REDACTED]

---

**Van:** [REDACTED]  
**Verzonden:** maandag 21 februari 2022 14:39  
**Aan:** [REDACTED]  
**Onderwerp:** RE: leenbijstand schriftelijk overleg vraag

Belangrijkste is natuurlijk dat we na de oplossing eigenlijk geen klachten meer hebben ontvangen.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]  
*senioronderzoeker*



#### Nationale ombudsman

T +31 70 [REDACTED]  
E [REDACTED][@nationaleombudsman.nl](mailto:[REDACTED]@nationaleombudsman.nl)

*Werkdagen: maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag*

---

**Van:** [REDACTED]  
**Verzonden:** maandag 21 februari 2022 14:37  
**Aan:** [REDACTED][@nationaleombudsman.nl](mailto:[REDACTED]@nationaleombudsman.nl)>  
**Onderwerp:** RE: leenbijstand schriftelijk overleg vraag

Hoi [REDACTED]

Het gaat om zowel zaken van voor 2014 als na 2014. Alles wat we ontvingen is overgedragen in hoop en afwachting van een oplossing. De verdeling heb ik niet helder. Voor zover het ging om zaken voor 2014 zijn ze waarschijnlijk gewoon opgelost maar dat heb ik niet terug gekregen van de Belastingdienst. Daar hebben we ook niet om gevraagd. Inderdaad heb ik het beeld dat veel is gerepareerd met bijzondere bijstand. Dat melden bij uitblijven van een oplossing is wel gebeurd maar ik kan dat in de dossiers niet goed terugvinden. Dus ik wil dat niet te hard in de tekst hebben.

Ik heb destijds met Reinier besproken dat en waarom we geen punt zouden maken van een herstel per 2014 (na debat in de kamer). Eigenlijk waren we al erg blij dat er een oplossing kwam. Wel was helder dat wij eigenlijk een compleet herstel voorstonden.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]  
*senioronderzoeker*



**Nationale ombudsman**

T +31 70 [REDACTED]

E [REDACTED][@nationaleombudsman.nl](mailto:[REDACTED]@nationaleombudsman.nl)

*Werkdagen: maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag*

[REDACTED]

---

**Van:** [REDACTED]  
**Verzonden:** woensdag 5 februari 2014 13:40  
**Aan:** [REDACTED]@belastingdienst.nl  
**CC:** [REDACTED]  
**Onderwerp:** Verwerking 'papieren' inkomen door Belastingdienst en Belastingdienst/Toeslagen

Beste [REDACTED],

In zijn mail van 26 november j.l. heeft [REDACTED] aandacht gevraagd voor de problematiek m.b.t. het zogenoemde 'papieren inkomen' (zie onderstaand afschrift). Hoewel de individuele klachten steeds worden opgelost met de Belastingdienst (blauw), is er nog altijd geen structurele oplossing voor dit probleem. Ik wil mij daar graag voor inzetten. Zou u mij, om te beginnen, een reactie willen geven op bedoelde mail van [REDACTED]? Dat kan eventueel ook telefonisch.

Alvast hartelijk dank.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]  
*onderzoeker*



Bureau Nationale ombudsman  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

Telefoon +31 70 [REDACTED]  
Fax +31 70 360 75 72  
[REDACTED]@nationaleombudsman.nl



---

**Van:** [REDACTED]  
**Verzonden:** dinsdag 26 november 2013 11:25  
**Aan:** [REDACTED]@belastingdienst.nl  
**Onderwerp:** [REDACTED]

Ronald,

In de nadagen van mijn functie als onderzoeker en in de donkere dagen van Kerst, graag jouw aandacht voor de bijgaande klacht. Ik heb één geruststellende gedachte en dat is dat het voor mevrouw [REDACTED] uiteindelijk allemaal goed gaat komen. Ik hoop dat ik dat nog mag meemaken (bij het BNo).

Het gaat om de belastbaarheid van het kwijtscheldingsvoordeel van de leenbijstand op grond van de BBZ. In de organisatie voor 1 november 2013 haalde de meeste 'regio's' het voordeel uit het belastbare inkomen. De nieuwe regeling (miv 2013) had weliswaar geen terugwerkende kracht, maar gelet op de motivering in de toelichting (het in

overeenstemming brengen met een arrest uit oktober 2005 van de Hoge Raad, voelden zij zich vrij om dat arrest ook toe te passen op de eerdere jaren). Ik heb uit betrouwbare bron van het ministerie van Financiën ook vernomen dat er niets voor het verleden geregeld gaat worden. Sterker men onderzoekt de mogelijkheid om de wijziging per 1-1-2013 een bredere werking te geven. Mijn persoonlijke mening is ook dat niemand zit te wachten op procedures over het verleden. Het fiscale vraagstuk is behoorlijk complex en een positieve uitkomst voor de Belastingdienst is erg onzeker (de jurisprudentie die ik ken (standaardarrest HR en uitspraak Hof Den Haag) is in het nadeel van de Belastingdienst.

Mijn verbazing was dan ook groot toen ik zag dat er regio's zijn die de oplossing van het probleem (meestal het terugbetalen van een behoorlijk bedrag aan huurtoeslag) niet zoeken bij de instantie die gaat over het inkomen, maar elders. Zo ook hier. De voormalige Belastingdienst/Rivierenland zoekt de oplossing in de sfeer van de invordering. "Burgers worden niet verder bemoeilijkt", of krijgen een 'administratieve kwijtschelding'. In het onderhavige geval lijkt de bal weer teruggespeeld te gaan worden naar de Belastingdienst/Toeslagen. Een heilloze weg natuurlijk. Procedures voor de rechtbank worden allemaal verloren en terecht. Want het probleem zit weliswaar bij toeslagen (terugvordering huurtoeslag c.a.), maar de oorzaak zit in het inkomensbegrip. Dan doet hier de gemeente ook nog mee. Je ziet de kast en de muur voor je.

Waarom benader ik jou? In de eerste plaats vanwege je coördinerende functie: nu wordt B/Toeslagen ingeschakeld, maar dat leidt (meestal) tot niets. Is het mogelijk om meer eenheid van beleid en uitvoering te hebben op dit punt. Voor de een wordt namelijk het probleem opgelost, zonder effect voor de toekomst. Voor de ander een tijdelijke oplossing, maar in de toekomst worden teruggaven afgeboekt (oplossing invorderings sfeer). En weer een ander wordt nu geholpen door de gemeente, maar krijgt hierdoor mogelijk later weer problemen met een hoger inkomen, doordat de gemeente huurtoeslag als aanvullende bijstand wordt betaald.

Als het op ambtelijk niveau niet lukt om een en ander voor elkaar te krijgen, is bestuurlijk niveau dan een optie?

Met vriendelijke groet,

██████████  
onderzoeker



Bureau Nationale ombudsman  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

Telefoon +31 70 ██████████  
Fax +31 70 360 75 72

██████████ [@nationaleombudsman.nl](https://twitter.com/nationaleombudsman)





**Onderwerp:**

Klacht over kwijtschelding leenbijstand BBZ

L.S.,

Hierbij doe ik u toekomen de klacht van ... met het verzoek deze in behandeling te nemen, zoals hierna vermeld.

**Problematiek**

De problematiek die hier speelt zijn de onvoorziene gevolgen van de kwijtschelding van eerder verleende leenbijstand op grond van het Besluit bijstandverlening Zelfstandigen (BBZ). Deze kwijtschelding wordt (ruim) na afloop van het belastingjaar verleend. In het jaar van kwijtschelding heeft betrokkene een hoog 'papieren' inkomen met als gevolg dat voor dat jaar geen recht (meer) bestaat op toeslagen. Dit kan ertoe leiden dat de betrokken burger onder de bijstandsnorm zakt.

Deze problematiek was onderwerp van de column van de Nationale ombudsman in de Telegraaf van 20 april 2013. Op [nationaleombudsman.nl](http://nationaleombudsman.nl) kunt u deze [column](#) en nadere info vinden.

Met ingang van 1 januari 2013 is het voordeel dat ontstaat bij de kwijtschelding van de lening gedefiscaliseerd. Met deze wijziging is de regeling in overeenstemming gebracht met het arrest van de Hoge Raad van 7 oktober 2005, nr. 39687, [ECLI:NL:HR:2005:AQ7159](#). (Vgl. het Besluit van 20 december 2012, [Staatsblad 2012, nr. 677](#).)

**Klachten**

Bij de Nationale ombudsman zijn diverse klachten binnengekomen waarop de nieuwe regeling niet rechtstreeks van toepassing is. In veel van deze gevallen is, na een interventie van de Nationale ombudsman, analoog aan de regeling per 1 januari 2013, het probleem opgelost door het kwijtscheldingsvoordeel alsnog uit het verzamelinkomen voor de inkomstenbelasting te halen.

**Verzoek**



Het komt mij voor dat de onderhavige klacht zich leent voor een aanpak, zoals hiervoor beschreven. Ik hoor graag van u.

Met vriendelijke groet,

  
onderzoeker



Bureau Nationale ombudsman  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

Telefoon +31 70   
Fax +31 70 360 75 72  
@[nationaleombudsman.nl](mailto:nationaleombudsman.nl)





# de Nationale ombudsman

## GESPREKSNOTITIE

---

Medewerker BNo: ██████████

Gesproken met:

Doss.naam: ██████████

Naam: ██████████

Doss.nr: : ██████████

Naam: ██████████

Datum: vr 14 februari 2014

Tijd: 14:00

---

Onderwerp: Leenbijstandproblematiek

---

██████ geeft aan dat hij veel in deze zaken heeft gedaan, maar geen rapport heeft geschreven. Hij heeft uiteindelijk bereikt dat de problematiek zich in de toekomst niet meer zal voordoen. Voor oudere jaren is er geen structurele oplossing bereikt. Wel is in die gevallen steeds een maatwerkoplossing gevonden. In veel gevallen komt die overeen met de regeling per 1 januari 2013.

██████ heeft op 26 november 2013, kort voor zijn vertrek, een mail gestuurd aan ██████████ ██████████ om hem te attenderen over de problematiek. Op 5 februari 2014 heeft ████████ deze mail nogmaals een ████████ voorgelegd met het verzoek om een reactie. Op 14 februari 2014, voorafgaand aan het gesprek met ████████ en ████████ heeft ████████ met ████████ gesproken. In dat gesprek heeft hij aangegeven dat er een beleidsmedewerker hiermee bezig is. Hij gaat dit na en zal binnenkort met een reactie komen.

In het gesprek met ████████ en ████████ ontstaat de consensus de reactie van ████████ af te wachten en daarna verder te zien. ████████ geeft aan dat wij contact zouden kunnen opnemen met ██████████ bij het ministerie van Financiën (070 ██████████@minfin.nl). Hij noemt nog een tweede contact, ██████████@belastingdienst.nl; ██████████@minfin.nl), maar komt daar later op terug. We kunnen beter bij ██████████ terecht.

# de Nationale ombudsman

## Notitie

---

Medewerker BNo: [REDACTED]  
Datum: 19 februari 2014

Doss.naam: [REDACTED]  
Doss.nr. : [REDACTED]

---

Onderwerp: Leenbijstandproblematiek

---

### **Problematiek**

Aan zelfstandigen met een laag inkomen wordt geen WWB-uitkering verstrekt. Zij kunnen wel, op grond van het Besluit bijstandverlening Zelfstandigen (BBZ), bijstand krijgen in de vorm van een lening (leenbijstand). Na afloop van het jaar, als het inkomen uit de onderneming bekend is, wordt bekeken of er aanleiding is de leenbijstand om te zetten in een gift. Dit laatste gebeurt als (lees: indien en voorzover) het inkomen onder de bijstandsnorm is gekomen.

De (gedeeltelijke) kwijtschelding leidt tot een 'papieren' inkomen met het reële gevolg dat geen (of minder) recht bestaat op toeslagen. Dit kan ertoe leiden dat de betrokken burger in het jaar van de kwijtschelding in de financiële problemen komt (en onder de bijstandsnorm zakt).

Deze problematiek was onderwerp van de column van de Nationale ombudsman in de Telegraaf van 20 april 2013 (deze [column](#) en nadere info is beschikbaar op [nationaleombudsman.nl](http://nationaleombudsman.nl)).

### **Oplossing voor kwijtscheldingen vanaf 1 januari 2013**

Met ingang van 1 januari 2013 is het voordeel dat ontstaat bij de kwijtschelding van de lening gedefiscaliseerd. Met deze wijziging is de regeling in overeenstemming gebracht met het arrest van de Hoge Raad van 7 oktober 2005, nr. 39687, [ECLI:NL:HR:2005:AQ7159](#). Vgl. de toelichting bij het Besluit van 20 december 2012, [Staatsblad 2012, nr. 677](#).

### **Klachten over kwijtscheldingen van vóór 1 januari 2013**

Bij de No komen (ook) klachten binnen die zien op kwijtscheldingen van vóór 1 januari 2013. In veel van deze gevallen heeft een interventie van de No ertoe geleid dat het arrest van de Hoge Raad is aangegrepen om de regeling per 1 januari 2013 analoog toe te passen en het kwijtscheldingsvoordeel alsnog uit het (verzamel)inkomen voor de inkomstenbelasting te halen. Deze oplossingen zijn het resultaat van een onderhandeling met de Belastingdienst in de individuele zaak.

Bij de No blijven klachten binnenkomen die zien op kwijtscheldingen van vóór 1 januari 2013. Voor deze klachten ligt een passende oplossing voor de hand - vergelijk de hiervoor beschreven (ambtshalve) vermindering van het verzamelinkomen. Het is wenselijk om voor deze klachten een uniforme werkwijze af te spreken, zodat het wiel niet steeds opnieuw hoeft te worden uitgevonden en de individuele verzoekers beter en gelijk worden behandeld.

### **Actie (i): Voorstel werkwijze**

Belastingdienst voorstellen de klachten te mogen voorleggen aan een vaste contactpersoon bij de Belastingdienst. Daarbij verzoeken voor de klachten na te (laten) gaan of het arrest van de Hoge Raad aanleiding biedt het verzamelinkomen alsnog (ambtshalve) te verminderen.

### **Actie (ii): Ambtshalve beoordeling na bezwaar Toeslagen?**

Het onderhavige probleem ontstaat bij de bepaling van het inkomen voor de loon- en inkomstenbelasting. Het probleem wordt pas zichtbaar bij de vaststelling van de toeslagen. Een aanvraag wordt geweigerd of ontvangen bedragen worden teruggevorderd. Veel verzoekers beginnen

daarom met het maken van bezwaar tegen deze weigering/terugvordering van toeslagen. Dit bezwaar wordt terecht geweigerd, omdat de Belastingdienst/Toeslagen het kwijtscheldingsvoordeel niet uit het vastgestelde inkomen mag halen. De inspecteur heeft die mogelijkheid wel, maar verzoekers weten dat (vaak) niet.

Uit het oogpunt van behoorlijkheid zou het beter zijn als de Belastingdienst/Toeslagen het bezwaarschrift voor een ambtshalve beoordeling voorlegt aan de inspecteur (of verzoeker wijst op de mogelijkheid dit zelf te doen).

In overleg met █████ wordt dit actiepunt en dus onderzoek aangehouden. Hij heeft een zaak die mogelijk tot een vergelijkbare aanbeveling zou kunnen leiden.

# de Nationale ombudsman

## TELEFOONNOTITIES

---

Medewerker BNo: [REDACTED]	Doss.naam: [REDACTED]
Onderwerp: Leenbijstand	Doss.nr: [REDACTED]

---

---

1. Datum: 14 februari 2014	Gesproken met:
Onderwerp: Bespreking klacht	Naam: [REDACTED]
	Tel.nr.: 06 [REDACTED]
	Belastingdienst, Domein dienstverlening, Utrecht

---

[REDACTED] heeft op 26 november 2013, kort voor zijn vertrek, een mail gestuurd aan [REDACTED] om hem te attenderen over de problematiek. Op 5 februari 2014 heeft [REDACTED] deze mail nogmaals een [REDACTED] voorgelegd met het verzoek om een reactie. Op 14 februari 2014, voorafgaand aan het gesprek met [REDACTED] en [REDACTED] heeft [REDACTED] met [REDACTED] gesproken.

In dat gesprek heeft hij aangegeven dat er een beleidsmedewerker hiermee bezig is. Hij gaat dit na en zal binnenkort met een reactie komen.

---

2. Datum: 24 februari 2014	Gesproken met:
Onderwerp: Klachtbehandeling	Naam: [REDACTED]

---

[REDACTED] belt om terugkoppeling te geven. Er is een beleidsmedewerker mee bezig en er zijn wat gesprekken gaande, maar MinSZW heeft de leiding. Mijn indruk is dat er op korte termijn niet zoveel is te verwachten. [REDACTED] geeft aan dat het wel goed is als de onderhanden klachten uniform kunnen worden afgedaan.

Ik geef aan dat ik één klacht heb liggen bij [REDACTED] en vier andere klachten heb klaarliggen om door te sturen. [REDACTED] laat mij snel weten wie deze klachten in behandeling kan gaan nemen. Zodat ik ze, via de klachtenmailbox, aan deze persoon kan voorleggen.

[REDACTED]

---

**Van:** [REDACTED]@belastingdienst.nl  
**Verzonden:** vrijdag 28 februari 2014 14:02  
**Aan:** [REDACTED]  
**CC:** [REDACTED]@belastingdienst.nl  
**Onderwerp:** Betr: Verwerking 'papieren' inkomen door Belastingdienst en Belastingdienst/Toeslagen

Hallo [REDACTED]

Je had nog een reactie van me tegoed.

Je kunt de klachten over bovengenoemd onderwerp (leenbijstand) die door jullie zijn ontvangen of nog worden ontvangen, doorsturen naar het centrale punt klachten van Belastingen. Svp met een cc van jullie mail naar [REDACTED]

Men is op de hoogte.

Met vriendelijke groeten,

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

.....  
**Belastingdienst**  
**Directie Algemene bestuurszaken en communicatie Belastingen**  
Korte Voorhout 7 | 2511 CW Den Haag  
Postbus 20201 | 2500 EE 's-Gravenhage

.....  
M 06 - [REDACTED]  
E: [REDACTED]@belastingdienst.nl | W: www.belastingdienst.nl

▼ [REDACTED] ---05-02-2014 13:39:59---Beste [REDACTED], In zijn mail van 26 november j.l. heeft [REDACTED] aandacht gevraagd voor de probl

[REDACTED]  
[REDACTED]

Datum: 05-02-2014 13:39

Onderwerp: Verwerking 'papieren' inkomen door Belastingdienst en Belastingdienst/Toeslagen

[REDACTED]

---

**Van:** [REDACTED]  
**Verzonden:** vrijdag 28 februari 2014 14:43  
**Aan:** [REDACTED]@belastingdienst.nl  
**CC:** [REDACTED]@belastingdienst.nl; [REDACTED]  
**Onderwerp:** RE: Betr: Verwerking 'papieren' inkomen door Belastingdienst en Belastingdienst/Toeslagen

Hartelijk dank. Ik zal 'mijn' klachten aan hem voorleggen.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]  
*onderzoeker*



Bureau Nationale ombudsman  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

Telefoon +31 70 [REDACTED]  
Fax +31 70 360 75 72  
[REDACTED]@nationaleombudsman.nl



| [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)  
| [www.nationaleombudsman-nieuws.nl](http://www.nationaleombudsman-nieuws.nl)



[REDACTED]

---

**Van:** [REDACTED]  
**Verzonden:** maandag 3 maart 2014 10:35  
**Aan:** '[REDACTED]@belastingdienst.nl'  
**CC:** Centraal.Punt.Klachten@belastingdienst.nl; [REDACTED];  
[REDACTED]@belastingdienst.nl; [REDACTED]@belastingdienst.nl  
**Onderwerp:** Klachten over verwerking 'papieren' inkomen door Belastingdienst en Belastingdienst/Toeslagen (kwijschelding leenbijstand BBZ)

Geachte heer [REDACTED],

[REDACTED] heeft u aangewezen als aanspreekpunt voor de klachten die bij de No binnenkomen over de verwerking van het zogenaamde 'papieren' inkomen door de Belastingdienst en de Belastingdienst/Toeslagen (kwijschelding leenbijstand BBZ). Ik zal de klachten zo meteen afzonderlijk doorzetten. Hierna ga ik alvast in het algemeen in op de problematiek en de oplossing die reeds in een aantal gevallen is bereikt.

### Problematiek

De problemen ontstaan door de kwijschelding van eerder verleende leenbijstand op grond van het Besluit bijstandverlening Zelfstandigen (BBZ). Deze kwijschelding wordt (ruim) na afloop van het belastingjaar verleend. In het jaar van kwijschelding heeft betrokkene een hoog 'papieren' inkomen met als gevolg dat voor dat jaar geen recht (meer) bestaat op toeslagen. Dit kan ertoe leiden dat de betrokken burger in dat jaar onder de bijstandsnorm zakt. Deze problematiek was onderwerp van de column van de Nationale ombudsman in de Telegraaf van 20 april 2013. Op [nationaleombudsman.nl](http://nationaleombudsman.nl) kunt u deze [column](#) en nadere info vinden.

Met ingang van 1 januari 2013 is het voordeel dat ontstaat bij de kwijschelding van de lening gedefiscaliseerd. Het kwijscheldingsvoordeel is sindsdien niet langer belast. Met deze wijziging is de regeling in overeenstemming gebracht met het arrest van de Hoge Raad van 7 oktober 2005, nr. 39687, [ECLI:NL:HR:2005:AQ7159](#). (Vgl. de toelichting bij het Besluit van 20 december 2012, [Staatsblad 2012, nr. 677](#).) Deze kwijschelding heeft geen terugwerkende kracht gekregen. Voor kwijscheldingen van vóór 1 januari 2013 is derhalve (nog) niets geregeld.

### De klachten

Bij de Nationale ombudsman komen klachten binnen waarop de nieuwe regeling niet van toepassing is, omdat de kwijschelding is verleend vóór 1 januari 2013. In een aantal gevallen is, na een interventie van de No, het probleem opgelost door, analoog aan de regeling per 1 januari 2013, het kwijscheldingsvoordeel alsnog uit het (verzamel)inkomen voor de inkomstenbelasting te halen. De rechtvaardiging hiervoor is gevonden in voormeld arrest van de Hoge Raad.

### Doorzending

De heer [REDACTED] heeft mij gevraagd de klachten die ik heb te sturen aan de algemene klachtenmailbox met cc aan u. Over één klacht heb ik een vraag uitstaan bij uw collega [REDACTED]. Een afschrift van mijn mailwisseling met hem, stuur ik u afzonderlijk toe. Ik ga ervan uit dat u met hem contact zult hebben over die klacht.

Het komt mij voor dat de klachten zich lenen voor een aanpak, zoals hiervoor beschreven. Ik zie uit naar uw reactie en terugkoppeling.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]  
onderzoeker



Bureau Nationale ombudsman  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

Telefoon +31 70 [REDACTED]

Fax +31 70 360 75 72

[REDACTED]@nationaleombudsman.nl



| [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

| [www.nationaleombudsman-nieuws.nl](http://www.nationaleombudsman-nieuws.nl)

[REDACTED]

---

**Van:** [REDACTED]@belastingdienst.nl  
**Verzonden:** maandag 3 maart 2014 11:50  
**Aan:** [REDACTED]  
**CC:** [REDACTED]@belastingdienst.nl; [REDACTED]@belastingdienst.nl;  
[REDACTED]@belastingdienst.nl  
**Onderwerp:** Re: Klachten over verwerking 'papieren' inkomen door Belastingdienst en Belastingdienst/Toeslagen (kwijschelding leenbijstand BBZ)

Geachte heer [REDACTED]  
Ik heb mij inderdaad -na enige zachte aandrang- aangeboden als eerste aanspreekpunt/coördinatiepunt voor deze problematiek. Hoe die invulling er precies uit gaat zien, dat moet ik nog even bekijken. Ik zal mij eerst (snel) moeten verdiepen in de problematiek. Op dit moment is mijn kennis ervan nog op een 'klok en klepelniveau' en dat zal toch richting 'hoed en rand' moeten, komt mij voor. Aanstaande woensdag ben ik voor het eerst weer op kantoor en ga ik ruimte in mijn agenda zoeken/vrijmaken ervoor. Ik leg daarna vanzelfsprekend contact met je.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

[REDACTED]  
[REDACTED]

---

**Belastingen / Particulieren, Dienstverlening en Bezwaar**

[Groningensingel 21, 6835 EA Arnhem](#)

[Postbus 9007, 6800 DJ Arnhem](#)

---

T 026 [REDACTED]

GSM 06 [REDACTED]

@ [REDACTED]@belastingdienst.nl



Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

[Redacted]  
[Redacted]  
[Redacted]

Geachte [Redacted]

In uw verzoek van 2 mei 2022, door mij ontvangen op dezelfde datum, heeft u de Nationale ombudsman gevraagd om verstrekking van kopieën van alle documenten betreffende 'leenbijstand', 'bbz', 'papieren inkomen', 'compensatie bbz' gerelateerd en aanverwante relevante documenten. U heeft uw verzoek op 4 mei als volgt nader gespecificeerd: '...Met mijn verzoek om informatie bedoel ik dus alle documentatie over dit onderwerp 'leenbijstand', 'papieren inkomen', 'bbz-problematiek', 'bbz-compensatie-regeling' etc. vanaf 2001 dat wil dus zeggen overleggen, e-mails, afspraken met de belastingdienst, communicaties met de belastingdienst, brieven etc. etc. en ga zo maar door, enz. op basis van de W.O.O. openbaar maken...' Daarnaast gevraagd heeft u telefonisch meegedeeld dat het u niet gaat om de dossiers die wij hebben aangemaakt naar aanleiding van de door u in het verleden over bovenstaand onderwerp ingediende klachten.

Op 3 mei 2022 heeft u bericht ontvangen dat uw verzoek in goede orde is ontvangen. Daarbij is medegedeeld dat uw verzoek binnen vier weken na de ontvangst van dit verzoek wordt beoordeeld.

Op 23 mei 2022 heeft de Woo-coördinator, [Redacted], contact met u opgenomen omdat we meer tijd nodig hadden om de aangetroffen documenten te beoordelen. De behandeling is toen met twee weken verdaagd tot 13 juni 2022. Op 8 juni heeft zij aan u een tussenbericht gestuurd en u vervolgens op 15 juni geïnformeerd dat de informatie waar u om heeft gevraagd (mede) betrekking heeft op derden. Aan deze belanghebbenden is gevraagd hun mening te geven over de voorgenomen openbaarmaking van deze informatie. De termijn voor het indienen van zienswijzen is inmiddels verstreken.

#### **Wettelijk kader**

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

#### **Inventarisatie documenten**

Op basis van uw verzoek heb ik de betrokken medewerkers gevraagd de door u gevraagde informatie te verzamelen.

#### **Er zijn documenten aangetroffen**

Bij deze inventarisatie zijn diverse documenten aangetroffen.

Pagina 1

#### **Datum**

11 juli 2022

#### **Onderwerp**

Woo verzoek

#### **Ops nummer**

[Redacted]

#### **Uw kenmerk**

#### **Bijlage(n)**

1

#### **Contactpersoon**

[Redacted]

T 070 [Redacted]

#### **Nationale ombudsman**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

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



## **Besluit**

### **Niet openbaar**

Over de door u in uw verzoek genoemde problematiek heeft de Nationale ombudsman in het verleden van diverse personen klachten ontvangen. De dossiers die naar aanleiding van deze klachten zijn aangemaakt, zijn niet openbaar. Dit is geregeld in artikel 9:36, vijfde lid, van de Algemene wet bestuursrecht. Hierin staat dat bij de ombudsman berustende informatie over de klacht en het onderzoek die niet is opgenomen in het rapport, niet openbaar is.

### **Deels openbaar**

De overige aangetroffen documenten maak ik deels openbaar met uitzondering van de persoonsgegevens die daarin staan en met uitzondering van de daarin opgenomen persoonlijke beleidsopvattingen voor intern beraad.

### **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.

### **Persoonlijke beleidsopvattingen in een document voor intern beraad**

Uitgangspunt van de Woo is dat overheidsinformatie openbaar is. Dit geldt in principe ook voor documenten die opgesteld zijn voor intern beraad. Intern beraad is het overleg tussen ambtenaren binnen een bestuursorgaan, of binnen een kring van bestuursorganen die gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor een bestuurlijke aangelegenheid. Documenten die bestemd zijn voor intern beraad kunnen persoonlijke beleidsopvattingen bevatten. Dat is hier het geval.

Ten aanzien van de openbaarmaking van deze persoonlijke beleidsopvattingen geldt het volgende. Op grond van artikel 5.2, eerste lid, van de Woo worden persoonlijke beleidsopvattingen in documenten die bestemd zijn voor intern beraad niet openbaar gemaakt. Persoonlijke beleidsopvattingen zijn ambtelijke adviezen, meningen, visies, standpunten en overwegingen ten behoeve van intern beraad. Persoonlijke beleidsopvattingen zijn niet: feiten, prognoses, beleidsalternatieven, de gevolgen van een bepaald beleidsalternatief of andere onderdelen met een overwegend objectief karakter.

Het is van belang dat ambtenaren intern vrij met elkaar van gedachten moeten kunnen wisselen over beleidskeuzes. Een zekere mate van







veiligheid is nodig om te kunnen komen tot een effectieve besluitvorming. In dit geval vind ik dat dit belang zwaarder moet wegen dan het belang van openbaarheid. Ik acht het in dit geval ook niet in het belang van een goede en democratische bestuursvoering om met toepassing van artikel 5.2, tweede lid, de persoonlijke beleidsopvattingen toch te verstrekken.

Op de documenten heb ik vermeld bij welke onderdelen artikel 5.2, eerste lid, van de Woo van toepassing is. Daar waar geen artikel is opgenomen, gaat het om artikel 5.1, tweede lid, aanhef en onder e, van de Woo.

#### **Wijze van openbaarmaking**

De documenten die aan u worden verstrekt, worden samen met dit bericht digitaal aan u toegezonden.

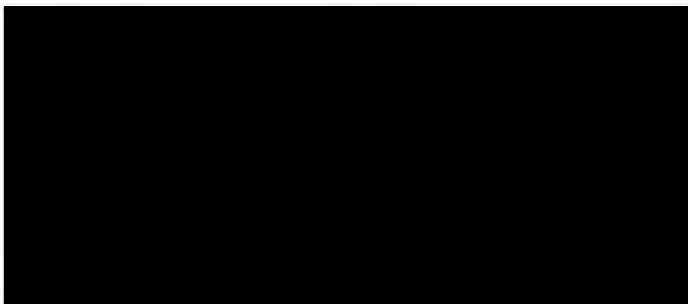
#### **Vragen**

Als u vragen heeft over de afhandeling van uw verzoek, dan kunt u contact opnemen met [REDACTED]. U kunt 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>.



Pagina 3

Ons nummer



# Kennisitem voortvarendheid

Gemaakt door [REDACTED] op 16 augustus 2022

Dit rapport bevat 1 kennisitem.

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal																											
Voortvarendheid / termijnen	BB		Nederlands	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% binnen</td><td>1 week</td><td>Verwijzen informeren geen overheid</td></tr><tr><td>80-90% binnen</td><td>3 weken</td><td>Verwijzen informeren overheid</td></tr><tr><td>70-80% binnen</td><td>12 weken</td><td>Verwijzen informeren kennelijk ongegrond</td></tr><tr><td>75-85% binnen</td><td>8 weken</td><td>Interventie</td></tr><tr><td>90-100% binnen</td><td>3 weken</td><td>Bulkinterventie</td></tr><tr><td>60-70% binnen</td><td>5 maanden</td><td>Bemiddeling en goed gesprek</td></tr><tr><td>80-90% binnen</td><td>8 maanden</td><td>Tussentijds beëindigd</td></tr><tr><td>70-80% binnen</td><td>7 maanden</td><td>Brief na onderzoek</td></tr><tr><td>50-60% binnen</td><td>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 voortgangscontrole.</li><li>- Rappelleer tijdig.</li><li>- Schaal op naar een ambtsdrager als een overheidsinstantie niet reageert op een rappel.</li><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>					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																													
<b>Toelichting voor behandelaars</b>																															

[REDACTED]

---

**Van:** [REDACTED]  
**Verzonden:** woensdag 27 juli 2022 17:33  
**Aan:** Djumateam  
**CC:** Woo Verzoeken; [REDACTED]  
**Onderwerp:** WOO B202200287  
**Bijlagen:** Scan\_gemaakt\_op\_Xerox\_MFP\_door\_nks.pdf

**Categorieën:** [REDACTED]

Beste collega's,

Hierbij een stuk van mijn hand dat mogelijk relevant is voor het WOO-verzoek (deel 4, punt 12).

Betreft:

- 1) Notitie Omgevingswet: met een voorstel om dit jaar geen onderzoek uit eigen beweging te doen (ziet niet op individuele casuïstiek)/is geen beleidskader, maar raakt wel het onderwerp van het WOO-verzoek (niet hetzelfde, want in de WOO-zaak geldt de omgevingswet nog niet).

Aandachtspunt bij 1)

In de notitie wordt gerefereerd aan eerdere communicatie over voorgenomen activiteiten/publicaties van de ombudsman. Ook correspondentie met NRC is erin opgenomen.

Indien er vragen zijn, ben ik vandaag en morgen nog bereikbaar.

Tijdens mijn vakantie (1 t/m 19 augustus) zijn [REDACTED] hierover bereikbaar.

Met vriendelijke groet,

---

**Van:** Secretariaat Nationale ombudsman <secretariaat@nationaleombudsman.nl>

**Verzonden:** vrijdag 24 juni 2022 10:23

**Aan:** [REDACTED]@nationaleombudsman.nl

**CC:** Bestuursadviseurs <bestuursadviseurs@nationaleombudsman.nl>; Secretariaat Nationale ombudsman <secretariaat@nationaleombudsman.nl>

**Onderwerp:** RE: Notitie Omgevingswet: schriftelijk akkoord Reinier gevraagd

Hallo [REDACTED]

Reinier is akkoord, zie bijlage.

Gr. [REDACTED]

---

**Van:** [REDACTED]

**Verzonden:** woensdag 22 juni 2022 19:46

**Aan:** Secretariaat Nationale ombudsman

**Onderwerp:** FW: Notitie Omgevingswet: schriftelijk akkoord Reinier gevraagd

Hi [REDACTED]

Willen jullie bijgaande notitie aan Reinier voorleggen via de reactiemap? Dank!

Groet, [REDACTED]

---

**Van:** [REDACTED]@nationaleombudsman.nl

**Verzonden:** woensdag 22 juni 2022 17:47



Aan: [redacted]@nationaleombudsman.nl>; [redacted]

[redacted]@nationaleombudsman.nl>

CC: [redacted]@nationaleombudsman.nl>

Onderwerp: Notitie Omgevingswet: schriftelijk akkoord Reinier gevraagd

Beste [redacted]

In overleg met [redacted] heb ik een notitie opgesteld voor Reinier.

De notitie bevat een voorstel (optie d), met alternatieven (a t/m c).

De bijlage bevat het ingevulde formulier 'notitie'.  
In eerste instantie proberen we dit zonder afspraak af te doen.

#### Vraag

Is in een dergelijke situatie nog een extra bijlage (voorblad?) gewenst?

In de invoegtoepassingen van word kan ik namelijk geen passend document vinden...

Bij voorbaat dank voor de reactie!

Met vriendelijke groet,

[redacted]  
*Onderzoeker structurele aanpak Wonen en Zorg*



**nationale ombudsman**

Nationale ombudsman

M +31 6 [redacted]

E [redacted]@nationaleombudsman.nl

*Werkdagen: maandag t/m vrijdag*



# 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.

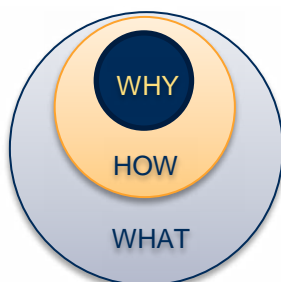
### 1.1 Wat is klachtbehandeling?

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 meedenksessies 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 meedenksessies 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 werkbare 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: hóe 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.

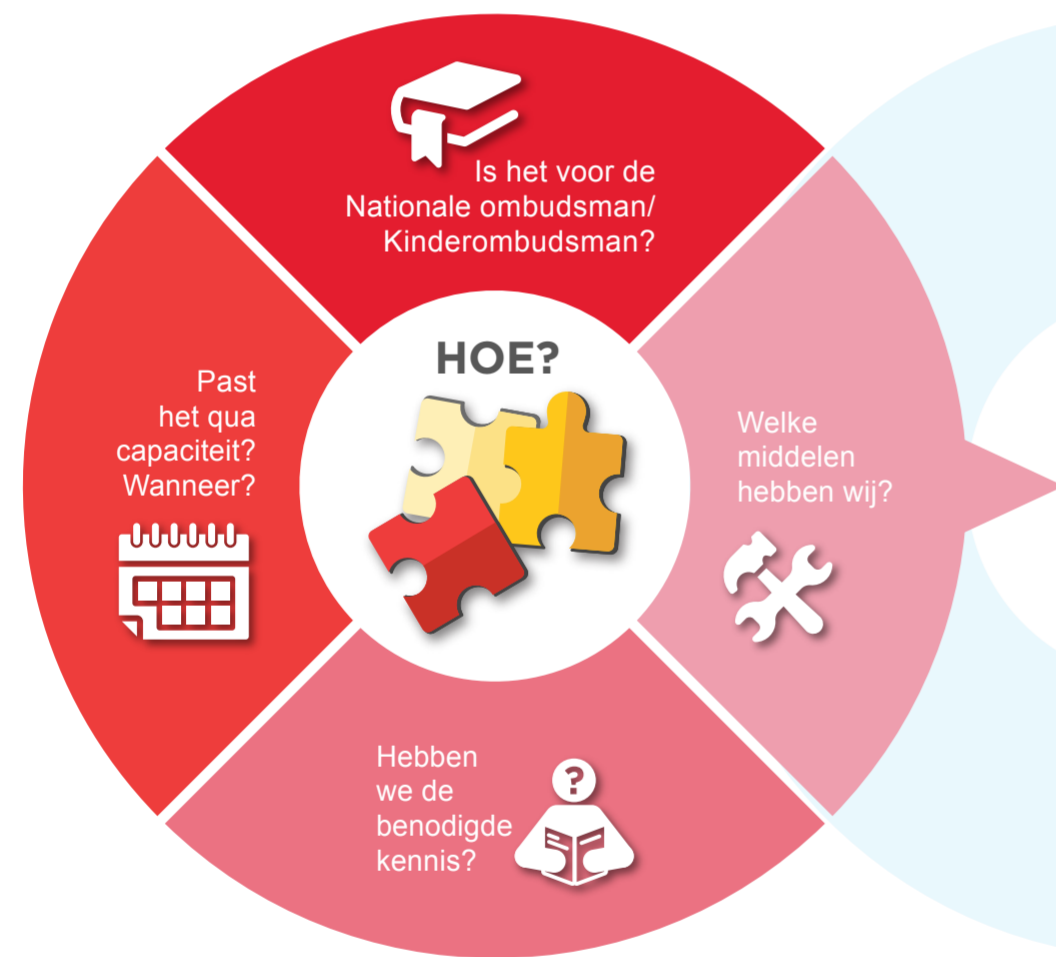
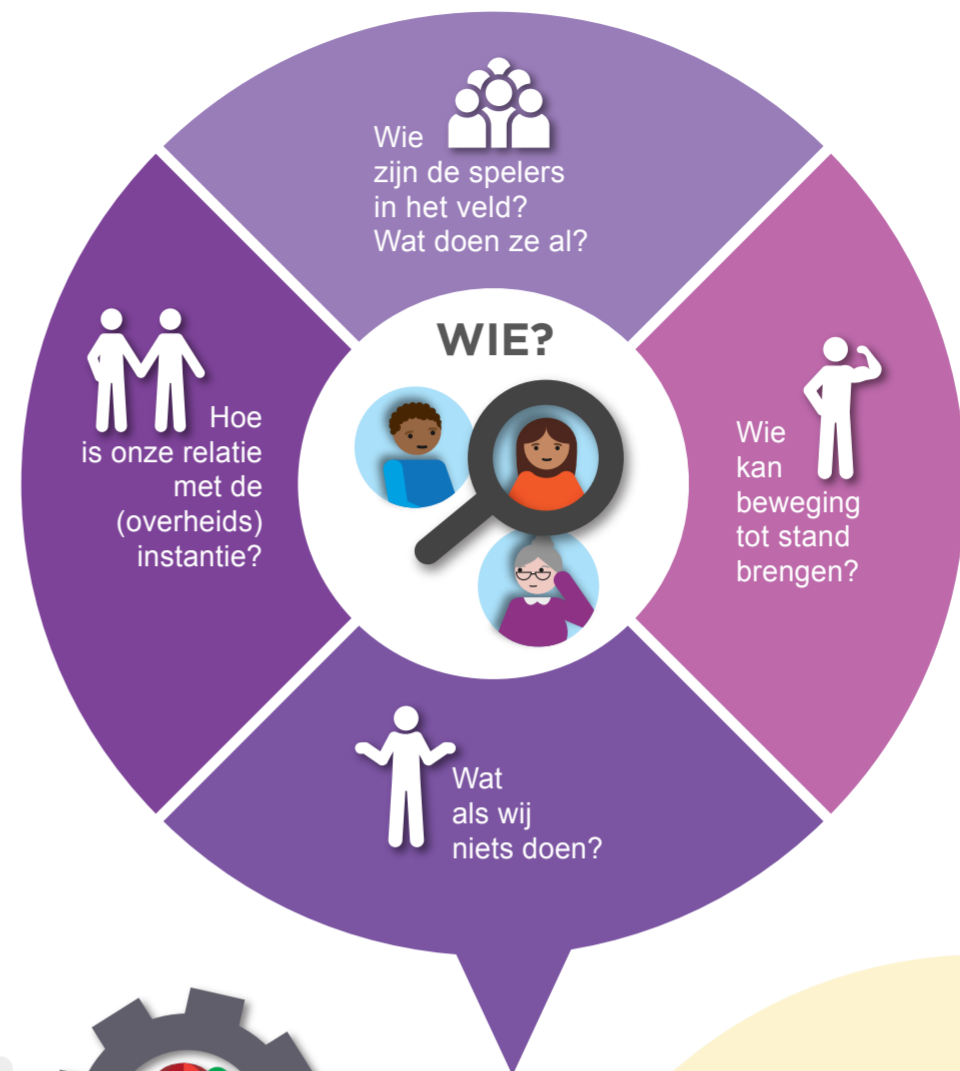
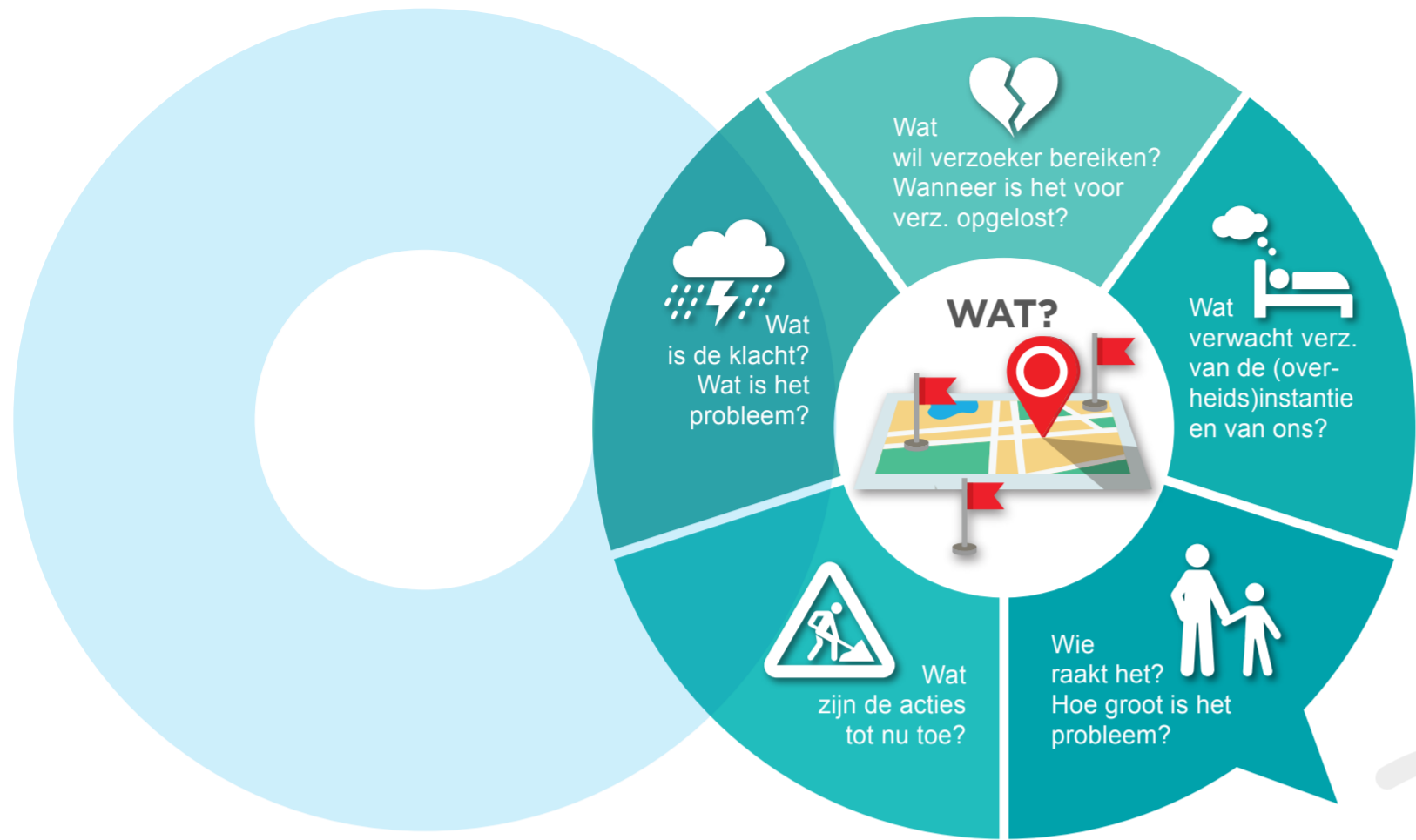
**🗨️ Neem je tijd voor zelfreflectie?**

- 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?

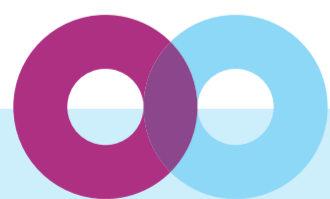
**🗨️ Zijn er inzichten waar de Nationale ombudsman van kan leren?**

- 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?





**DENK PROCES ONDERZOEK**



**nationale ombudsman**





## Notitie

Onderwerp **Activiteiten No Omgevingswet in 2022**  
Dossienaam Omgevingswet  
Dossiernummer -  
Datum 8-6-2022  
Van [REDACTED], afgestemd met [REDACTED] en onderzoekers betrokken bij Omgevingswet ([REDACTED])  
Aan Reinier van Zutphen

Beste Reinier,

Op 21 juni is door de Eerste Kamer uitgesproken dat de Omgevingswet vooralsnog niet opnieuw wordt uitgesteld. Hiermee blijft de invoeringsdatum van 1-1-2023 voorlopig staan.<sup>1</sup> Mede hierom en vanwege het recente vertrek van de projectleider leefbaarheid lijkt het ons een goed moment je mee te nemen in de laatste stand van zaken rondom onze betrokkenheid en plannen voor 2022 bij de Omgevingswet.

### Voorstel

Na de nodige deskresearch, overleg met de onderzoekers en met [REDACTED] zijn we tot de conclusie gekomen dat eerdere plannen (inhuren extern bureau) en denklijnen waarschijnlijk niet al in 2022 leiden tot een externe publicatie met toegevoegde waarde ten opzichte van de eerder gepubliceerde hand-out. **Ons voorstel voor 2022 is daarom om géén externe publicatie te doen (optie D hieronder).**

*almond! R 23/6*

### Terugblik: eerdere plannen en verwachting

In het verleden heeft de No aandachtspunten benoemd gerelateerd aan de wet (o.a. met de hand-out uit 2019): toegankelijkheid van informatie, invulling van dienstverlening, participatie, voorbereiding van burgers (o.a. informatiecampagne) en klachtbehandeling. In 2020 en 2021 zijn gesprekken gevoerd met verschillende lokale en regionale overheden over de risico's die zij zien aan de wet en over wat zij zelf al doen aan voorbereidingen. Hieruit volgden geen nieuwe aandachtspunten, naast die in 2019 al benoemd waren. Onder leiding van de projectleider leefbaarheid is verder in 2021 een plan opgesteld. Dit houdt (als eerste stap) in dat een extern bureau wordt ingehuurd om burgers te bevragen over zaken die straks onder de Omgevingswet vallen, zoals vergunningverlening. Doel van het onderzoek is om het burgerperspectief op verantwoordelijkheidsverdeling tussen burger en de overheid scherper in beeld te krijgen. Voor dit onderzoek geldt dat ik het niet waarschijnlijk acht dat dit tot nieuwe inzichten leidt.<sup>2</sup>

De aanvankelijke verwachting bij de onderzoekers was dat de Omgevingswet reeds bij inwerkingtreding tot grote veranderingen zou leiden. Mede op basis hiervan is naar buiten toe gecommuniceerd dat de No de wording van de Omgevingswet kritisch zou monitoren. Begin dit jaar is aan NRC Handelsblad gecommuniceerd dat de No een onderzoek zou gaan doen naar klachtbehandeling onder de Ow.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Najaar 2022 volgt een definitief besluit, dat mede afhangt van het oordeel van de AC-ICT over het digitaal stelsel omgevingswet (DSO).

<sup>2</sup> Zie bijlage 1 voor de vraagstelling van dit (nu afbestelde) onderzoek.

<sup>3</sup> Zie bijlage 2.

### Voortschrijdend inzicht

De wetgever biedt gemeenten de ruimte om bestemmingsplannen ineens, per deelgebied of per thema om te zetten in een Omgevingsplan.<sup>4</sup> Dit kan van invloed zijn op het klachtenbeeld. Verder is waarschijnlijk dat in de ene gemeente meer zaken vergunningsvrij gemaakt zullen worden dan in de andere. Kortom, het valt te verwachten dat er meer lokale verschillen ontstaan. Veel gemeenten zullen o.a. vanwege beperkte uitvoeringscapaciteit mogelijk kiezen voor de minimalistische en/of uitgestelde implementatie van de wet.<sup>5</sup> Dat betekent dat de transitie lang duurt (tot 2029 hebben gemeenten de tijd) en men aanvankelijk de 'bruidsschat' van bestaande regels overneemt.<sup>6</sup> Dit alles bemoeilijkt het vooraf inschatten van de impact voor de burger en maakt het kiezen van een invalshoek voor onderzoek uit eigen beweging prematuur.

### Keuzeopties

Op basis van input van de onderzoekers en na het bestuderen van diverse bronnen over de Omgevingswet heb ik vier keuzeopties uitgewerkt ten behoeve van externe publicatie. De opties zijn de volgende:

A) *Handhavingsklachten onder de Omgevingswet (visie):*

Inhoud optie: Op basis van bestaande casuïstiek een visie opstellen over wat de No verstaat onder behoorlijke handhaving onder de Omgevingswet.

Bezwaar: de No heeft in 2017 een rapport uitgebracht waarin normen voor behoorlijke handhaving worden geformuleerd, namelijk 'De Kunst van het Handhaven'. Nu is nog onduidelijk wat extra onderzoek hiernaar kan toevoegen. Daarnaast hangt de toegevoegde waarde van deze optie samen met de mate waarin gemeenten zaken vergunningsvrij maken; dit is nog hoogst onzeker.

B) *Participatie bij vergunningen onder de Omgevingswet (visie):*

Inhoud optie: Wat mag de burger verwachten van de invulling van de *regierol* van de overheid bij participatie indien niet de overheid maar de projectontwikkelaar eigenaar is van de grond.

Bezwaar: de No heeft in 2019 een rapport uitgebracht op dit onderwerp, namelijk 'Participatie bij Infrastructurele Rijksprojecten'; hierin staan de nodige handvatten voor het succesvol organiseren van participatie door de overheid. Tevens biedt de omgevingswet gemeenten weinig mogelijkheden om een vergunningaanvraag die past binnen een omgevingsplan 1) niet in behandeling te nemen of 2) te weigeren, louter op grond van gebrekkige (of zelfs geen) participatie. Een overheid die haar best doet een regierol in te nemen heeft dus praktisch geen middelen om deze af te dwingen.

C) *Aandachtspunten invulling dienstverlening lokale overheid (brief):*

Inhoud optie: Beschrijving van wat er feitelijk gebeurt ter voorbereiding van de Omgevingswet, bijvoorbeeld een aanpassing van handhavingsbeleid in gemeenten die veel zaken vergunningsvrij maken, het opleiden van medewerkers en het (onderbouwd) verschuiven van budgetten richting bemiddeling, omdat waarschijnlijk is dat de vraag naar bemiddeling zal toenemen.

<sup>4</sup> Bron: <https://vng.nl/publicaties/factsheet-thematisch-wijzigen-omgevingsplan> (geraadpleegd, 21-06-2022).

<sup>5</sup> Vanwege beperkte uitvoeringskracht in het fysiek domein, zie: Berenschot(2020) 'Het kraakt en het piept. Onderzoek naar de uitvoeringskracht van gemeenten in het fysiek domein'.

<sup>6</sup> <https://iplo.nl/regelgeving/instrumenten/omgevingsplan-hoofdlijnen/omgevingsplan-rechtswege/bruidsschat-omgevingsplan/> (Geraadpleegd, 12-06-2022).



Bezwaar: de No begeeft zich op het terrein van lokaal beleid en (direct of indirect) de allocatie van middelen. De wenselijkheid hiervan is een grote vraag die mijns inziens buiten de scope van deze beperkte verkenning valt (en meer analyse en argumentatie vergt dan we nu kunnen bieden).

D) *Geen externe publicatie, wel interne voorbereiding:*

Inhoud optie: in aanloop naar de inwerkingtreding bereiden we ons zo goed mogelijk voor, met een training verzorgd door externen, door deskresearch en via klachtenanalyse.<sup>7</sup> We selecteren ook individuele casussen die zich lenen voor ombudsprudentie. Binnenkort wordt de eerste voorgelegd via een braingain.

Bezwaar: vooral dat dit afwijkt van hetgeen we eerder naar buiten toe hebben gecommuniceerd, vooral richting NRC handelsblad.

### Vervolgproces

Bij akkoord op dit voorstel zullen (nog in 2022) de volgende acties plaatsvinden:

- Training: we zouden een training in twee delen willen laten verzorgen door een extern bureau. Een algemeen deel bedoeld voor medewerkers van het ombudspan waarin vooral uitgangspunten en terminologie worden uitgelegd (e-learning), gevolgd door een interactieve fysieke training voor onderzoekers waarin dieper wordt ingegaan op verwachte casuïstiek onder de Omgevingswet.
- Analyse: een overzicht van klachten over vergunningverlening en handhaving in het fysiek domein, ten behoeve van het identificeren van mogelijke pijnpunten.
- (evt.) gesprekken met lokale en regionale overheden: kan gedaan worden op basis van overzicht klachten met de vraag of men dit (h)erkend en of gewerkt wordt aan verbetering. Alleen uitvoeren indien uit klachtbestand nieuwe pijnpunten/inzichten volgen die te koppelen zijn aan lokale wets- en/of beleidswijzigingen die spelen per datum inwerkingtreding omgevingswet.

We zullen in 2022 dus *niet* inzetten op een externe publicatie.

Mede afhankelijk van of de Omgevingswet per 1-1-2023 wordt ingevoerd, zouden we dit najaar opnieuw een gesprek kunnen voeren, op basis van de opbrengsten van de training, de analyse van klachten en actuele ontwikkelingen. Op dat moment kan bekeken worden of een publicatie in de eerste helft van 2023 wenselijk is op basis van een nadere inschatting van de toegevoegde waarde.

### Vragen?

Indien je nadere toelichting wenst op dit voorstel, kunnen we natuurlijk alsnog een afspraak inplannen.

---

<sup>7</sup> Op onderwerpen die straks onder de Omgevingswet vallen, zoals handhaving en vergunningverlening.

## **Bijlage 1: vraagstelling extern onderzoek burgerperspectief Omgevingswet**

### *Doel van het onderzoek:*

Inzicht krijgen in de kennis van burgers omtrent de (verwachte) rolverdeling van partijen binnen de nieuwe Omgevingswet, met name als er reden tot beklag is of lijkt te zijn.

### *Onderzoeksvragen:*

1. In hoeverre zijn burgers bekend met het feit dat de procedure voor omgevingsvergunningen gaat veranderen (nieuwe Omgevingswet per 1 januari 2023)?
2. Wat weten burgers over de veranderingen ten aanzien van de rollen en verantwoordelijkheden van burgers, bedrijven en overheden binnen de nieuwe wet?
3. Tot wie zouden (deze) burgers zich richten als zij straks klachten zouden hebben over de wijze waarop straks omgevingsbeslissingen worden genomen?
4. Wat verwachten (deze) burgers ten aanzien van de klachtenbehandeling binnen de nieuwe Omgevingswet?

**Bijlage 2: reactie No op vragen NRC handelsblad**

Van: [REDACTED] <[\[REDACTED\]@nationaleombudsman.nl](mailto:[REDACTED]@nationaleombudsman.nl)>

Verzonden: donderdag 27 januari 2022 10:31

Aan: [REDACTED] <[\[REDACTED\]@nationaleombudsman.nl](mailto:[REDACTED]@nationaleombudsman.nl)>

Onderwerp: FW: Omgevingswet

Ha allen,

Hieronder de door Reinier geaccordeerde reactie die ik naar Nrc heb gestuurd.

Groet,  
[REDACTED]

Eind 2019 heeft de ombudsman de Ombudsvisie op de Omgevingswet gepubliceerd.

We kwamen met 5 aandachtspunten:

- **Toegankelijkheid van de informatie**

Het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO) brengt uitdagingen mee voor digitaal minder vaardige burgers en burgers die de middelen niet hebben om digitaal zaken te doen met de overheid. Maar ook digitaal vaardige burgers kunnen drempels ervaren als zij zich een weg banen door alle (juridische) informatie. Het blijft een zoektocht voor de overheid naar hoe ver zij moet gaan om burgers te ondersteunen. Hoe kan zij daarbij oog hebben voor de diversiteit van burgers? En hoe kan zij haar informatiesystemen zo inrichten dat de informatie voor burgers toegankelijk is?

- **Invulling van de dienstverlening**

De Omgevingswet vraagt van overheidsinstanties dat zij opnieuw moeten gaan nadenken over de invulling van hun dienstverlening. Wat zijn de randvoorwaarden voor de overheid om te kunnen waarborgen dat iedereen mee kan blijven doen? Daarbij is van belang dat de kortere vergunningsprocedure voor tijdsdruk binnen de organisatie kan zorgen: Vergunningsaanvragen moeten sneller worden afgehandeld en het in kaart brengen van de verschillende belangen en de samenwerking met ketenpartners moet in een korte tijd plaatsvinden. Wat betekent dat voor de inrichting van de organisatie?

- **Participatie**

Niet iedereen is in staat om een participatietraject te organiseren of daaraan deel te nemen. Ook wanneer niet de overheid, maar een burger verantwoordelijk is voor het organiseren hiervan, zullen burgers zich tot de overheid blijven wenden als zij ontevreden zijn over het verloop. Hoe kan de overheid daarbij invulling geven aan haar rol van regiehouder?

- **Vorbereiding van burgers**

Na de inwerkingtreding van de Omgevingswet krijgen burgers meer verantwoordelijkheden. Veel burgers zijn zich hiervan nog niet bewust. Wat mogen zij van de overheid verwachten als het gaat om de informatieverstrekking over de veranderingen en vernieuwde werkwijze van de overheid?

- **Klachtbehandeling**

De Nationale ombudsman verwacht dat burgers zich bij overlast van vergunningsvrije activiteiten tot de overheid zullen wenden. De omstandigheid dat er dan niet altijd een juridische rol voor de overheid is, maakt dat niet anders. Over het (niet-)optreden van de overheid kunnen burgers vervolgens klachten indienen, zo ook bij de ombudsman. Dit zorgt voor nieuwe vraagstukken in de klachtbehandeling.

### **Na de ombudsvisie**

Na het verschijnen van onze aandachtspunten zagen we dat zowel in het overleg tussen overheden (BZK, gemeenten waterschappen, omgevingsdiensten), VNG, maar ook de Eerste en Tweede Kamer de juiste issues aan de orde werden gesteld. Fundamentele vraag daarbij: gaat de Omgevingswet werken en kan iedereen ermee uit de voeten?



De afgelopen jaren heeft de ombudsman opnieuw een aantal gesprekken georganiseerd waaraan gemeenten, waterschappen en omgevingsdiensten meededen. Vragen die aan de orde kwamen waren: Hoe staat het er inmiddels met de voorbereiding voor? Zijn de eerder geformuleerde aandachtspunten nog steeds relevant? Of zijn er nieuwe bijgekomen?

Beeld dat daaruit naar voren kwam is dat er grote diversiteit is vwb gereedheid gemeenten. Sommigen gaven daarbij bijvoorbeeld aan 'we zitten in een fusie, hebben hier nu helemaal geen tijd voor'; anderen zijn kortdaat bezig.

De minister gaf eerder in een reactie op vragen uit de Kamer over de voortgang aan dat zij zou zorgen voor toegankelijkheid van het DSO voor iedereen, een landelijke voorlichtingscampagne, na de inwerkingtreding minimaal één jaar voldoende ondersteuning met regioteams op kosten van de rijksoverheid en een wettelijke motiveringsplicht ten aanzien van de mate waarin participatiebeleid is toegepast.

Op 2 februari staat een overleg gepland in de Vaste Kamercommissie BZK. Dat zullen wij met belangstelling volgen.

#### Toekomst

De ombudsman zal een van de aandachtspunten verder uitdiepen middels onderzoek: de klachtbehandeling binnen de omgevingswet. Waar kun je als burger terecht met een klacht wanneer het misgaat en door de Omgevingswet de verantwoordelijkheden voor initiatieven niet per se bij gemeenten liggen. Wat verwachten burgers en ondernemers en bij wie denken ze alsnog terecht te kunnen. Startdatum van dit onderzoek is nog niet bekend.

Groet,

██████████

Van: ██████████ <[██████████@nrc.nl](mailto:██████████@nrc.nl)>

Verzonden: zondag 23 januari 2022 11:48

Aan: ██████████ <[██████████@nationaleombudsman.nl](mailto:██████████@nationaleombudsman.nl)>

Onderwerp: RE: Omgevingswet

Ha ██████████, ik begrijp iets niet zo goed. Ik had met mijn collega ██████████ 1,5 jaar geleden een interview met de Nationale Ombudsman met als centrale boodschap dat de Ombudsman de wording van de Omgevingswet zou monitoren, voorafgaand aan invoering ervan. Juist om te borgen dat de burgerbelangen voorafgaand aan die invoering goed geregeld zouden zijn, zodat er niet achteraf over geklaagd hoefde te worden. Dan is het toch bevreemdend dat de laatste monitoring uit 2019 stamt en dat er geen actualisering is, nu er voor die wet een deadline van over vier maanden geldt?

Met vriendelijke groet,

██████████

NRC Handelsblad

	<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 gevergd.</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 gevergd.</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 (z�nder 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>

## **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 rechtsbeschermer.

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 behandeldingsduur.
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.

# Mandje

Gemaakt door ██████████ op 16 augustus 2022

Dit rapport bevat 5 kennisitems.

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
Hoe pak je het aan?	BB		Nederlands	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 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>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			Nederlands	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			Nederlands	KI 2062
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>	Een beperkt onderzoek wordt afgerond met een brief. De brief wordt getekend door No.			

# Mandje

Gemaakt door ██████████ op 16 augustus 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
<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 katestaart 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> <p>Toetsing aan behoorlijkheidsvereiste</p> <p>In de brief aan de instantie is het toetsen aan een behoorlijkheidsvereiste verplicht.</p> <p>In de brief aan verzoeker is dit optioneel.</p>				
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
Stappenschema beperkt onderzoek	BB		Nederlands	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><li>- Ga na of je informatie van verzoeker nodig hebt, bijv. een recente rechterlijke uitspraak waarmee je rekening moet houden</li><li>- 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</li><li>- 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.</li><li>- 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.</li></ul> <p>N.B:</p>			

# Mandje

Gemaakt door [REDACTED] op 16 augustus 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
<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 waarom 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 verseen 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>Vooral 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 behoorlijksvereiste goed van pas komen.</li><li>- maak duidelijk dat No de klachtbehandeling hiermee afrondt.</li></ul>				
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
Beperkt onderzoek		BB	Nederlands	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 katestaart 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 katestaart of formeel onderzoek. Zie verder onder: Opschalen naar katestaart 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>				

# Mandje

Gemaakt door [REDACTED] op 16 augustus 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
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.				
Toelichting voor behandelaars				

# Kennisitem formeel onderzoek

Gemaakt door [REDACTED] op 16 augustus 2022

Dit rapport bevat 3 kennisitems.

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
Algemeen	BB		Nederlands	KI 1109
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>	<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>			
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
Onderzoeksplan en Braingain	BB		Nederlands	KI 0979
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>	<p>Criteria voor Braingain Niet alle zaken waarin geopend wordt, gaan langs de Braingain. We selecteren en die selectie wordt in overleg met het sectorhoofd gemaakt. 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 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 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>				
Formeel onderzoek	BB		Nederlands	KI 0978
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>				
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				

## Rapport bestemmingsplan

Publicati enummer	Afdoenings wijze	Datum Ontvangst	Datum Afhandeling	Orgaan	Oordeel
-	22	20-12-2013	25-4-2014	Skarsterlan	-
-	60	15-1-2014	2-10-2014	Steenwijkerland	-
-	22	13-6-2016	29-9-2016	Medemblik	-
-	50	19-4-2013	23-9-2013	Woerden	-
-	60	1-6-2017	25-7-2017	Zoetermeer	-
-	72	15-1-2017	23-4-2018	Overijssel	-
-	72	15-1-2017	23-4-2018	Overijssel	-
-	60	3-6-2018	23-8-2018	Apeldoorn	-
-	24	26-4-2018	19-7-2018	Krimpenerwaard	-
-	60	29-9-2016	24-3-2017	Zuidplas	-
-	50	28-7-2017	19-6-2018	Apeldoorn	-
-	60	26-6-2018	30-8-2018	Oudewater	-
-	20	12-3-2018	16-5-2018	Hilvarenbeek	-
-	22	14-9-2017	19-3-2018	Bernheze	-
-	22	14-9-2017	19-3-2018	Bernheze	-
-	22	30-7-2017	29-1-2018	Utrechtse Heuvelrug	-
-	60	21-1-2016	28-9-2016	Roermond	-
-	60	21-1-2016	28-9-2016	Roermond	-
-	60	29-9-2016	24-3-2017	Zuidplas	-
-	22	13-6-2016	29-9-2016	Medemblik	-
-	50	28-7-2017	19-6-2018	Apeldoorn	-
-	71	15-8-2019	20-1-2020	Bodegraven-Reeuwijk	-
-	25	18-1-2019	15-3-2019	Someren	-
-	60	22-10-2018	24-10-2018	Westland	-
-	24	19-2-2019	15-3-2019	Weert	-
-	24	19-2-2019	15-3-2019	Weert	-
-	50	15-7-2020	13-7-2021	Langedijk	-
-	71	3-11-2020	22-6-2021	Barneveld	deels geen oordeel, deels niet gegrond
-	71	3-11-2020	22-6-2021	Barneveld	deels geen oordeel, deels niet gegrond
-	25	18-11-2020	1-9-2021	Zeewolde	-
-	50	15-7-2020	13-7-2021	Langedijk	-
-	21	6-10-2020	9-4-2021	Horst aan de Maas	-
-	20	8-11-2016	8-11-2016	Berkelland	-
-	30	1-5-2017	24-5-2017	Apeldoorn	-
-	24	22-5-2017	22-5-2017	Bodegraven-Reeuwijk	-
-	20	20-9-2017	1-11-2017	Halderberge	-
-	26	21-9-2018	5-10-2018	Lelystad	-

-	20	1-11-2019	1-11-2019	Zwolle	-
-	24	10-3-2016	10-3-2016	Schiedam	-
-	25	3-1-2017	3-1-2017	Schagen	-
-	20	13-10-2021	15-11-2021	Gooise Meren	-
-	20	7-11-2013	20-1-2014	Heusden	-
-	24	19-10-2018	19-10-2018	Purmerend	-
-	20	8-6-2021	8-6-2021	Smallingerland	-
-	26	19-10-2016	28-10-2016	Maassluis	-
-	20	8-11-2016	8-11-2016	Utrechtse Heuvelrug	-
-	20	19-5-2017	19-5-2017	Hoorn	-
-	20	24-9-2012	11-10-2012	Hilvarenbeek	-
-	20	4-6-2021	4-6-2021	Lopik	-
-	20	31-8-2021	31-8-2021	Ermelo	-
-	60	1-11-2018	30-1-2019	Bodegraven-Reeuwijk	-
-	20	6-1-2016	6-1-2016	Utrecht	-
-	24	17-5-2019	17-5-2019	Haarlem	-
-	25	24-2-2021	24-2-2021	Zoetermeer	-
-	20	6-9-2018	13-9-2018	Alkmaar	-
-	24	15-8-2018	17-9-2018	Drimmelen	-
-	20	7-10-2016	24-10-2016	Veghel	-
-	60	20-11-2018	4-9-2019	West Betuwe	-
-	20	24-7-2012	9-8-2012	Nuenen, Gerwen en Nederwetten	-
-	20	9-3-2021	9-3-2021	Winterswijk	-
-	24	14-7-2021	14-7-2021	Niet bekend	-
-	30	1-5-2013	21-5-2013	Apeldoorn	-
-	24	5-4-2017	5-4-2017	Krimpenerwaard	-
-	20	2-9-2016	2-9-2016	Leudal	-
-	25	15-2-2018	15-2-2018	Eindhoven	-
-	30	11-2-2019	29-4-2019	Westerwolde	-
-	25	6-10-2021	6-10-2021	Leeuwarden	-
-	24	19-11-2020	24-11-2020	Aalsmeer	-
-	24	28-6-2016	28-6-2016	Texel	-
-	24	28-3-2016	5-4-2016	Landerd	-
-	30	5-12-2016	23-12-2016	Steenwijkerland	-
-	30	1-7-2021	11-1-2022	Westland	-
-	20	10-1-2017	13-1-2017	Apeldoorn	-
-	20	31-3-2017	31-3-2017	Hoorn	-
-	20	14-8-2015	18-8-2015	Hollands Kroon	-
-	20	15-8-2019	15-8-2019	Beekdaelen	-



-	24	2-5-2017	8-5-2017	Enschede	-
-	20	12-5-2020	20-5-2020	Westland	-
-	30	30-3-2017	18-4-2017	Westland	-
-	24	7-12-2017	2-1-2018	Aa en Hunze	-
-	20	7-3-2016	7-3-2016	Westland	-
-	30	8-5-2019	23-8-2019	Statia	-
-	20	8-2-2021	26-2-2021	Noord-Holland	-
-	3	19-7-2018	19-7-2018	Maastricht	-
-	20	23-8-2017	7-9-2017	Leusden	-
-	24	3-2-2016	3-2-2016	Tilburg	-
-	23	22-11-2016	24-11-2016	Enschede	-
-	20	9-10-2018	9-10-2018	Woerden	-
-	21	15-4-2020	19-6-2020	Opmeer	-
-	20	13-3-2017	13-3-2017	Wassenaar	-
-	25	20-8-2015	12-1-2016	Nunspeet	-
-	20	19-7-2018	19-7-2018	Lopik	-
-	20	29-4-2020	14-5-2020	Achtkarspelen	-
-	24	18-6-2019	2-7-2019	Stichtse Vecht	-
-	25	14-9-2017	14-9-2017	Utrecht	-
-	20	16-10-2015	16-10-2015	Drimmelen	-
-	25	7-2-2022	7-2-2022	Buren	-
-	24	16-7-2020	6-8-2020	Deventer	-
-	24	22-11-2021	30-11-2021	Alle Gemeenten	-
-	30	12-9-2017	3-4-2018	Sint-Michielsgestel	-
-	3	7-3-2019	10-5-2019	Súdwest Fryslân	-
-	24	10-5-2021	21-6-2021	Stichtse Vecht	-
-	20	19-6-2013	22-7-2013	Steenbergen	-
-	30	27-11-2012	5-6-2013	Goeree-Overflakkee	-
-	25	1-12-2017	12-3-2018	Zwijndrecht	-
-	20	23-5-2016	23-5-2016	Bronckhorst	-
-	3	29-6-2016	29-6-2016	Arnhem	-
-	20	8-4-2019	6-6-2019	Utrecht	-
-	20	17-4-2020	13-5-2020	Landerd	-
-	24	8-4-2016	8-4-2016	Lelystad	-
-	20	12-6-2019	12-6-2019	Hilvarenbeek	-
-	24	17-6-2019	17-6-2019	Hilvarenbeek	-
-	20	21-1-2013	23-1-2013	Bergambacht	-
-	20	2-2-2021	5-2-2021	Alkmaar	-
-	25	17-1-2017	17-1-2017	Maastricht	-

-	20	11-1-2012	27-1-2012	Hilvarenbeek	-
-	20	10-8-2021	10-8-2021	Dalfsen	-
-	25	20-1-2018	6-3-2018	Dongeradeel	-
-	20	5-7-2012	18-7-2012	Lansingerland	-
-	24	6-11-2020	20-11-2020	Emmen	-
-	20	28-12-2015	13-1-2016	Maasgouw	-
-	25	3-3-2017	3-3-2017	De Bilt	-
-	30	22-11-2012	19-2-2013	Skarsterlan	-
-	25	29-6-2021	29-6-2021	Harderwijk	-
-	30	2-4-2019	29-8-2019	Heerlen	-
-	25	9-3-2021	10-3-2021	Wormerland	-
-	20	1-4-2020	1-4-2020	Horst aan de Maas	-
-	24	6-3-2019	12-4-2019	Elburg	-
-	25	13-11-2019	13-11-2019	Nijmegen	-
2E+07	81	18-4-2013	11-10-2013	Aalsmeer	niet gegrond
-	24	24-7-2020	24-7-2020	Nuenen, Gerwen en Nederwetten	-
-	20	6-6-2019	6-6-2019	Zoetermeer	-
-	20	11-1-2021	8-3-2021	Overbetuwe	-
-	25	25-2-2019	25-2-2019	Bloemendaal	-
-	25	15-6-2018	2-7-2018	Meerssen	-
-	20	19-6-2018	2-10-2018	Hof van Twente	-
-	24	1-10-2021	1-10-2021	Eijsden-Margraten	-
-	20	25-8-2020	25-8-2020	Amersfoort	-
-	20	13-12-2015	5-2-2016	Apeldoorn	-
-	24	17-5-2016	17-5-2016	Haarlemmermeer	-
-	20	26-7-2016	26-7-2016	Boxmeer	-
-	26	17-1-2020	17-1-2020	Amersfoort	-
-	20	2-11-2020	26-11-2020	Arnhem	-
-	24	8-3-2016	8-3-2016	Tilburg	-
-	20	10-10-2019	10-10-2019	Tubbergen	-
-	1	1-12-2019	20-1-2020	Hof van Twente	-
2E+07	81	1-10-2015	9-9-2016	Amersfoort	niet gegrond
-	20	19-1-2017	19-1-2017	Ooststellingwerf	-
-	25	10-1-2022	11-1-2022	Bergen op Zoom	-
-	20	7-10-2015	7-10-2015	Laarbeek	-
-	30	18-10-2021	30-11-2021	Delft	-
-	20	4-1-2022	4-1-2022	Leiden	-
-	24	11-1-2022	9-2-2022	Noardeast-Fryslân	-
-	25	17-10-2016	17-10-2016	Enschede	-

-	25	17-4-2019	17-4-2019	Midden-Drenthe	-
-	24	4-10-2016	4-10-2016	Gooise Meren	-
-	20	27-9-2016	27-9-2016	De Bilt	-
-	24	14-7-2020	14-7-2020	Stichtse Vecht	-
-	24	8-5-2019	5-6-2019	Waddinxveen	-
-	20	10-4-2013	16-4-2013	Boarnsterhim	-
-	25	22-10-2021	22-10-2021	Bergen (L)	-
-	3	8-12-2016	8-12-2016	Renkum	-
-	24	23-9-2021	27-9-2021	Lelystad	-
-	24	20-1-2017	20-1-2017	Halderberge	-
-	20	9-7-2014	28-7-2014	Opmeer	-
-	20	23-5-2016	23-5-2016	Sittard-Geleen	-
-	20	18-6-2020	18-6-2020	Noardeast-Fryslân	-
-	24	30-9-2021	1-10-2021	Gemert-Bakel	-
-	3	11-11-2015	20-11-2015	Weert	-
-	24	1-10-2021	1-10-2021	Boekel	-
-	20	19-4-2016	9-5-2016	Breda	-
-	20	23-12-2021	24-12-2021	Oudewater	-
-	20	17-7-2020	17-7-2020	Veenendaal	-
-	30	4-6-2014	6-1-2015	Langedijk	-
-	20	7-9-2017	8-9-2017	Marum	-
-	1	25-3-2016	25-3-2016	Arnhem	-
-	24	20-8-2020	8-9-2020	Sittard-Geleen	-
-	25	17-10-2016	21-10-2016	Haarlem	-
-	20	1-9-2020	6-10-2020	Tilburg	-
-	25	1-9-2017	21-12-2017	Gelderland, Lochem	-
-	25	2-2-2018	2-2-2018	Venray	-
-	20	26-2-2016	26-2-2016	Beverwijk	-
-	20	2-9-2019	2-9-2019	Zoetermeer	-
-	24	26-11-2019	26-11-2019	Heerenveen	-
-	24	20-9-2016	22-9-2016	Medemblik	-
-	25	7-9-2021	7-9-2021	Venlo	-
-	20	25-9-2015	2-10-2015	Nijkerk	-
-	20	4-11-2021	4-11-2021	Meierijstad	-
-	25	6-9-2018	17-10-2018	De Bilt	-
-	20	29-10-2021	29-10-2021	Lochem	-
-	24	10-2-2020	10-2-2020	Aa en Hunze	-
-	24	25-1-2016	25-1-2016	Naarden	-
-	20	2-11-2016	2-11-2016	Hoorn	-

-	20	19-11-2021	19-11-2021	Weststellingwerf	-
-	25	9-11-2018	9-11-2018	Gorinchem	-
-	20	29-5-2017	29-5-2017	Arnhem	-
-	20	5-9-2017	5-9-2017	Culemborg	-
-	20	2-11-2015	2-11-2015	Alkmaar	-
-	20	22-12-2016	22-12-2016	Barendrecht	-
-	24	24-6-2019	24-6-2019	Castricum	-
-	25	28-5-2020	24-6-2020	Voorschoten	-
-	20	9-9-2016	9-9-2016	Katwijk	-
-	20	4-3-2015	13-3-2015	Woensdrecht	-
-	25	17-3-2016	17-3-2016	Son en Breugel	-
-	60	4-11-2015	3-12-2015	Oldambt	-
-	24	1-10-2018	6-11-2018	Culemborg	-
-	20	8-3-2022	8-3-2022	De Bilt	-
-	24	1-4-2022	1-4-2022	Midden-Delfland	-
-	20	29-1-2015	29-1-2015	Ermelo	-
-	30	23-6-2021	22-10-2021	Krimpenerwaard	-
-	25	12-8-2019	12-8-2019	Alphen aan den Rijn	-
-	20	15-1-2021	25-2-2021	Bergen (NH)	-
-	20	12-3-2014	18-3-2014	Gouda	-
-	26	11-3-2018	21-3-2018	Tilburg	-
-	25	15-1-2016	15-1-2016	Nijmegen	-
-	60	12-3-2014	21-5-2014	Helmond	-
-	24	6-9-2018	26-9-2018	Montferland	-
-	20	2-6-2017	2-6-2017	Den Haag	-
-	3	26-8-2016	26-8-2016	Arnhem	-
-	21	17-8-2020	22-12-2020	Brunssum	-
-	20	24-4-2018	24-4-2018	Bladel	-
-	20	6-12-2019	6-12-2019	Coevorden	-
-	26	29-10-2019	19-3-2020	Zeewolde	-
-	24	26-4-2021	15-6-2021	Montfoort	-
-	21	7-6-2021	4-8-2021	Hoeksche Waard	-
-	30	30-9-2020	5-10-2020	Oostzaan	-
-	20	13-4-2015	13-4-2015	Smallingerland	-
-	20	25-8-2015	4-9-2015	Aalsmeer	-
-	20	17-7-2017	17-7-2017	Helmond	-
-	25	19-7-2021	15-9-2021	Stichtse Vecht	-
-	24	14-6-2019	18-6-2019	Katwijk	-
2E+07	81	22-5-2019	22-12-2020	Oostzaan	gegrond

-	25	16-9-2019	18-11-2019	Texel	-
-	20	24-10-2018	24-10-2018	Apeldoorn	-
-	21	16-11-2015	12-2-2016	Zeewolde	-
-	20	2-12-2016	7-12-2016	Epe, Rijkswaterstaat (Ministerie van Infrastructuur en Milieu), Waterschap Veluwe	-
-	20	16-7-2021	16-7-2021	Bergen op Zoom	-
-	24	29-1-2019	29-1-2019	Voorst	-
-	25	15-7-2020	5-8-2020	Wijk bij Duurstede	-
-	24	6-1-2016	6-1-2016	Tilburg	-
-	20	30-10-2013	7-11-2013	Berkelland	-
-	25	1-3-2021	12-3-2021	Bloemendaal	-
-	20	27-2-2015	27-2-2015	Lochem	-
-	30	27-9-2017	29-1-2018	het Bildt	-
-	25	2-8-2019	2-8-2019	Flevoland	-
-	60	8-11-2017	3-1-2018	Haarlemmermeer	-
-	24	5-6-2018	5-6-2018	Haarlem	-
-	20	27-3-2018	27-3-2018	Kaag en Braassem	-
-	24	9-6-2021	6-8-2021	Loon op Zand	-
-	25	17-10-2016	10-11-2016	Drimmelen	-
-	20	30-3-2022	30-3-2022	Venray	-
-	20	17-10-2014	7-11-2014	Coevorden	-
-	24	15-4-2021	15-4-2021	Sint Anthonis	-
-	20	22-5-2017	3-7-2017	Eijsden-Margraten	-
-	24	9-10-2019	9-10-2019	Overbetuwe	-
-	24	9-6-2020	9-6-2020	Soest, Utrecht	-
-	30	15-4-2012	24-4-2012	Brielle	-
-	24	25-7-2016	25-7-2016	Medemblik	-
-	20	2-3-2020	2-3-2020	Beekdaelen	-
-	24	12-5-2021	12-5-2021	Goeree-Overflakkee	-
-	24	31-3-2022	31-3-2022	Vlaardingen	-
-	25	22-2-2021	2-3-2021	Sittard-Geleen	-
-	20	27-10-2019	6-12-2019	Halderberge	-
-	24	4-11-2020	4-11-2020	Krimpenerwaard	-
-	20	15-10-2015	15-10-2015	Boxtel	-
-	25	10-7-2016	30-1-2017	Velsen, Zuid-Holland	-
-	25	10-1-2020	10-1-2020	Nunspeet	-
-	25	5-7-2021	30-8-2021	Apeldoorn	-
-	20	19-5-2014	21-5-2014	Hollands Kroon	-

-	20	7-12-2018	7-12-2018	Bodegraven-Reeuwijk	-
-	24	2-11-2018	2-11-2018	Eemsmond	-
-	20	18-2-2019	22-3-2019	Sint-Michielsgestel	-
-	24	16-12-2020	27-1-2021	Peel en Maas	-
-	25	25-1-2022	25-1-2022	Utrechtse Heuvelrug	-
-	24	1-3-2018	1-3-2018	Omgevingsdienst Regio Arnhem (Odra)	-
-	20	8-6-2018	8-6-2018	Utrecht	-
-	21	25-8-2020	12-10-2020	Deurne	-
-	24	15-9-2021	15-9-2021	Apeldoorn, Gelderland	-
-	20	29-10-2019	29-10-2019	Zevenaar	-
-	25	4-12-2020	11-1-2021	Zandvoort	-
-	20	17-2-2022	22-4-2022	Zundert	-
-	24	29-3-2018	29-3-2018	Bernheze	-
-	25	1-12-2017	1-12-2017	Bernheze	-
-	20	21-10-2016	21-10-2016	Voorschoten	-
-	20	29-10-2020	29-10-2020	West Betuwe	-
-	24	11-10-2017	12-10-2017	Schiedam	-
-	3	13-7-2015	13-7-2015	Gennep	-
-	24	14-3-2017	15-3-2017	Waterschap Brabantse Delta	-
-	30	7-3-2013	10-4-2013	Onderbanken	-
-	25	1-5-2018	1-5-2018	Nijmegen	-
-	24	15-3-2022	15-3-2022	Westland	-
-	25	12-12-2016	12-12-2016	Westland	-
-	20	11-1-2018	25-1-2018	Venlo	-
-	25	20-4-2020	6-5-2020	Bergeijk	-
-	3	16-1-2019	16-1-2019	Naarden	-
-	24	9-3-2022	9-3-2022	De Friese Meren (per 1 juli 2015 De Fryske Marren)	-
-	24	11-11-2016	11-11-2016	Heusden	-
-	24	10-10-2017	28-11-2017	Castricum	-
-	30	29-4-2014	26-5-2014	Friesland	-
-	20	30-3-2018	30-3-2018	Dordrecht	-
-	26	5-4-2017	5-4-2017	Texel	-
-	21	12-2-2014	3-4-2014	Haarlem	-
-	26	24-8-2015	24-8-2015	Doetinchem	-
-	24	22-7-2020	20-8-2020	Utrecht	-
-	24	20-6-2022	20-6-2022	Stichtse Vecht	-
-	20	18-12-2017	18-12-2017	Zuid-Holland	-

-	30	3-2-2021	17-3-2021	Steenwijkerland	-
-	26	22-12-2020	12-4-2021	Waterschap Hollandse Delta	-
-	25	20-3-2018	17-5-2018	Noord-Brabant	-
-	25	13-6-2016	13-6-2016	Hoorn	-
-	25	15-4-2016	15-4-2016	Schiedam	-
-	20	29-1-2022	3-2-2022	Wijdmeren	-
-	20	14-9-2017	14-9-2017	Utrecht	-
-	25	7-3-2021	26-3-2021	Dronten	-
-	71	13-6-2017	18-4-2018	Bolsward	-
-	25	20-4-2017	20-4-2017	Bloemendaal	-
-	3	17-11-2016	17-11-2016	Helmond, Noord-Brabant	-
-	20	8-5-2015	5-6-2015	Utrecht	-
-	24	19-3-2015	19-3-2015	Alphen-Chaam	-
-	20	31-1-2018	31-1-2018	Margraten	-
-	20	29-4-2019	29-4-2019	Renkum	-
-	24	21-7-2019	13-8-2019	Woensdrecht	-
-	30	15-6-2018	20-8-2018	Oirschot	-
-	20	12-5-2021	7-7-2021	Noord-Holland	-
-	25	9-3-2020	9-3-2020	Weert	-
-	25	22-10-2020	19-11-2020	Aa en Hunze	-
-	24	6-11-2020	6-11-2020	Lopik	-
-	20	20-12-2021	20-12-2021	Maarssen	-
-	24	6-11-2019	20-11-2019	Teylingen	-
-	30	17-1-2013	5-3-2013	Overbetuwe	-
-	24	29-7-2019	2-10-2019	Oude IJsselstreek	-
-	20	3-7-2018	3-7-2018	Zuidplas	-
-	20	12-5-2021	12-5-2021	Lelystad	-
-	25	4-10-2016	4-11-2016	Hilvarenbeek	-
-	20	7-8-2012	8-8-2012	Uithoorn	-
-	24	21-9-2016	21-9-2016	Valkenburg aan de Geul	-
-	25	14-7-2016	14-7-2016	Kollumerland en Nieuwkruisland	-
-	20	8-6-2021	8-6-2021	Krimpenerwaard	-
-	20	12-6-2020	12-6-2020	De Bilt	-
-	25	4-7-2019	4-7-2019	Bergeijk	-
-	20	21-10-2020	21-10-2020	Niet bekend	-
-	24	22-2-2017	22-2-2017	De Friese Meren (per 1 juli 2015 De - Fryske Marren)	-
-	24	28-12-2017	31-1-2018	Menameradiel	-
-	24	19-7-2019	19-7-2019	Groningen	-

-	25	18-7-2019	19-7-2019	Aalsmeer	-
-	30	21-6-2017	4-7-2017	Leudal	-
-	20	19-10-2017	19-10-2017	Wassenaar	-
-	20	8-10-2015	8-10-2015	Doetinchem	-
-	24	29-11-2018	29-11-2018	Dordrecht	-
-	20	4-11-2014	11-12-2014	Ermelo	-
-	20	19-4-2012	8-5-2012	Zaltbommel	-
-	24	16-7-2021	16-7-2021	Veendam	-
-	25	2-12-2016	21-12-2016	Landerd	-
-	24	20-4-2021	21-6-2021	Lelystad	-
-	24	10-7-2019	10-7-2019	Heerenveen	-
-	21	20-4-2021	28-6-2021	Belastingssamenwerking Gemeenten en Waterschappen (BsGW)	-
-	20	5-9-2016	5-9-2016	De Ronde Venen	-
-	51	6-7-2020	22-9-2020	Tilburg	-
-	25	24-2-2016	11-3-2016	Nijkerk	-
-	25	12-10-2016	12-10-2016	Zeewolde	-
-	30	15-9-2016	15-9-2016	Roerdalen	-
-	20	22-7-2020	22-7-2020	Alphen-Chaam	-
-	24	27-10-2021	27-10-2021	Leiden	-
-	25	25-6-2015	25-6-2015	Barneveld	-
-	20	12-12-2018	19-12-2018	Delft	-
-	20	17-6-2016	17-6-2016	Zoetermeer	-
-	25	6-9-2018	6-9-2018	Sliedrecht	-
-	20	15-1-2018	23-1-2018	Velsen	-
-	24	26-11-2021	26-11-2021	Utrecht	-
-	20	18-5-2017	15-6-2017	Lelystad	-
-	20	30-5-2022	30-5-2022	De Ronde Venen	-
-	25	10-1-2018	10-1-2018	Utrecht	-
-	24	8-3-2018	19-3-2018	Bergen (NH)	-
-	30	16-8-2021	22-9-2021	Deventer	-
-	20	11-12-2013	16-1-2014	Uithoorn	-
-	25	11-5-2017	11-5-2017	Hollands Kroon	-
-	24	5-10-2020	5-10-2020	Arnhem	-
-	25	16-7-2017	24-7-2017	Terschelling	-
-	20	11-4-2018	11-4-2018	Heerlen	-
-	24	11-3-2016	14-3-2016	Waterschap Peel en Maasvallei	-
-	20	2-3-2021	12-3-2021	Leeuwarden	-



-	25	10-4-2019	13-8-2019	De Ronde Venen	-
-	24	8-12-2020	18-1-2021	Altena	-
-	25	2-12-2020	2-12-2020	Haarlem	-
-	24	29-7-2020	29-7-2020	Utrechtse Heuvelrug	-
-	20	22-1-2012	6-2-2012	Utrecht	-
-	25	12-4-2017	12-4-2017	Lelystad	-
-	24	23-5-2019	5-6-2019	Oegstgeest	-
-	60	3-4-2012	19-7-2012	Lingewaard	-
-	20	8-4-2022	8-4-2022	Haarlemmermeer	-
-	24	4-12-2017	4-12-2017	Niet bekend	-
-	20	27-6-2017	28-7-2017	Renswoude	-
-	72	1-6-2013	10-7-2013	Sneek	-
-	25	14-12-2021	14-12-2021	Boxtel	-
-	20	3-12-2015	3-12-2015	Haarlem	-
-	20	9-2-2022	9-2-2022	Noordwijk	-
-	20	6-8-2012	8-8-2012	Schiedam	-
-	24	5-4-2019	5-4-2019	Lingewaard	-
-	20	15-7-2015	22-7-2015	Barendrecht	-
-	30	12-4-2016	10-8-2016	Bonaire	-
-	24	26-7-2019	23-9-2019	Haarlem	-
-	20	11-8-2017	11-8-2017	Heusden	-
-	20	29-7-2019	29-7-2019	Noordoostpolder	-
-	30	1-7-2013	24-7-2013	Zaltbommel	-
-	20	26-1-2015	2-3-2015	Apeldoorn	-
-	21	21-8-2015	11-4-2016	Leeuwarden	-
-	20	15-9-2015	15-9-2015	Utrechtse Heuvelrug	-
-	25	2-11-2018	14-12-2018	Noordwijk	-
-	21	21-11-2012	3-1-2013	Naarden	-
-	24	12-7-2019	12-7-2019	Gelderland, Oude IJsselstreek	-
-	25	29-1-2016	29-1-2016	Goeree-Overflakkee	-
-	20	2-2-2018	2-2-2018	Epe	-
-	20	4-4-2022	23-6-2022	Hoorn	-
-	25	21-3-2017	21-3-2017	Ede	-
-	20	20-1-2018	24-1-2018	Den Helder	-
-	21	1-3-2020	13-3-2020	Waterschap Brabantse Delta	-
-	25	8-3-2018	8-3-2018	Tiel	-
-	24	23-12-2015	23-12-2015	Menameradiel	-
-	24	20-5-2020	27-5-2020	Wageningen	-
-	25	24-6-2019	24-6-2019	Hellendoorn	-

-	24	8-11-2021	9-11-2021	Harderwijk	-
-	20	11-4-2013	16-4-2013	Nijmegen	-
-	24	20-2-2015	20-2-2015	Haarlem	-
-	24	3-10-2018	3-10-2018	Haarlemmermeer	-
-	20	14-8-2012	28-8-2012	Aalsmeer	-
-	24	22-3-2021	3-5-2021	Haarlemmermeer	-
-	25	19-6-2017	15-2-2018	Zuidplas	-
-	25	3-6-2019	5-8-2019	Brunssum	-
-	20	20-9-2017	24-10-2017	Neerijnen	-
-	20	12-2-2018	12-2-2018	Leek	-
-	20	7-10-2021	7-10-2021	Sittard-Geleen	-
-	20	18-9-2020	18-9-2020	Bergen (L)	-
-	20	12-10-2014	22-4-2015	Zuidhorn	-
-	24	26-3-2019	26-3-2019	Arnhem	-
-	20	22-10-2017	27-10-2017	Goeree-Overflakkee	-
-	20	21-10-2016	1-11-2016	Rijswijk	-
-	20	7-11-2013	17-12-2013	Zuidplas	-
-	20	3-7-2018	3-7-2018	Waddinxveen	-
-	24	13-6-2022	13-6-2022	Vught	-
-	60	18-1-2013	25-3-2013	Veghel	-
-	21	20-11-2014	21-7-2015	Naarden	-
-	24	20-7-2016	28-7-2016	Woerden	-
-	25	1-1-2021	25-11-2021	Zeist	-
-	24	28-1-2019	28-1-2019	Bunnik	-
-	20	17-11-2021	17-11-2021	Aalsmeer, Noord-Holland	-
-	20	11-9-2019	11-11-2019	Haarlem	-
-	20	13-1-2020	19-2-2020	Waadhoeke is sinds 1 januari 2018 een Nederlandse gemeente, die ontstond uit de voormalige gemeenten Franekeradeel, het Bildt, Menaldumadeel en uit vier dorpen van de voormalige gemeente Littenseradee	-
-	71	8-12-2021	16-6-2022	Lelystad	-
-	20	19-9-2016	19-9-2016	Tilburg	-
-	20	29-10-2017	16-11-2017	Strijen, Waterschap Hollandse Delta	-
-	25	15-12-2021	15-12-2021	Woerden	-
-	24	16-9-2016	7-11-2016	Hoogheemraadschap van Rijnland	-

-	21	19-4-2018	8-4-2019	Friesland	-
-	30	1-3-2019	2-5-2019	Drimmelen	-
-	20	2-1-2018	2-1-2018	Lelystad	-
-	3	1-8-2017	8-8-2017	Oegstgeest	-
-	20	11-1-2016	11-1-2016	Opsterland	-
2E+07	81	19-3-2014	22-10-2014	Lingewaard	gegrond
-	22	9-6-2017	28-7-2017	Horst aan de Maas	-
-	30	6-1-2013	16-5-2013	Hoogheemraadschap Amstel, Gooi en Vecht	-
-	20	15-11-2017	29-11-2017	Utrecht	-
-	60	11-9-2012	17-9-2012	Veenendaal	-
-	20	6-7-2020	21-7-2020	Leiden	-
-	20	23-4-2018	23-4-2018	Horst aan de Maas	-
-	25	23-3-2018	23-3-2018	Heerlen	-
-	25	11-4-2017	11-4-2017	Apeldoorn	-
-	25	29-5-2017	29-5-2017	De Friese Meren (per 1 juli 2015 De Fryske Marren)	-
-	30	5-4-2016	28-4-2016	Bronckhorst	-
-	26	14-8-2018	14-8-2018	Zeeland	-
-	24	16-10-2019	16-10-2019	Lisse, Zuid-Holland	-
-	24	2-9-2020	2-9-2020	Oisterwijk	-
-	20	28-11-2014	18-12-2014	Aalsmeer	-
-	3	26-5-2016	26-5-2016	Culemborg	-
-	3	20-6-2016	20-6-2016	Friesland	-
-	25	3-9-2018	3-10-2018	Winterswijk	-
-	25	8-11-2021	20-12-2021	Súdwest Fryslân	-
-	24	17-2-2019	15-3-2019	Amersfoort	-
-	25	17-12-2020	22-12-2020	Nijmegen	-
-	25	4-3-2016	4-3-2016	Tilburg	-
-	20	19-9-2016	19-9-2016	Geldrop-Mierlo	-
-	25	24-7-2017	24-7-2017	Utrecht	-
-	24	5-10-2019	14-11-2019	Westland	-
-	24	15-5-2017	15-5-2017	Roermond	-
-	25	1-10-2020	1-10-2020	Dronten	-
-	20	7-5-2019	8-5-2019	Achtkarspelen	-
-	20	3-7-2014	7-7-2014	Leerdam	-
-	24	1-11-2020	27-11-2020	Heemstede	-
-	20	12-3-2019	12-3-2019	Alphen aan den Rijn	-
-	26	16-12-2016	16-12-2016	Aa en Hunze	-

-	24	23-9-2020	23-9-2020	Niet bekend	-
-	25	12-11-2020	12-11-2020	Oisterwijk	-
-	25	16-8-2020	19-8-2020	Tilburg	-
-	25	14-9-2016	19-9-2016	Alkmaar	-
-	25	30-11-2020	30-11-2020	Gelderland	-
-	24	17-5-2017	17-5-2017	Son en Breugel	-
-	30	22-5-2018	3-7-2018	Alkmaar	-
-	25	17-12-2015	17-12-2015	Kollumerland en Nieuwkruisland	-
-	24	3-10-2018	3-10-2018	Roerdalen	-
-	24	17-3-2022	17-3-2022	Leiden	-
-	20	2-9-2019	2-9-2019	Groningen	-
-	20	4-6-2013	2-7-2013	Hilversum	-
-	24	1-9-2020	30-9-2020	Hardinxveld-Giessendam	-
-	24	16-2-2022	16-2-2022	Peel en Maas	-
-	24	8-12-2016	8-12-2016	Drimmelen	-
-	25	24-4-2018	16-5-2018	Oegstgeest	-
-	25	17-11-2021	2-12-2021	Utrecht	-
-	24	4-11-2019	4-11-2019	Alkmaar	-
-	24	27-3-2018	27-3-2018	Weert	-
-	25	14-1-2022	14-1-2022	Weststellingwerf	-
-	24	12-11-2015	30-11-2015	Brummen	-
-	20	14-9-2015	14-9-2015	Hof van Twente	-
-	24	21-9-2018	17-10-2018	Meerssen	-
-	20	20-11-2020	20-11-2020	Tilburg	-
-	20	10-9-2018	10-9-2018	Gennep	-
-	20	19-3-2021	19-3-2021	Boxmeer	-
-	24	6-8-2019	6-8-2019	Westerkwartier	-
-	20	21-6-2017	21-6-2017	Medemblik	-
-	25	17-2-2016	17-2-2016	Apeldoorn	-
2E+07	81	25-7-2013	21-11-2013	Venlo	gegrond
-	25	6-4-2016	6-4-2016	Zoetermeer	-
-	24	22-1-2018	22-1-2018	Bergen op Zoom	-
-	25	27-9-2021	18-11-2021	Noordoostpolder	-
-	24	2-1-2019	22-1-2019	Gulpen-Wittem	-
-	20	28-3-2014	16-7-2014	Horst aan de Maas	-
-	3	10-12-2015	10-12-2015	Doetinchem	-
-	20	16-3-2021	4-5-2021	Ermelo	-
-	25	1-5-2021	3-6-2021	Altena	-
-	30	28-3-2012	16-5-2012	Oegstgeest	-

-	24	12-7-2019	15-8-2019	Waterschap Scheldestromen	-
-	24	19-5-2017	22-6-2017	Steenwijkerland	-
-	20	10-2-2014	19-3-2014	Zundert	-
-	24	3-8-2020	3-8-2020	Velsen	-
-	25	17-8-2021	23-9-2021	Hoorn	-
-	26	7-7-2016	7-7-2016	Groningen	-
-	20	15-6-2016	15-6-2016	Apeldoorn	-
-	20	18-5-2021	18-5-2021	Leiden	-
-	30	17-3-2015	22-4-2015	Lingewaal	-
-	20	17-11-2016	17-11-2016	Kaag en Braassem	-
-	30	29-6-2020	24-7-2020	Utrechtse Heuvelrug	-
-	20	9-3-2021	29-3-2021	Utrecht	-
-	30	4-1-2017	25-1-2017	Nijmegen	-
-	20	29-4-2021	26-1-2022	Eersel	-
-	20	27-3-2019	27-3-2019	Purmerend	-
-	20	1-2-2021	1-2-2021	Coevorden	-
-	24	26-9-2016	27-9-2016	De Bilt	-
-	20	5-6-2019	17-7-2019	Leeuwarden	-
-	25	22-11-2021	1-2-2022	Nunspeet	-
-	24	2-11-2020	9-11-2020	Edam-Volendam	-
-	25	1-10-2021	20-12-2021	Schagen	-
-	20	22-5-2017	22-5-2017	Hillegom	-
-	24	1-3-2022	1-3-2022	Waalre	-
-	25	26-6-2020	29-7-2020	Loon op Zand	-
-	25	19-11-2019	2-1-2020	Utrechtse Heuvelrug	-
-	20	13-3-2019	29-3-2019	Drenthe	-
-	20	12-7-2012	17-7-2012	Lansingerland	-
-	24	27-12-2021	27-12-2021	Noordenveld	-
-	24	3-11-2017	3-11-2017	Coevorden	-
-	3	26-11-2015	9-12-2015	Zevenaar	-
-	20	13-8-2020	29-1-2021	Utrechtse Heuvelrug	-
-	20	14-6-2021	14-7-2021	Brunssum	-
-	25	17-5-2016	17-5-2016	Bergen (NH)	-
-	26	3-2-2017	3-2-2017	Montferland	-
-	20	5-7-2019	16-7-2019	Koggenland	-
-	20	1-5-2017	2-5-2017	Delfzijl	-
-	30	23-5-2016	23-5-2016	Harlingen	-
-	20	23-7-2021	23-7-2021	Dantumadiel	-
-	20	3-9-2018	3-9-2018	Hoogheemraadschap van Rijnland	-

-	24	12-9-2016	12-9-2016	Eijsden-Margraten	-
-	20	27-10-2016	27-10-2016	Utrecht	-
-	25	18-3-2016	18-3-2016	Tilburg	-
-	30	24-4-2012	5-6-2012	Venray	-
-	24	15-2-2018	15-2-2018	Uitgeest	-
-	24	5-3-2018	5-3-2018	Schagen	-
-	24	8-12-2015	8-12-2015	Kampen	-
-	3	27-9-2018	27-9-2018	Castricum	-
-	24	2-1-2017	1-2-2017	Enschede	-
-	20	6-6-2019	6-6-2019	Haarlem	-
-	25	8-6-2022	8-6-2022	Utrecht	-
-	25	22-7-2015	22-7-2015	Lansingerland	-
-	30	7-9-2021	22-12-2021	Veldhoven	-
-	71	9-4-2020	23-12-2020	Venlo	-
-	30	8-4-2013	16-4-2013	De Ronde Venen	-
-	30	12-4-2016	22-2-2017	Bonaire	-
-	24	12-10-2016	12-10-2016	Stichtse Vecht	-
-	24	18-8-2016	18-8-2016	Zoetermeer	-
-	20	20-2-2020	3-4-2020	Amersfoort	-
-	25	4-1-2021	4-1-2021	Het Hogeland	-
-	20	24-8-2021	24-8-2021	Nuene, Gerwen en Nederwetten	-
-	20	31-8-2015	31-8-2015	Barneveld	-
-	20	17-7-2013	27-8-2013	Losser	-
-	20	19-6-2020	6-7-2020	Utrecht	-
-	24	30-1-2019	30-1-2019	Boxmeer	-
-	25	11-5-2018	17-5-2018	Dordrecht	-
-	60	3-11-2012	19-12-2012	Bellingwedde, Pekela	-
-	60	21-3-2012	18-4-2012	Ouder-Amstel	-
-	30	24-4-2018	12-10-2018	Sint-Michielsgestel	-
-	20	1-1-2020	20-1-2020	Tilburg	-
-	20	2-7-2017	3-8-2017	Pekela	-
-	3	22-12-2015	22-12-2015	Leeuwarden	-
-	24	31-8-2020	31-8-2020	Hilvarenbeek	-
-	20	24-9-2019	27-11-2019	Maasgouw	-
-	26	28-3-2020	30-3-2020	Haarlemmermeer	-
-	25	29-6-2021	29-6-2021	Nunspeet	-
-	22	10-1-2014	11-3-2014	Oirschot	-
-	24	3-6-2019	4-6-2019	Ermelo	-
-	24	11-10-2021	11-10-2021	Hof van Twente	-

-	24	8-10-2021	8-10-2021	Stichtse Vecht	-
-	3	3-10-2017	4-10-2017	Nijmegen	-
-	24	12-6-2021	16-8-2021	Hilversum	-
-	20	17-6-2021	11-8-2021	Oldambt	-
-	30	23-5-2014	10-7-2014	Steenbergen	-
-	24	2-8-2019	2-8-2019	Valkenburg aan de Geul	-
-	25	8-1-2020	8-1-2020	Westland	-
-	24	17-12-2015	7-1-2016	Geldrop-Mierlo	-
-	24	19-7-2017	19-7-2017	Tilburg	-
-	20	22-12-2020	22-12-2020	Aalsmeer	-
-	25	4-8-2021	4-8-2021	Beek	-
-	24	10-6-2019	17-6-2019	Zuidplas	-
-	20	23-2-2022	23-2-2022	Westervoort	-
-	24	17-10-2018	15-11-2018	Zundert	-
-	60	2-11-2021	23-11-2021	Krimpenerwaard	-
-	21	7-4-2021	20-9-2021	Westland	-
-	20	12-5-2021	12-5-2021	Berkelland	-
-	20	22-3-2022	29-3-2022	Noordenveld	-
-	24	20-2-2017	20-2-2017	Huizen	-
-	24	7-9-2020	7-9-2020	Gouda	-
-	21	24-6-2014	2-9-2014	Hardinxveld-Giessendam	-
-	20	1-4-2015	12-5-2015	Enschede	-
-	20	14-9-2017	14-9-2017	Utrecht	-
-	25	2-3-2018	2-3-2018	Renkum	-
-	25	12-7-2017	12-7-2017	Utrecht	-
-	25	4-2-2019	18-3-2019	Woudenberg	-
-	20	9-1-2012	27-1-2012	Maasgouw	-
-	20	13-7-2021	16-7-2021	Westland	-
-	20	24-6-2021	24-6-2021	Mill en Sint Hubert (per 1 januari 2022 Land van Cuijk)	-
-	25	10-2-2017	10-2-2017	Oldenzaal	-
-	24	30-10-2018	7-12-2018	Langedijk	-
-	30	22-1-2019	15-2-2019	Venlo	-
-	24	15-9-2016	15-9-2016	Midden-Delfland	-
-	25	19-4-2018	19-4-2018	Maastricht	-
-	20	15-2-2019	15-2-2019	Langedijk	-
2E+07	81	17-8-2016	19-6-2018	Emmen	gegrond
-	20	6-1-2020	14-1-2020	Laren	-
-	20	5-2-2020	5-2-2020	Haarlem	-

-	20	9-2-2020	10-3-2020	Oldambt	-
-	20	30-3-2021	30-3-2021	Katwijk	-
-	20	4-12-2019	4-12-2019	Sint-Michiëlsgestel	-
-	24	7-8-2020	7-8-2020	Nieuwegein	-
-	25	1-4-2022	1-4-2022	Steenwijkerland	-
-	20	25-3-2019	26-4-2019	Leiden	-
-	30	23-8-2016	2-9-2016	De Friese Meren (per 1 juli 2015 De Fryske Marren)	-
-	25	7-11-2016	7-11-2016	Niet bekend	-
-	20	16-1-2018	16-1-2018	Berkelland	-
2E+07	81	4-5-2020	21-3-2022	Bernheze	niet gegrond
-	20	11-8-2020	11-8-2020	West Betuwe	-
-	20	7-11-2017	7-11-2017	Weesp	-
-	25	21-7-2017	21-7-2017	Haarlemmermeer	-
-	20	30-6-2021	30-6-2021	Emmen	-
-	24	15-12-2018	11-1-2019	Oostzaan	-
-	20	2-3-2021	2-3-2021	Voorst	-
-	20	29-4-2021	29-6-2021	Enschede	-
-	25	11-9-2019	11-9-2019	De Friese Meren (per 1 juli 2015 De Fryske Marren)	-
-	24	13-12-2021	13-12-2021	Súdwest Fryslân	-
-	20	17-10-2016	17-10-2016	Waterschap Roer en Overmaas	-
-	20	1-9-2014	17-9-2014	Eersel	-
-	25	9-11-2021	9-11-2021	Goeree-Overflakkee	-
-	24	17-2-2019	28-2-2019	Langedijk	-
-	25	26-7-2021	26-7-2021	Deurne	-
-	25	2-1-2018	20-3-2018	Pijnacker-Nootdorp	-
-	20	1-4-2021	1-4-2021	Goeree-Overflakkee	-
-	60	25-8-2017	24-5-2018	Haaren, Waterschap De Dommel	-
-	30	11-2-2019	21-2-2019	Utrecht	-
-	20	26-8-2014	11-9-2014	Wassenaar	-
-	20	6-5-2019	21-5-2019	Alkmaar	-
-	20	23-7-2018	8-8-2018	Winterswijk	-
-	71	9-5-2019	2-9-2019	Gooise Meren	-
-	24	27-9-2020	14-10-2020	Schagen	-
-	71	22-12-2021	19-4-2022	Friesland	niet gegrond
-	24	17-3-2021	17-3-2021	Veldhoven	-
-	24	15-11-2021	15-11-2021	Den Helder	-
-	20	12-1-2021	12-1-2021	Beekdaelen	-



-	60	13-3-2017	1-3-2018	Gulpen-Wittem	-
-	24	13-6-2017	13-6-2017	Papendrecht	-
-	25	19-8-2020	19-8-2020	Apeldoorn	-
-	30	25-3-2015	22-6-2015	Bonaire	-
-	25	9-3-2016	13-4-2016	Zoetermeer	-
-	25	23-12-2015	23-12-2015	Stichtse Vecht	-
-	30	27-1-2012	11-4-2012	Barendrecht	-
-	21	13-9-2021	13-9-2021	Appingedam	-
-	30	3-9-2018	27-9-2018	Meerssen	-
-	24	23-11-2016	23-11-2016	Krimpenerwaard	-
-	21	5-8-2014	27-10-2014	Haarlemmermeer	-
-	30	16-6-2021	23-6-2021	Stichtse Vecht	-
-	20	22-2-2012	9-5-2012	Lelystad	-
-	25	29-8-2018	29-8-2018	Bergen (L)	-
-	25	1-6-2016	13-6-2016	Haarlem	-
-	24	7-10-2020	7-10-2020	Noordoostpolder	-
-	20	13-2-2019	13-2-2019	Heerde	-
-	24	4-3-2020	4-3-2020	Langedijk	-
-	24	20-2-2018	20-2-2018	Utrecht	-
-	20	27-4-2017	15-5-2017	Geertruidenberg	-
-	20	16-3-2021	16-3-2021	Bloemendaal	-
-	25	26-7-2018	18-9-2018	Noordwijkerhout	-
-	24	9-6-2021	9-6-2021	Horst aan de Maas	-
-	24	19-8-2021	19-8-2021	Roerdalen	-
-	20	26-8-2014	12-9-2014	Bunnik	-
-	21	2-12-2016	27-2-2017	Wijk bij Duurstede	-
-	30	8-6-2016	4-7-2016	Culemborg	-
-	24	25-9-2019	25-9-2019	Nieuwegein	-
-	20	18-6-2015	31-8-2015	Gelderland	-
-	20	17-7-2015	12-8-2015	Ooststellingwerf	-
-	20	21-8-2018	20-9-2018	Bonaire	-
-	24	21-7-2021	21-7-2021	Venray	-
-	20	21-12-2021	21-12-2021	Oostzaan	-
-	24	9-3-2022	9-3-2022	Utrecht	-
-	25	29-8-2016	29-8-2016	Muiden	-
-	24	10-2-2016	9-3-2016	Bernheze	-
-	20	15-5-2020	15-5-2020	Utrecht	-
-	24	1-4-2019	1-4-2019	Dordrecht	-
-	20	5-11-2019	5-11-2019	Oude IJsselstreek	-

-	60	15-7-2019	15-11-2019	Steenwijkerland	-
-	3	11-5-2016	11-5-2016	Bronckhorst	-
-	24	27-9-2017	27-9-2017	Meerijstad	-
-	24	21-12-2016	21-12-2016	Echt-Susteren	-
-	20	28-7-2016	5-8-2016	Horst aan de Maas	-
-	25	28-6-2017	28-6-2017	Niet bekend	-
-	25	5-3-2020	5-3-2020	Amersfoort	-
-	20	19-5-2017	19-5-2017	Tilburg	-
-	20	5-9-2017	5-9-2017	Apeldoorn	-
-	25	10-10-2019	17-10-2019	Overbetuwe	-
-	20	13-8-2019	20-9-2019	IJsselstein	-
-	24	30-8-2017	30-8-2017	Zandvoort	-
-	20	8-5-2015	8-5-2015	Gilze en Rijen	-
-	20	2-10-2020	2-10-2020	Hulst	-
-	24	13-8-2021	17-9-2021	Beesel	-
-	20	19-8-2014	23-1-2015	Leudal	-
-	26	22-11-2018	22-11-2018	Katwijk	-
-	20	6-12-2016	6-12-2016	Weesp	-
-	20	7-9-2015	7-9-2015	Wassenaar	-
-	20	26-5-2021	4-8-2021	Geertruidenberg	-
-	25	25-7-2016	26-7-2016	Bergen (NH)	-
-	20	22-6-2015	10-7-2015	Súdwest Fryslân	-
-	3	22-11-2018	7-1-2019	Veenendaal	-
-	20	21-12-2016	21-12-2016	Boxtel	-
-	25	16-8-2016	16-8-2016	Bronckhorst	-
-	20	7-9-2016	23-9-2016	Wassenaar	-
-	24	2-2-2018	2-2-2018	Dordrecht	-
-	20	18-12-2015	31-12-2015	Raalte	-
-	24	8-11-2019	8-11-2019	Zwijndrecht	-
-	25	31-7-2019	9-8-2019	Midden-Delfland	-
-	25	12-1-2018	12-1-2018	Oude IJsselstreek	-
-	20	20-7-2020	20-7-2020	Gemeenschappelijke regeling	-
				Cocensus	
-	20	18-7-2018	14-8-2018	Zederik	-
-	25	7-9-2016	7-9-2016	Edam-Volendam	-
-	24	19-12-2018	19-12-2018	Krimpenerwaard	-
-	3	20-1-2016	20-1-2016	Oude IJsselstreek	-
-	20	1-7-2016	1-7-2016	Smalingerland	-
-	30	19-7-2016	12-10-2016	Aalten	-

-	24	4-11-2020	8-12-2020	Limburg, Peel en Maas	-
-	25	30-1-2020	31-1-2020	Oostzaan	-
-	24	12-11-2018	12-11-2018	Nuenen, Gerwen en Nederwetten	-
-	22	29-11-2017	12-1-2018	Hoogheemraadschap Amstel, Gooi en Vecht	-
-	20	14-3-2022	14-3-2022	Roermond	-
-	25	24-5-2017	24-5-2017	Bergeijk	-
-	25	1-12-2017	12-3-2018	Zwijndrecht	-
-	20	9-4-2018	9-4-2018	Valkenswaard	-
-	25	16-11-2016	16-11-2016	Kaag en Braassem	-
-	25	17-10-2016	17-10-2016	Enschede	-
-	20	6-11-2019	22-11-2019	Sittard-Geleen	-
-	24	22-9-2016	22-9-2016	Steenwijkerland	-
-	25	24-4-2018	16-5-2018	Drimmelen	-
-	22	12-4-2017	23-5-2017	Putten	-
-	20	16-9-2019	16-10-2019	Weert	-
-	20	5-7-2017	5-7-2017	Onderbanken	-
-	20	26-1-2015	26-1-2015	Zeeland	-
-	20	18-10-2016	18-10-2016	Koggenland	-
-	24	2-3-2022	2-3-2022	Beekdaelen	-
-	3	4-10-2017	4-10-2017	Nijmegen	-
-	20	21-3-2014	25-3-2014	Teylingen	-
-	24	6-7-2020	6-7-2020	Beverwijk	-
-	20	28-5-2019	28-5-2019	Borger-Odoorn	-
-	20	10-5-2021	11-5-2021	Ermelo	-
-	20	6-3-2019	6-3-2019	Bergen (NH)	-
-	24	28-2-2020	2-4-2020	Alphen aan den Rijn	-
-	24	4-5-2021	4-5-2021	Haarlem	-
-	20	14-4-2015	14-4-2015	Nuth	-
-	20	28-2-2019	28-2-2019	Waalre	-
-	20	10-2-2022	10-2-2022	Utrecht	-
-	20	16-9-2016	27-9-2016	Utrechtse Heuvelrug	-
-	25	14-4-2015	14-4-2015	Waalre	-
-	30	17-12-2019	20-12-2019	Schagen	-
-	3	11-11-2015	20-11-2015	Weert	-
-	20	2-6-2017	2-6-2017	Zoetermeer	-
-	20	14-5-2012	23-5-2012	Grave (per 1 januari 2022 Land van Cuijk)	-
-	20	26-4-2018	26-4-2018	Horst aan de Maas	-

-	25	7-12-2021	7-12-2021	De Bilt	-
-	25	2-9-2019	9-3-2020	Nieuwkoop	-
-	20	2-6-2015	2-6-2015	Enkhuizen	-
-	20	13-4-2012	22-8-2012	Geldermalsen	-
-	24	5-11-2021	5-11-2021	Stichtse Vecht	-
-	24	15-3-2022	14-4-2022	Alphen aan den Rijn	-
-	20	12-10-2015	12-10-2015	Westland	-
-	24	29-3-2018	29-3-2018	Oegstgeest	-
-	25	10-12-2015	10-12-2015	Achtkarspelen	-
-	25	12-10-2021	19-10-2021	Dronten	-
-	20	24-10-2012	26-3-2013	Súdwest Fryslân	-
-	20	4-8-2012	19-12-2012	Utrecht	-
-	20	25-6-2018	19-7-2018	Oirschot	-
-	20	13-4-2013	18-4-2013	Rijnwaarden	-
-	20	6-10-2017	24-10-2017	Baarn	-
2E+07	71	24-3-2021	25-10-2021	Bergen (NH)	deels geen oordeel, deels niet gegrond
-	20	27-8-2020	27-8-2020	Amersfoort	-
-	24	15-1-2018	15-1-2018	Heerlen	-
-	20	1-12-2016	13-12-2016	Kaag en Braassem	-
-	20	9-8-2018	9-8-2018	Gemert-Bakel	-
-	24	4-1-2018	4-1-2018	Tytsjerksteradiel	-
2E+07	82	1-5-2013	12-12-2013	Neerijnen	gegrond
-	60	16-5-2013	19-7-2013	Drechterland	-
-	20	23-10-2018	23-10-2018	Montfoort	-
-	50	25-4-2012	10-4-2013	Súdwest Fryslân	-
-	20	19-11-2012	27-12-2012	Veenendaal	-
-	24	7-10-2015	7-10-2015	Doetinchem	-
-	25	9-8-2016	9-8-2016	Medemblik	-
-	20	23-4-2020	23-4-2020	Apeldoorn	-
-	20	7-7-2016	7-7-2016	Emmen	-
-	20	15-11-2021	15-11-2021	Gorinchem	-
-	25	27-2-2017	27-2-2017	Haarlem	-
-	21	12-6-2015	17-7-2015	De Ronde Venen	-
-	20	26-5-2015	26-5-2015	Epe	-
-	24	8-3-2017	17-3-2017	Nieuwegein	-
-	20	12-6-2015	7-8-2015	Aalten	-
-	20	4-2-2013	18-2-2013	Ouder-Amstel	-
-	24	4-5-2022	4-5-2022	Westerwolde	-
-	20	11-12-2018	11-12-2018	Kollumerland en Nieuwkruisland	-

-	20	17-6-2021	17-6-2021	Haarlem	-
-	24	1-6-2015	1-6-2015	Zundert	-
-	30	14-11-2016	2-12-2016	Utrecht	-
-	20	18-2-2014	3-2-2015	Bergeijk	-
-	20	27-12-2021	27-12-2021	Uithoorn	-
-	24	18-3-2019	18-3-2019	Gouda	-
-	24	15-6-2016	15-6-2016	Deventer	-
-	20	20-2-2021	12-3-2021	Noordenveld	-
-	20	21-6-2013	23-7-2013	Nijmegen	-
-	20	27-5-2020	9-7-2020	Pijnacker-Nootdorp	-
-	20	7-6-2021	10-6-2021	Montferland	-
-	25	12-4-2017	13-4-2017	Den Helder	-
-	25	19-6-2020	16-7-2020	Helmond	-
-	20	8-9-2016	8-9-2016	Zaanstad	-
-	20	11-5-2021	11-5-2021	West Betuwe	-
-	20	11-11-2021	11-11-2021	Ede	-
-	25	20-2-2017	12-4-2017	Hollands Kroon	-
-	30	11-9-2017	1-11-2017	Geertruidenberg	-
-	25	16-7-2021	16-7-2021	Overbetuwe	-
-	30	4-6-2018	21-6-2018	Bergen (L)	-
-	20	21-12-2015	21-12-2015	Zeist	-
-	24	14-4-2021	14-4-2021	Utrecht	-
-	20	12-11-2014	3-12-2014	Drimmelen	-
-	20	9-5-2020	16-6-2020	Roerdalen	-
-	24	5-8-2019	13-8-2019	Noord-Brabant	-
-	20	28-3-2017	28-3-2017	Dordrecht	-
-	1	8-4-2016	8-4-2016	Maasgouw	-
-	20	21-5-2015	21-5-2015	Putten	-
-	60	1-11-2013	3-1-2014	Doetinchem	-
-	71	1-8-2020	6-10-2020	Hilversum	-
-	20	4-10-2018	4-10-2018	Westland	-
-	24	7-7-2020	7-7-2020	De Bilt	-
-	20	20-6-2016	20-6-2016	Oost Gelre	-
-	3	6-5-2021	6-5-2021	Utrecht	-
-	25	7-10-2016	7-10-2016	Berkelland	-
-	20	4-6-2018	4-6-2018	Koggenland	-
-	24	19-9-2016	21-9-2016	Arnhem	-
-	24	16-1-2018	16-1-2018	Utrechtse Heuvelrug	-
-	20	8-2-2018	9-2-2018	Haarlemmermeer	-

-	24	19-11-2019	31-12-2019	Eijsden-Margraten	-
-	24	16-6-2021	25-8-2021	Dronten	-
-	20	4-2-2020	4-2-2020	Haarlem	-
-	20	15-2-2016	15-2-2016	Brummen	-
-	20	19-4-2012	25-4-2012	Grave (per 1 januari 2022 Land van Cuijk)	-
-	24	4-3-2021	4-3-2021	Gorinchem	-
-	26	24-9-2021	26-9-2021	Belastingdienst (Ministerie van Financiën), Zeewolde	-
-	25	13-7-2020	7-8-2020	Utrechtse Heuvelrug	-
-	25	22-12-2015	22-12-2015	Den Helder	-
-	24	6-2-2015	6-2-2015	Berkelland	-
-	25	12-7-2021	21-9-2021	Utrecht	-
-	25	24-9-2020	27-10-2020	Oldambt	-
-	24	27-5-2020	27-5-2020	Lingewaard	-
-	20	26-2-2021	26-2-2021	Kaag en Braassem	-
-	24	25-8-2016	7-9-2016	Woudrichem	-
-	24	8-12-2020	8-1-2021	Deurne	-
-	20	24-10-2016	7-11-2016	Woudrichem	-
-	20	6-11-2020	15-12-2020	Nijmegen	-
-	25	24-1-2021	8-4-2021	Maastricht	-
-	24	10-6-2020	10-6-2020	Meerijstad	-
-	24	3-9-2019	24-9-2019	Coevorden	-
-	20	26-6-2015	26-6-2015	Tiel	-
-	24	21-5-2021	12-8-2021	Limburg	-
-	3	30-10-2015	30-10-2015	Naarden	-
-	25	27-7-2020	14-8-2020	Bodegraven-Reeuwijk	-
-	20	22-7-2015	22-7-2015	Dordrecht	-
-	21	6-11-2014	19-2-2015	Recreatieschap Rottemeren	-
-	24	23-3-2017	23-3-2017	Overbetuwe	-
-	3	22-1-2018	22-1-2018	Heiloo	-
-	20	10-10-2016	10-10-2016	Loon op Zand	-
-	24	11-1-2018	12-1-2018	Lelystad	-
-	20	5-7-2018	3-9-2018	Lelystad	-
-	24	7-6-2016	7-6-2016	Rijswijk	-
-	24	25-6-2020	10-7-2020	Utrecht	-
-	24	12-3-2022	17-5-2022	Son en Breugel	-
-	30	4-2-2015	29-6-2015	Stichtse Vecht	-
-	25	18-4-2018	18-4-2018	Overbetuwe	-

-	20	14-12-2017	14-12-2017	Kaag en Braassem	-
-	25	22-6-2016	22-6-2016	Nieuwegein	-
-	20	27-10-2016	27-10-2016	Berkelland	-
-	24	16-7-2019	16-7-2019	Bergen (NH)	-
-	20	25-1-2021	25-1-2021	Nijmegen	-
2E+07	71	18-5-2021	1-4-2022	Zeist	niet gegrond
-	20	9-1-2018	9-1-2018	Utrecht	-
-	20	15-12-2016	6-4-2017	Bergen (NH)	-
-	20	7-7-2017	7-7-2017	Helmond	-
-	20	27-5-2021	10-8-2021	Drimmelen	-
-	20	1-3-2018	9-3-2018	Noordoostpolder	-
-	24	1-8-2019	1-8-2019	Weststellingwerf	-
-	24	13-10-2020	13-10-2020	Apeldoorn	-
-	25	21-11-2018	21-12-2018	Bergen op Zoom	-
-	30	17-6-2020	27-11-2020	Woensdrecht	-
-	20	1-7-2020	23-7-2020	Landgraaf	-
-	24	8-6-2022	8-6-2022	Drenthe	-
-	20	13-7-2012	9-8-2012	Bellingwedde	-
-	60	1-3-2017	5-4-2017	Utrechtse Heuvelrug	-
-	20	15-7-2016	15-7-2016	Emmen	-
-	25	14-1-2018	25-1-2018	Ermelo	-
-	20	17-9-2018	17-9-2018	Rucphen	-
-	1	24-7-2015	24-7-2015	Waalwijk	-
-	24	27-3-2019	27-3-2019	Voorst	-
-	20	5-4-2013	12-4-2013	Heerenveen	-
-	-	16-12-2021	-	Leudal	-
-	23	27-10-2017	13-11-2017	Baarle-Nassau	-
-	25	17-9-2021	30-9-2021	Dronten	-
-	20	27-8-2021	27-8-2021	Boxmeer	-
-	24	2-4-2020	21-4-2020	Castricum	-
-	20	24-5-2021	16-6-2021	Goeree-Overflakkee	-
2E+07	81	5-7-2012	3-7-2013	Zoetermeer	gegrond
-	24	4-11-2015	4-11-2015	Bergen (NH)	-
-	20	27-11-2017	29-11-2017	Gooise Meren	-
-	30	26-6-2017	7-9-2017	Dongeradeel	-
-	24	19-1-2015	19-1-2015	Ooststellingwerf	-
-	20	23-8-2018	27-9-2018	Wijk bij Duurstede	-
-	25	14-7-2016	14-7-2016	Westvoorne	-
-	25	13-5-2020	19-5-2020	Heemskerk	-

-	25	9-11-2016	9-11-2016	Houten	-
-	24	10-7-2017	10-7-2017	Vianen	-
-	20	12-1-2017	12-1-2017	het Bildt	-
-	20	23-12-2020	22-1-2021	Roermond	-
-	20	3-10-2014	9-10-2014	Noordoostpolder	-
-	24	26-1-2021	27-1-2021	Roerdalen	-
-	24	7-12-2018	28-12-2018	Woudenberg	-
-	26	29-3-2017	29-3-2017	Oldambt	-
-	60	10-1-2018	22-2-2018	Gelderland	-
-	20	24-7-2020	11-9-2020	Hilvarenbeek	-
-	24	19-4-2018	3-5-2018	Bronckhorst	-
-	25	29-3-2021	29-3-2021	Lansingerland	-
-	25	23-9-2021	16-11-2021	Heemskerk	-
-	20	5-8-2012	9-8-2012	Breda	-
-	25	27-10-2016	28-10-2016	Arnhem	-
-	25	9-10-2018	31-10-2018	Haarlem	-
-	25	2-7-2021	2-7-2021	Hilvarenbeek	-
-	20	18-12-2019	18-12-2019	Bodegraven-Reeuwijk	-
-	26	21-7-2021	22-9-2021	Maastricht	-
-	24	26-10-2021	26-10-2021	Deventer	-
-	24	1-6-2018	26-6-2018	Venray	-
-	20	28-5-2019	28-5-2019	Dronten	-
-	20	19-2-2021	9-3-2021	Schagen	-
-	25	6-8-2018	6-8-2018	Oldenzaal	-
-	24	17-5-2022	17-5-2022	Deventer	-
-	20	2-12-2019	2-12-2019	Velsen	-
-	20	4-4-2019	3-5-2019	Losser	-
-	20	18-9-2017	18-9-2017	Waterschap Rivierenland	-
-	30	18-8-2018	20-9-2018	Utrecht	-
-	20	7-6-2017	7-6-2017	Zuidplas	-
-	24	19-2-2021	19-2-2021	Kaag en Braassem	-
-	25	1-11-2018	22-11-2018	Noordwijk	-
-	20	25-5-2021	25-5-2021	Utrecht	-
-	20	24-10-2016	24-10-2016	Utrechtse Heuvelrug	-
-	20	10-12-2020	15-1-2021	Dronten	-
-	20	7-7-2021	7-7-2021	Weesp	-
-	24	23-12-2016	9-2-2017	Aalsmeer	-
-	3	2-11-2015	16-11-2015	Lelystad	-
-	20	23-6-2021	23-6-2021	Krimpenerwaard	-



-	20	3-4-2021	29-4-2021	Maasgouw	-
-	24	31-3-2020	31-3-2020	Utrecht	-
-	24	3-5-2019	3-5-2019	Heemstede	-
-	25	15-12-2015	15-12-2015	Vught	-
-	24	26-6-2017	3-7-2017	Zuidplas	-
-	24	3-12-2019	16-1-2020	Lelystad	-
-	26	8-1-2015	8-1-2015	Tilburg	-
-	20	11-10-2021	27-10-2021	Noordoostpolder	-
-	20	17-5-2017	30-6-2017	Pijnacker-Nootdorp	-
-	24	6-10-2020	30-10-2020	Zwijndrecht	-
-	30	25-10-2018	11-12-2018	Haarlemmermeer	-
-	24	6-2-2016	8-2-2016	Amersfoort	-
-	30	6-5-2014	5-6-2014	Bergambacht	-
-	22	19-6-2018	21-6-2018	Voerendaal	-
-	60	14-9-2016	16-9-2016	Weesp	-
-	24	12-4-2017	18-4-2017	Utrecht	-
-	30	6-8-2019	15-6-2020	Apeldoorn	-
-	30	30-8-2018	3-10-2018	Bergen (L)	-
-	20	19-2-2018	19-2-2018	Bergeijk	-
-	20	19-3-2015	20-5-2015	Berkelland	-
-	24	3-6-2020	3-6-2020	Berkelland	-
-	24	11-10-2018	11-10-2018	Montfoort	-
-	24	11-2-2020	21-2-2020	Wassenaar	-
-	20	1-7-2015	14-8-2015	Krimpenerwaard	-
-	25	21-11-2017	21-11-2017	Hilversum	-
-	24	26-8-2015	26-8-2015	Alphen aan den Rijn	-
-	20	9-9-2015	9-9-2015	Krimpenerwaard	-
-	20	15-10-2019	15-10-2019	Beek	-
-	24	12-5-2015	12-5-2015	Den Helder	-
-	22	8-6-2018	15-6-2018	Someren	-
-	20	29-9-2021	15-10-2021	Uithoorn	-
-	24	20-10-2016	4-11-2016	Noord-Holland	-
-	20	26-8-2015	1-9-2015	Doetinchem	-
-	60	12-6-2018	19-2-2019	Schagen	-
-	20	12-1-2015	12-1-2015	Ooststellingwerf	-
-	24	22-6-2020	22-6-2020	Stichtse Vecht, Utrecht	-
-	24	22-11-2021	22-11-2021	Steenbergen	-
-	25	14-5-2021	5-7-2021	Dinkelland	-
-	20	14-10-2021	14-10-2021	Haarlemmermeer	-

-	24	12-11-2020	2-2-2021	Leudal	-
-	24	1-8-2016	1-8-2016	Ridderkerk	-
-	3	26-10-2016	26-10-2016	Heerenveen	-
-	20	18-5-2017	18-5-2017	Boxmeer	-
-	20	25-1-2016	25-1-2016	Etten-Leur	-
-	24	13-6-2019	13-6-2019	Katwijk	-
-	24	2-8-2017	2-8-2017	Lingewaard	-
-	20	10-6-2020	8-7-2020	Stichtse Vecht	-
-	30	24-2-2018	27-3-2018	Waterschap Rivierenland	-
-	24	15-2-2021	16-2-2021	Nuenen, Gerwen en Nederwetten	-
-	30	23-9-2021	8-11-2021	Lelystad	-
-	24	29-10-2018	15-4-2019	Eersel	-
-	20	1-9-2016	1-9-2016	Noord-Holland	-
-	20	30-8-2019	17-12-2019	Reusel-De Mierden	-
-	20	23-4-2020	6-5-2020	Overbetuwe	-
-	25	29-11-2019	29-11-2019	Gelderland, Rijkswaterstaat (Ministerie van Infrastructuur en Milieu)	-
-	20	16-9-2016	16-9-2016	Zeewolde	-
-	30	25-11-2016	10-1-2017	Arnhem	-
-	20	10-8-2015	1-9-2015	Weesp	-
-	24	25-1-2022	25-1-2022	De Bilt	-
-	20	2-5-2016	2-5-2016	Schiedam	-
-	22	23-6-2014	17-10-2014	Utrecht	-
-	25	13-10-2018	15-11-2018	Friesland	-
-	20	6-9-2016	6-9-2016	Druten	-
-	20	2-9-2021	2-9-2021	Goirle	-
-	25	17-1-2017	17-1-2017	Aa en Hunze	-
-	24	2-8-2017	2-8-2017	Zundert	-
-	24	20-8-2015	20-8-2015	Emmen	-
-	20	12-1-2012	3-2-2012	Oude IJsselstreek	-
-	20	31-5-2021	31-5-2021	Schiedam	-
-	1	29-9-2015	29-9-2015	Naarden	-
-	24	14-11-2019	14-11-2019	Maassluis	-
-	24	7-3-2022	7-3-2022	Edam-Volendam	-
-	24	4-2-2019	4-2-2019	Binnenmaas	-
-	24	16-3-2021	16-3-2021	Nunspeet	-
-	3	27-1-2016	27-1-2016	Vlagtwedde	-
-	24	29-8-2016	29-8-2016	Hilvarenbeek	-

-	20	11-1-2017	14-4-2017	Westland	-
-	24	16-8-2018	17-9-2018	Waddinxveen	-
-	25	6-1-2016	6-1-2016	Geldrop-Mierlo	-
-	24	12-4-2021	26-5-2021	Gouda	-
-	30	28-12-2016	12-1-2017	Zuidplas	-
-	24	15-7-2019	15-7-2019	Leusden	-
-	24	18-1-2016	22-1-2016	Nuth	-
-	25	6-7-2020	6-7-2020	Vlagnetwede	-
-	25	10-10-2018	28-11-2018	Zaltbommel	-
-	3	26-8-2016	26-8-2016	Leiden	-
-	20	11-3-2016	11-3-2016	Franekeradeel	-
-	21	5-3-2012	15-3-2012	Weststellingwerf	-
-	20	12-11-2015	12-11-2015	Leeuwarderadeel	-
-	22	1-9-2015	25-4-2016	Gemert-Bakel	-
-	20	11-9-2013	18-9-2013	Gilze en Rijen	-
-	30	28-4-2014	28-5-2014	Pijnacker-Nootdorp	-
-	24	19-3-2015	19-3-2015	Schagen	-
-	24	17-2-2020	17-2-2020	Omgevingsdienst Midden-Holland, Zuidplas	-
-	20	16-9-2016	16-9-2016	Alkmaar	-
-	3	18-4-2017	19-5-2017	Venlo	-
-	3	16-1-2019	16-1-2019	Maasdriel	-
-	24	22-5-2017	22-5-2017	Hollands Kroon	-
-	24	14-2-2018	14-2-2018	Houten	-
-	20	4-3-2021	5-3-2021	Tilburg	-
-	20	28-4-2015	28-4-2015	Arnhem	-
-	24	16-11-2015	16-11-2015	Winsum	-
-	21	12-8-2014	5-9-2014	Leeuwarden	-
-	20	20-6-2016	20-6-2016	Deventer	-
-	25	25-4-2019	28-5-2019	Haarlemmermeer	-
-	30	23-4-2014	6-5-2014	Woensdrecht	-
-	25	14-1-2020	16-3-2020	Amersfoort	-
-	24	28-6-2021	20-7-2021	Baarle-Nassau	-
-	20	2-2-2015	13-5-2015	Oldambt	-
-	20	1-9-2014	16-9-2014	Eersel	-
-	20	26-9-2019	4-10-2019	De Ronde Venen	-
-	20	19-6-2020	19-6-2020	Nederweert	-
-	20	14-6-2022	14-6-2022	Haarlemmermeer	-
-	20	28-7-2015	28-7-2015	Steenwijkerland	-

-	20	21-12-2020	21-12-2020	West Betuwe	-
-	25	25-4-2016	25-4-2016	Harlingen	-
-	20	16-8-2012	16-8-2012	Ermelo	-
-	20	24-9-2019	24-9-2019	Emmen	-
-	24	5-10-2021	5-10-2021	Culemborg	-
-	24	18-6-2019	18-6-2019	Groningen	-
-	24	6-1-2016	6-1-2016	Hilversum	-
-	24	16-9-2018	27-9-2018	Someren	-
-	25	29-11-2018	18-12-2018	Haarlemmermeer	-
-	60	24-9-2013	24-12-2013	Nederlek	-
-	20	20-12-2019	20-12-2019	Emmen	-
-	20	24-6-2019	23-7-2019	Gouda	-
-	20	20-9-2016	20-9-2016	Wijdmeren	-
-	20	4-6-2019	15-7-2019	Stichtse Vecht	-
-	24	27-11-2019	15-1-2020	Oisterwijk	-
-	25	8-7-2020	12-8-2020	Boxmeer	-
-	20	26-5-2021	26-5-2021	Drimmelen	-
-	24	13-2-2018	13-2-2018	Haarlemmermeer	-
-	24	8-2-2021	8-2-2021	Drimmelen	-
-	24	26-9-2020	1-10-2020	Utrecht	-
-	20	14-10-2013	23-10-2013	Gooise Meren	-
-	24	27-10-2016	27-10-2016	Wassenaar	-
-	20	29-6-2017	4-12-2017	Westland	-
-	20	1-4-2019	28-5-2019	Lelystad	-
-	20	12-10-2017	17-10-2017	Waddinxveen	-
-	20	10-5-2016	12-5-2016	Velsen	-
-	24	13-2-2018	13-2-2018	Putten	-
-	20	14-2-2017	14-2-2017	Medemblik	-
-	24	3-7-2020	3-7-2020	Zeist	-
-	20	21-1-2019	21-1-2019	Weert	-
-	20	11-10-2019	11-10-2019	Roerdalen	-
-	20	21-10-2013	23-12-2013	Borger-Odoorn	-
-	25	15-1-2016	15-1-2016	Nijmegen	-
-	3	2-4-2018	9-4-2018	Uithoorn	-
-	24	6-1-2022	13-1-2022	Pijnacker-Nootdorp	-
-	20	22-2-2021	22-2-2021	Delft	-
-	20	28-4-2016	28-4-2016	Utrecht	-
-	71	26-7-2018	14-2-2019	Gemert-Bakel	-
-	25	20-11-2018	20-11-2018	Leiden	-

-	20	29-7-2021	29-7-2021	Houten	-
-	22	30-3-2015	3-2-2016	Putten	-
-	20	8-6-2015	18-6-2015	Gelderland	-
-	24	11-9-2017	15-9-2017	Bergen op Zoom	-
-	20	1-10-2014	30-12-2014	Bernheze	-
-	20	2-12-2020	22-12-2020	Halderberge	-
-	25	7-6-2016	7-6-2016	Huizen	-
-	24	8-10-2019	11-10-2019	Maastricht	-
-	20	10-11-2020	10-11-2020	IJsselstein	-
-	24	14-7-2019	30-7-2019	Brummen	-
-	20	6-11-2019	6-11-2019	Leeuwarden	-
-	20	8-2-2018	20-2-2018	Rhenen	-
-	24	17-4-2020	29-4-2020	Nunspeet	-
-	20	3-2-2017	3-2-2017	Lelystad	-
-	24	9-3-2022	9-3-2022	Aa en Hunze	-
-	20	14-2-2019	14-2-2019	Velsen	-
-	25	2-3-2017	21-3-2017	Hoorn	-
-	20	20-9-2016	27-9-2016	Geldrop-Mierlo	-
-	20	4-8-2021	5-8-2021	Tiel	-
-	24	29-3-2022	15-4-2022	Venlo	-
-	3	7-1-2019	7-1-2019	Helmond	-
-	20	16-9-2016	16-9-2016	Hoorn	-
-	24	9-1-2018	9-1-2018	Nijmegen	-
-	20	10-2-2021	10-2-2021	Lelystad	-
-	20	18-12-2013	18-2-2014	Terschelling	-
-	20	28-1-2017	13-2-2017	Overbetuwe	-
-	25	24-11-2017	7-12-2017	Steenwijkerland	-
-	20	18-3-2019	18-3-2019	Houten	-
-	30	1-6-2021	15-6-2021	Schiedam	-
-	24	15-2-2018	2-3-2018	Súdwest Fryslân	-
-	20	14-11-2016	14-11-2016	Rucphen	-
-	24	8-9-2016	8-9-2016	Urk	-
-	24	28-3-2022	15-4-2022	Venlo	-
-	20	2-10-2013	23-10-2013	Brunssum	-
-	25	15-4-2019	15-4-2019	Waalre	-
-	20	8-6-2016	13-6-2016	Borger-Odoorn	-
-	20	20-11-2017	20-11-2017	Leerdam	-
-	24	12-4-2019	12-4-2019	Houten	-

-	20	1-5-2012	3-5-2012	Grave (per 1 januari 2022 Land van Cuijk)	-
-	20	24-3-2015	24-3-2015	Lelystad	-
-	25	21-8-2017	21-8-2017	Utrecht	-
-	25	15-8-2016	26-8-2016	Ouder-Amstel	-
-	20	8-11-2019	8-11-2019	Flevoland	-
-	24	7-8-2019	7-8-2019	Bergen (NH)	-
-	24	5-9-2016	5-9-2016	Nieuwkoop	-
-	24	6-9-2021	14-9-2021	Haarlem	-
-	21	7-4-2020	28-1-2021	Omgevingsdienst De Vallei	-
-	26	11-4-2017	11-4-2017	Dronten	-
-	24	6-11-2017	6-11-2017	Bergen (NH)	-
-	20	5-2-2020	5-2-2020	Waddinxveen	-
-	60	3-9-2013	2-12-2013	Bernheze	-
-	71	4-12-2015	24-6-2016	Zuidhorn	-
-	20	7-1-2019	7-1-2019	Deventer	-
-	24	11-8-2015	11-8-2015	Zandvoort	-
-	25	18-8-2018	24-8-2018	Hendrik-Ido-Ambacht	-
-	25	5-10-2018	6-11-2018	Heiloo	-
-	25	29-5-2017	29-5-2017	Lansingerland	-
-	20	2-1-2012	11-1-2012	Eemnes	-
-	25	23-3-2017	23-3-2017	Montferland	-
-	24	16-4-2015	16-4-2015	Katwijk	-
-	25	22-9-2021	1-10-2021	Noordoostpolder	-
-	20	30-10-2020	2-12-2020	Landerd	-
-	20	8-4-2016	25-5-2016	Neerijnen	-
-	25	19-7-2019	5-9-2019	Schagen	-
-	24	30-5-2016	30-5-2016	Niet bekend	-
-	20	11-12-2019	11-12-2019	De Ronde Venen	-
-	24	23-9-2020	23-9-2020	Tilburg	-
-	20	17-7-2020	17-7-2020	Steenwijkerland	-
-	24	26-11-2021	3-12-2021	Boxtel	-
-	23	1-11-2017	20-11-2017	De Friese Meren (per 1 juli 2015 De Fryske Marren)	-
-	25	21-7-2020	19-8-2020	Gelderland	-
-	20	12-11-2014	13-11-2014	Beemster	-
-	24	8-6-2017	11-7-2017	Zeeland	-
-	24	16-9-2019	16-9-2019	Veendam	-
-	20	16-9-2016	10-11-2016	Enschede	-

2E+07	81	8-5-2015	3-5-2016	Deventer	gegrond
-	25	30-8-2017	21-11-2017	Krimpenerwaard	-
-	22	1-8-2017	15-2-2018	Teylingen	-
-	30	9-10-2018	17-12-2018	De Bilt	-
-	20	23-6-2016	23-6-2016	Nieuwkoop	-
-	21	2-5-2014	18-2-2015	Waalwijk	-
-	20	20-1-2019	5-2-2019	Wageningen	-
-	24	29-11-2018	29-11-2018	Westervoort	-
-	24	2-1-2019	2-1-2019	Haarlem	-
-	20	27-7-2016	27-7-2016	Arnhem	-
-	20	15-12-2015	15-12-2015	Voorst	-
-	20	25-1-2022	25-1-2022	Drimmelen	-
-	25	6-2-2017	6-2-2017	Apeldoorn	-
-	20	11-3-2021	11-3-2021	Reusel-De Mierden	-
-	20	24-2-2016	24-2-2016	Goes	-
-	24	13-4-2022	19-5-2022	Halderberge	-
-	20	2-2-2018	19-2-2018	Emmen	-
-	-	15-4-2022	-	Alkmaar	-
-	25	24-7-2017	24-7-2017	Leeuwarden	-
-	25	6-11-2015	4-12-2015	Súdwest Fryslân	-
-	20	13-1-2013	23-1-2013	Dantumadiel	-
-	20	15-2-2017	15-2-2017	Tilburg	-
-	20	11-2-2021	15-4-2021	Tytsjerksteradiel	-
-	24	20-7-2020	20-7-2020	Hellendoorn	-
-	20	18-3-2015	18-3-2015	Haarlemmermeer	-
-	20	28-8-2020	14-9-2020	Oudewater	-
-	25	7-3-2019	7-3-2019	Niet bekend	-
-	1	13-1-2020	16-1-2020	Oegstgeest	-
-	20	29-1-2018	29-1-2018	Drechterland	-
-	24	15-7-2019	15-7-2019	Baarle-Nassau	-
-	25	7-1-2016	13-1-2016	Nuth	-
-	24	26-7-2021	26-7-2021	Friesland, Súdwest Fryslân	-
-	25	2-2-2016	30-3-2016	Zeewolde	-
-	25	7-8-2018	7-8-2018	Zevenaar	-
-	20	22-3-2021	23-3-2021	Montferland	-
-	22	5-10-2017	30-11-2017	De Ronde Venen	-
-	24	6-3-2019	6-3-2019	Eijsden-Margraten	-
-	24	21-9-2021	21-9-2021	Hardenberg	-
-	22	25-2-2015	4-9-2015	Giessenlanden	-

-	20	18-2-2021	19-2-2021	Tilburg	-
-	20	20-7-2015	20-7-2015	Aalsmeer	-
-	20	19-3-2016	29-4-2016	Zuidplas	-
-	26	12-9-2015	22-2-2016	Velsen	-
-	24	25-12-2018	28-1-2019	Deurne	-
-	30	8-2-2019	18-4-2019	Gemert-Bakel	-
-	20	31-1-2020	3-3-2020	Emmen	-
-	24	3-11-2021	3-11-2021	Hoorn	-
-	25	14-11-2018	10-12-2018	Alblasserdam	-
-	25	31-5-2021	31-5-2021	Súdwest Fryslân	-
-	20	15-2-2012	1-3-2012	Lelystad	-
-	24	14-8-2018	14-8-2018	Gennep	-
-	24	17-6-2020	14-7-2020	Bodegraven-Reeuwijk	-
-	20	14-8-2019	14-8-2019	Heerlen	-
-	25	31-5-2017	31-5-2017	Hoogheemraadschap van Rijnland	-
-	24	21-7-2021	22-7-2021	Baarle-Nassau	-
-	24	4-12-2018	29-1-2019	Oude IJsselstreek	-
-	24	1-3-2018	1-3-2018	Beverwijk	-
-	20	10-7-2017	10-7-2017	Overijssel	-
-	24	2-8-2021	2-8-2021	Hoeksche Waard	-
-	24	8-2-2021	17-3-2021	Cuijk (per 1 januari 2022 Land van Cuijk)	-
-	20	11-3-2016	14-3-2016	Velsen	-
-	24	20-11-2017	20-11-2017	Leidschendam-Voorburg	-
-	24	12-10-2017	12-10-2017	Lelystad	-
-	20	15-5-2017	15-5-2017	Eersel	-
-	24	28-11-2018	28-11-2018	Scherpenzeel	-
-	25	20-7-2020	20-7-2020	Tilburg	-
-	24	4-12-2018	4-12-2018	Utrecht	-
-	20	17-3-2017	7-4-2017	Gelderland, Utrecht	-
-	20	5-3-2019	5-3-2019	Oldambt	-
-	3	16-12-2015	24-12-2015	Zeist	-
-	30	25-3-2013	8-10-2013	Mook en Middelaar	-
-	25	13-6-2022	13-6-2022	De Ronde Venen	-
-	25	20-5-2019	12-6-2019	Waddinxveen	-
-	25	11-5-2021	11-5-2021	Steenwijkerland	-
-	24	24-5-2020	25-5-2020	Zuidplas	-
-	24	14-7-2015	14-7-2015	Stichtse Vecht	-
-	24	28-12-2021	25-1-2022	Ridderkerk	-



-	3	10-4-2017	10-4-2017	Nijmegen	-
-	25	2-6-2020	22-6-2020	Bergen (L)	-
-	24	26-8-2021	26-8-2021	Venray	-
-	20	25-8-2016	25-8-2016	Purmerend	-
-	25	29-5-2017	29-5-2017	Venlo	-
-	24	14-6-2019	14-6-2019	Enschede	-
-	25	5-1-2022	5-1-2022	Voorst	-
-	24	25-11-2021	25-11-2021	Enschede	-
-	20	16-6-2017	16-6-2017	Venlo	-
-	24	6-6-2017	6-6-2017	Schiedam	-
-	20	28-12-2020	26-1-2021	Woerden	-
-	20	21-3-2019	8-4-2019	Montfoort	-
-	24	3-10-2018	8-10-2018	Heerlen	-
-	20	7-3-2017	14-4-2017	Tytsjerksteradiel	-
-	24	10-12-2021	3-2-2022	Hollands Kroon	-
-	20	20-11-2020	4-12-2020	Woerden	-
-	24	15-9-2015	15-9-2015	Halderberge	-
-	60	1-8-2018	11-4-2019	Borger-Odoorn	-
-	24	19-1-2021	19-1-2021	Waterschap Scheldestromen	-
-	30	1-9-2020	30-9-2020	Wassenaar	-
-	24	9-8-2019	11-9-2019	Ridderkerk	-
-	30	20-7-2015	13-1-2016	Aalten	-
-	20	23-1-2017	26-1-2017	Niet bekend	-
-	30	23-8-2018	21-2-2019	Castricum	-
-	20	26-1-2015	26-1-2015	Gouda	-
-	25	18-1-2022	11-5-2022	Sittard-Geleen	-
-	25	4-4-2016	4-4-2016	Haarlem	-
-	20	25-3-2021	29-4-2021	Bergen op Zoom	-
-	20	16-4-2013	24-4-2013	Heerenveen	-
-	24	8-4-2021	17-5-2021	Kaag en Braassem	-
-	21	14-12-2015	29-4-2016	Landgraaf	-
-	20	15-6-2016	15-6-2016	Aalten	-
-	26	24-9-2015	24-9-2015	Texel	-
-	24	10-3-2017	10-3-2017	Hoorn	-
-	20	27-2-2017	27-2-2017	Alphen aan den Rijn	-
-	25	21-3-2017	21-3-2017	Eemnes	-
-	25	19-7-2021	5-8-2021	Lansingerland	-
-	24	8-11-2016	10-11-2016	Zeist	-
-	25	12-6-2017	11-1-2018	Haarlem	-

-	20	8-3-2022	8-3-2022	Utrecht	-
-	24	20-1-2022	16-2-2022	Koggenland	-
-	24	20-10-2017	20-10-2017	Haarlemmermeer	-
-	24	24-10-2017	20-2-2018	Son en Breugel	-
-	20	10-10-2016	10-10-2016	Voorschoten	-
-	20	24-2-2020	24-2-2020	Tiel	-
-	24	11-11-2019	11-11-2019	Aalten	-
-	21	16-11-2016	2-1-2017	Utrechtse Heuvelrug	-
-	20	14-6-2016	14-6-2016	Hof van Twente	-
-	25	4-3-2016	4-3-2016	Leiden	-
-	30	6-11-2015	16-11-2015	Alphen aan den Rijn	-
-	20	12-7-2017	18-7-2017	De Friese Meren (per 1 juli 2015 De Fryske Marren)	-
-	60	7-1-2021	24-8-2021	Opsterland	-
-	3	6-9-2016	6-9-2016	Utrecht	-
-	30	9-3-2020	16-4-2020	Epe	-
-	24	30-10-2020	6-11-2020	Oldambt	-
-	25	15-2-2016	15-2-2016	Oostzaan	-
-	20	5-3-2019	24-4-2019	Gouda	-
-	20	14-10-2020	14-10-2020	Hoogheemraadschap van Rijnland	-
-	22	23-8-2017	28-11-2017	Utrecht	-
-	25	19-7-2017	19-7-2017	Niet bekend	-
-	24	25-4-2016	25-4-2016	Heerlen	-
-	3	13-1-2016	14-1-2016	Oldambt	-
-	20	3-6-2019	21-6-2019	Venray	-
-	20	8-10-2019	29-10-2019	Zuidplas	-
-	20	25-5-2021	28-5-2021	Castricum	-
-	20	2-11-2018	22-11-2018	Velsen	-
-	20	28-10-2020	5-1-2021	Langedijk	-
-	24	12-1-2016	12-1-2016	Loon op Zand	-
-	22	10-4-2015	17-9-2015	Tilburg	-
-	20	4-9-2018	4-9-2018	Bergen op Zoom	-
-	25	24-5-2020	27-5-2020	Bergeijk	-
-	24	27-6-2018	2-7-2018	Emmen	-
-	20	30-5-2017	30-5-2017	Hengelo	-
-	20	15-1-2015	15-1-2015	Waalre	-
-	24	6-8-2018	6-8-2018	Limburg	-
-	20	6-3-2012	12-3-2012	Leeuwarden	-
-	25	7-4-2015	7-4-2015	Waalre	-

-	3	7-3-2016	7-3-2016	Nieuwkoop	-
-	20	30-10-2018	30-10-2018	Bodegraven-Reeuwijk	-
-	24	10-6-2015	10-6-2015	Nijmegen	-
-	60	1-11-2016	13-12-2016	Epe	-
-	20	8-2-2020	23-11-2021	Laren	-
-	20	13-12-2018	3-4-2019	Leudal	-
-	24	20-4-2020	20-4-2020	West Betuwe	-
-	20	5-10-2016	5-10-2016	Berkelland	-
-	24	21-12-2015	21-12-2015	Schiedam	-
-	20	6-3-2014	12-3-2014	Borger-Odoorn	-
-	25	9-10-2016	24-10-2016	Goeree-Overflakkee	-
-	20	4-12-2019	4-12-2019	Opmeer	-
-	21	18-3-2022	17-5-2022	Beesel	-
-	24	27-9-2019	8-10-2019	Maassluis	-
-	30	30-10-2012	19-3-2013	Noordoostpolder	-
-	20	12-4-2022	23-5-2022	Hilvarenbeek	-
-	20	6-9-2017	14-9-2017	Hardinxveld-Giessendam	-
-	24	9-10-2015	9-10-2015	Enschede	-
-	25	3-12-2018	3-12-2018	Valkenswaard	-
-	24	16-11-2021	16-11-2021	Maasgouw	-
-	30	16-7-2014	6-8-2014	Voorschoten	-
-	24	12-3-2020	12-3-2020	Reusel-De Mierden	-
-	3	17-4-2017	12-5-2017	Venlo	-
-	20	1-3-2021	26-3-2021	Haarlem	-
-	24	26-5-2021	26-5-2021	Bronckhorst	-
-	26	29-6-2017	5-7-2017	Sittard-Geleen	-
-	20	13-9-2017	13-9-2017	Arnhem	-
-	24	16-12-2019	16-12-2019	Veenendaal	-
-	26	19-7-2021	28-12-2021	Den Helder	-
-	25	12-9-2018	4-10-2018	Halderberge	-
-	23	3-11-2021	3-11-2021	Hattem	-
-	21	29-10-2014	29-5-2015	Horst aan de Maas	-
-	24	10-6-2021	10-6-2021	Schiedam	-
-	21	31-12-2021	27-1-2022	Omgevingsdienst De Vallei	-
-	20	9-3-2017	9-3-2017	Apeldoorn	-
-	60	15-4-2020	26-6-2020	Flevoland	-
-	20	29-1-2018	29-1-2018	Lisse	-
-	24	7-10-2020	7-10-2020	Dordrecht	-
-	3	16-10-2017	17-10-2017	Katwijk	-

-	30	31-3-2019	23-4-2019	Tubbergen	-
-	20	11-11-2019	29-11-2019	Roerdalen	-
-	20	21-11-2019	21-11-2019	Koggenland	-
-	20	2-6-2021	2-6-2021	Amersfoort	-
-	20	19-8-2020	19-8-2020	Altena	-
-	25	27-1-2016	27-1-2016	Haarlem	-
-	60	7-12-2018	17-1-2019	Steenbergen	-
-	20	8-8-2019	8-8-2019	Hilversum	-
-	60	25-1-2016	13-7-2016	Achtkarspelen	-
-	25	30-10-2018	7-12-2018	Bodegraven-Reeuwijk	-
-	26	3-11-2017	3-11-2017	Gelderland	-
-	20	6-9-2017	6-9-2017	Gelderland	-
-	20	4-9-2018	4-9-2018	Tilburg	-
-	25	30-8-2017	30-8-2017	Winterswijk	-
-	24	17-1-2022	17-1-2022	Zundert	-
-	20	31-1-2017	31-1-2017	Zoetermeer	-
-	21	14-7-2015	18-12-2015	Maarssen	-
-	24	5-8-2021	20-10-2021	Apeldoorn	-
-	3	22-8-2016	22-8-2016	Goeree-Overflakkee	-
-	25	26-8-2020	4-9-2020	Barneveld	-
-	25	4-9-2017	4-9-2017	Bronckhorst	-
-	20	1-2-2021	17-3-2021	Altena	-
-	3	24-8-2015	24-8-2015	Ridderkerk	-
-	24	28-10-2020	25-11-2020	Dronten	-
-	20	29-7-2021	29-7-2021	Stichtse Vecht	-
-	20	20-4-2017	20-4-2017	Tilburg	-
-	24	4-9-2017	4-9-2017	Hilversum	-
-	25	13-1-2019	27-6-2019	Halderberge	-
-	20	4-2-2015	26-2-2015	Wassenaar	-
-	3	19-4-2017	19-4-2017	Hilversum	-
-	20	2-2-2022	2-2-2022	Bronckhorst	-
-	24	20-3-2015	20-3-2015	Tilburg	-
-	25	16-9-2016	16-9-2016	Bodegraven-Reeuwijk	-
-	20	8-4-2016	8-4-2016	Barneveld	-
-	20	12-11-2019	29-11-2019	Tilburg	-

-	20	2-7-2021	28-7-2021	Waadhoeke is sinds 1 januari 2018 een Nederlandse gemeente, die ontstond uit de voormalige gemeenten Franekeradeel, het Bildt, Menaldumadeel en uit vier dorpen van de voormalige gemeente Littenseradee	-
-	24	9-1-2020	10-1-2020	Heerhugowaard	-
-	20	24-7-2017	24-7-2017	Overbetuwe	-
-	24	6-7-2020	6-7-2020	Haarlem	-
-	25	23-6-2021	23-6-2021	Niet bekend	-
-	20	22-9-2016	11-10-2016	Uithoorn	-
-	50	7-10-2013	12-12-2013	Enkhuizen	-
-	24	17-7-2018	27-7-2018	Wassenaar	-
-	20	1-6-2015	9-7-2015	Velsen	-
-	30	8-5-2018	24-5-2018	Texel	-
-	24	7-6-2016	7-6-2016	Texel	-
-	20	26-11-2018	26-11-2018	Loon op Zand	-
-	20	25-5-2020	25-5-2020	Pijnacker-Nootdorp	-
-	1	18-10-2018	18-10-2018	Zuidhorn	-
-	20	11-3-2015	11-3-2015	Amersfoort	-
-	30	20-3-2015	22-4-2015	Haarlemmermeer	-
-	25	14-7-2016	14-7-2016	Halderberge	-
-	24	20-12-2017	3-1-2018	Utrecht	-
-	20	9-3-2021	9-3-2021	Noardeast-Fryslân	-
-	20	9-6-2016	9-6-2016	Zeist	-
-	20	9-3-2020	24-4-2020	Sliedrecht	-
-	25	16-6-2021	16-6-2021	Zwijndrecht	-
-	24	21-3-2017	21-3-2017	Ermelo	-
-	20	26-1-2015	26-1-2015	Apeldoorn	-
-	3	25-2-2016	25-2-2016	Súdwest Fryslân	-
-	20	24-3-2015	13-5-2015	Barneveld	-
-	25	2-7-2021	2-7-2021	Weert	-
-	24	18-6-2019	18-6-2019	het Bildt	-
-	24	17-11-2017	17-11-2017	Tilburg	-
-	20	28-12-2018	28-12-2018	Niet bekend	-
-	20	23-7-2021	23-7-2021	Nijmegen	-
-	24	22-2-2018	22-2-2018	Leek	-
-	25	13-11-2019	24-12-2019	De Ronde Venen	-

-	20	30-12-2020	18-8-2021	Zwijndrecht	-
-	30	7-5-2018	9-8-2018	Bronckhorst	-
-	71	27-5-2020	23-12-2020	Waadhoeke is sinds 1 januari 2018 een Nederlandse gemeente, die ontstond uit de voormalige gemeenten Franekeradeel, het Bildt, Menaldumadeel en uit vier dorpen van de voormalige gemeente Littenseradee	-
-	25	1-9-2017	1-9-2017	Leeuwarden	-
-	24	5-11-2021	5-11-2021	Tilburg	-
-	20	22-12-2020	22-12-2020	Hilversum	-
-	20	9-2-2022	9-2-2022	Noordenveld	-
-	3	28-8-2017	28-8-2017	Leusden	-
-	25	13-6-2022	13-6-2022	Kaag en Braassem	-
-	20	15-2-2017	15-2-2017	Borger-Odoorn	-
-	25	25-1-2016	25-1-2016	Leidschendam-Voorburg	-
-	3	24-2-2017	24-2-2017	Hollands Kroon	-
-	24	2-5-2019	24-5-2019	Berkelland	-
-	20	22-4-2015	22-4-2015	Bergen (NH)	-
-	20	16-3-2015	16-3-2015	Dordrecht	-
-	3	19-7-2017	19-7-2017	Twenterand	-
-	24	2-2-2022	2-2-2022	Lingewaard	-
-	20	18-10-2016	18-10-2016	Gooise Meren	-
-	25	21-8-2019	30-1-2020	Leiden	-
-	20	9-7-2015	31-7-2015	Hilversum	-
-	30	21-10-2019	6-12-2019	Barneveld	-
-	24	5-6-2020	29-6-2020	Amersfoort	-
-	20	7-6-2018	2-7-2018	Baarle-Nassau	-
-	26	11-9-2020	30-9-2020	Baarn	-
-	24	6-3-2020	6-3-2020	Ermelo	-
-	24	15-12-2020	15-12-2020	Hilversum	-
-	20	14-1-2015	14-1-2015	Dantumadiel	-
-	20	3-7-2015	3-7-2015	Alkmaar	-
-	25	8-8-2018	8-8-2018	Loon op Zand	-
-	20	16-3-2015	16-3-2015	Veendam	-
-	24	27-5-2019	27-5-2019	Emmen	-
-	24	28-10-2017	21-12-2017	Barneveld	-
-	25	13-3-2019	17-4-2019	Harderwijk	-

-	20	17-8-2012	22-8-2012	Veghel	-
-	25	3-5-2017	3-5-2017	Leiderdorp	-
-	24	11-6-2020	16-6-2020	Hilversum	-
-	3	24-4-2017	12-5-2017	Venlo	-
-	20	1-11-2017	1-11-2017	Abcoude	-
-	20	20-11-2014	10-12-2014	Haarlemmermeer	-
-	25	11-1-2016	11-1-2016	Zwijndrecht	-
-	25	8-2-2017	8-2-2017	Voorst	-
-	20	26-9-2016	26-9-2016	Hengelo	-
-	25	12-7-2017	12-7-2017	Heerlen, Rijkswaterstaat (Ministerie van Infrastructuur en Milieu)	-
-	25	21-2-2017	21-2-2017	Vught	-
-	24	11-2-2020	11-2-2020	Nieuwkoop	-
-	3	19-9-2016	29-9-2016	Koggenland	-
-	20	28-7-2015	28-7-2015	Schagen	-
-	20	14-3-2018	14-3-2018	Bronckhorst	-
-	60	15-5-2017	29-6-2017	Boxtel	-
-	20	10-2-2016	16-2-2016	Zuidplas	-
-	20	16-12-2013	27-1-2014	Boxtel	-
-	24	22-9-2020	22-9-2020	Eijsden-Margraten	-
-	20	1-3-2020	10-3-2020	Nijmegen	-
-	24	29-4-2020	29-4-2020	Dordrecht	-
-	20	22-12-2015	22-12-2015	Neder-Betuwe	-
-	20	13-3-2018	10-4-2018	Langedijk	-
-	1	7-9-2015	7-9-2015	Laren	-
-	20	31-5-2021	31-5-2021	Cuijk (per 1 januari 2022 Land van Cuijk)	-
-	24	25-11-2019	4-2-2020	Woerden	-
-	24	5-3-2021	5-3-2021	Krimpenerwaard	-
-	25	9-6-2021	9-8-2021	Leeuwarden	-
-	20	7-8-2020	12-8-2020	Zeist	-
-	20	15-8-2018	15-8-2018	Dordrecht	-
-	20	11-12-2018	11-2-2019	Noordwijkerhout	-
-	20	30-8-2018	10-10-2018	Lochem	-
-	20	23-1-2015	23-1-2015	Echt-Susteren	-
-	24	9-6-2021	7-7-2021	Amersfoort, Bunschoten	-
-	60	20-6-2017	27-10-2017	Krimpenerwaard	-
-	1	6-2-2017	6-2-2017	Breda	-

-	20	23-4-2020	23-4-2020	Groningen, Het Hogeland	-
-	25	12-9-2017	2-10-2017	Loon op Zand	-
-	20	11-9-2018	11-9-2018	Halderberge	-
-	30	17-4-2012	14-6-2012	Boxtel	-
-	20	23-9-2021	23-9-2021	Dronten	-
-	20	21-9-2015	13-1-2016	Bergen (L)	-
-	25	4-7-2019	4-7-2019	Loppersum	-
-	25	16-5-2018	16-5-2018	Wageningen	-
-	24	13-2-2021	24-2-2021	Epe	-
-	24	4-4-2017	4-4-2017	Valkenswaard	-
-	20	29-8-2020	12-11-2020	Steenwijkerland	-
-	24	21-7-2021	21-7-2021	Amersfoort	-
-	25	28-6-2020	3-8-2020	Beekdaelen	-
-	25	29-6-2021	21-9-2021	Castricum	-
-	20	16-7-2012	30-7-2012	Aa en Hunze	-
-	20	4-3-2022	4-3-2022	Uithoorn	-
-	20	29-5-2019	29-5-2019	Wageningen	-
-	25	19-5-2020	8-6-2020	Omgevingsdienst Haaglanden	-
-	20	15-10-2021	15-10-2021	Oegstgeest	-
-	26	6-3-2017	6-3-2017	Weert	-
-	24	13-5-2020	16-6-2020	Mook en Middelaar	-
-	20	12-4-2019	12-4-2019	Wijk bij Duurstede	-
-	20	18-5-2022	18-5-2022	Hoogheemraadschap Amstel, Gooi en Vecht	-
-	25	12-6-2017	12-6-2017	Oldambt	-
-	3	10-9-2018	10-9-2018	Landerd	-
-	26	30-11-2021	30-11-2021	Gelderland	-
-	25	2-6-2016	2-6-2016	Súdwest Fryslân	-
-	24	13-12-2019	13-12-2019	Hollands Kroon	-
-	24	6-7-2018	6-7-2018	Tilburg	-
-	25	7-10-2020	11-11-2020	Krimpenerwaard	-
-	21	16-1-2014	11-4-2014	Epe	-
-	20	1-5-2019	10-5-2019	Katwijk	-
-	24	6-11-2020	6-11-2020	Rijswijk	-
-	24	7-1-2022	7-2-2022	Molenlanden	-
-	24	13-4-2021	13-4-2021	Omgevingsdienst Haaglanden	-
-	20	30-8-2018	24-10-2018	Brunssum	-
-	20	15-7-2020	26-11-2020	Veenendaal	-



-	24	11-3-2019	15-4-2019	Cuijk (per 1 januari 2022 Land van Cuijk)	-
-	25	21-8-2017	21-8-2017	Apeldoorn	-
-	25	24-7-2017	24-7-2017	Maastricht	-
-	20	4-3-2021	4-3-2021	Pijnacker-Nootdorp	-
-	25	30-9-2021	1-2-2022	Zeist	-
-	24	5-1-2015	5-1-2015	Gouda	-
-	30	30-3-2017	20-7-2017	Saba	-
-	20	10-4-2018	10-4-2018	Nijmegen	-
-	25	8-2-2019	8-2-2019	Amersfoort	-
-	20	25-4-2017	25-4-2017	Coevorden	-
-	20	27-5-2020	27-5-2020	Utrecht	-
-	20	18-12-2014	19-12-2014	Enschede	-
-	25	18-6-2018	2-7-2018	Reimerswaal	-
-	20	10-2-2020	10-2-2020	Valkenburg aan de Geul	-
-	25	23-3-2016	23-3-2016	Pijnacker-Nootdorp	-
-	24	6-2-2017	6-2-2017	Arnhem	-
-	20	19-6-2019	21-6-2019	Stichtse Vecht	-
-	20	14-6-2021	14-6-2021	Velsen	-
-	24	26-10-2020	26-10-2020	Deventer	-
-	25	24-5-2016	5-7-2016	Drimmelen	-
-	20	14-9-2016	24-10-2016	Apeldoorn	-
-	60	16-9-2019	9-10-2019	Leeuwarden	-
-	25	18-8-2016	18-8-2016	Sint-Oedenrode (tegenwoordig Meierijstad)	-
-	20	14-9-2017	29-9-2017	Steenbergen	-
-	25	8-7-2021	28-9-2021	Zeist	-
-	20	1-11-2021	25-11-2021	Pekela	-
-	20	16-3-2021	16-3-2021	Mill en Sint Hubert (per 1 januari 2022 Land van Cuijk)	-
-	20	28-1-2019	28-1-2019	De Ronde Venen	-
-	60	13-3-2012	6-2-2013	Houten	-
-	24	16-3-2021	18-3-2021	Epe	-
-	25	28-4-2016	28-4-2016	Haarlemmermeer	-
-	20	16-6-2017	16-6-2017	Delft	-
-	24	18-10-2016	18-10-2016	Zaltbommel	-
-	20	5-4-2021	11-6-2021	Bloemendaal	-
-	20	9-4-2018	9-4-2018	s-Hertogenbosch	-
-	24	12-2-2022	16-3-2022	Noordwijk	-

-	25	5-9-2019	5-9-2019	Westland	-
-	26	31-10-2021	11-11-2021	Steenbergen	-
-	25	22-6-2016	22-6-2016	Arnhem	-
-	20	1-6-2017	1-6-2017	Hollands Kroon	-
-	25	7-10-2020	25-11-2020	Het Hogeland	-
-	20	3-12-2014	25-2-2015	Veldhoven	-
-	25	25-4-2021	7-6-2021	Stichtse Vecht	-
-	26	29-10-2020	29-10-2020	Alkmaar	-
-	25	3-1-2022	10-2-2022	Roermond	-
-	24	8-6-2021	19-7-2021	Groningen	-
-	25	21-3-2018	9-4-2018	Utrechtse Heuvelrug	-
-	20	14-8-2020	14-8-2020	Alphen aan den Rijn	-
-	20	24-6-2015	1-7-2015	Ter Aar	-
-	25	5-2-2016	5-2-2016	Tilburg	-
-	24	11-4-2016	11-4-2016	Leudal	-
-	24	5-8-2015	5-8-2015	Culemborg	-
-	25	23-2-2022	23-2-2022	Drimmelen	-
-	20	16-8-2021	16-8-2021	Deventer	-
-	24	15-11-2017	22-1-2018	Sittard-Geleen	-
-	20	28-3-2018	11-4-2018	Westland	-
-	24	13-6-2016	13-6-2016	Bergeijk	-
-	26	15-9-2015	15-9-2015	Epe	-
-	20	11-5-2021	11-5-2021	Krimpenerwaard	-
-	20	21-2-2018	27-2-2018	Barneveld	-
-	24	13-2-2017	3-3-2017	Zevenaar	-
-	20	24-10-2018	24-10-2018	Krimpenerwaard	-
-	24	8-5-2018	24-5-2018	Oudewater	-
-	20	28-1-2020	28-1-2020	Mill en Sint Hubert (per 1 januari 2022 Land van Cuijk)	-
-	20	15-1-2014	23-1-2014	Lingewaal	-
-	24	14-5-2018	14-5-2018	Heerhugowaard	-
-	25	17-10-2017	17-10-2017	De Bilt	-
-	20	12-2-2019	5-3-2019	Amersfoort	-
-	24	23-10-2018	23-10-2018	Westland	-
-	24	7-7-2021	7-7-2021	Bronckhorst	-
-	20	3-6-2020	17-6-2020	Nieuwegein	-
-	20	21-2-2017	22-2-2017	Velsen	-
-	20	11-8-2015	11-8-2015	Weert	-
-	24	13-7-2020	13-7-2020	Delft	-

-	24	30-9-2020	30-9-2020	Weststellingwerf	-
-	20	20-11-2012	5-7-2013	Arnhem	-
-	20	9-2-2016	9-2-2016	Alphen aan den Rijn	-
-	20	27-10-2021	30-11-2021	Oudewater	-
-	25	10-5-2021	10-5-2021	Schouwen-Duiveland	-
-	24	11-5-2022	12-5-2022	Nunspeet	-
-	24	17-5-2021	17-5-2021	Castricum	-
-	20	7-2-2014	12-2-2014	Putten	-
-	24	15-8-2017	15-8-2017	Purmerend	-
-	20	21-7-2016	21-7-2016	Loon op Zand	-
-	24	30-1-2020	19-3-2020	Flevoland	-
-	24	14-9-2021	14-9-2021	Weststellingwerf	-
-	20	9-10-2017	9-10-2017	Coevorden	-
-	20	1-11-2017	9-11-2017	Winsum	-
-	60	31-3-2017	6-6-2017	Texel	-
-	24	18-1-2022	9-3-2022	Montferland	-
-	24	19-8-2016	19-8-2016	Zuidplas	-
-	24	4-12-2020	13-1-2021	Hilversum	-
-	20	7-2-2018	12-2-2018	Winterswijk	-
-	24	19-3-2015	19-3-2015	Montferland	-
-	20	12-5-2022	12-5-2022	Hoeksche Waard	-
-	20	23-6-2016	23-6-2016	Nieuwkoop	-
-	20	21-6-2012	26-6-2012	Delft	-
-	20	20-5-2020	22-6-2020	Gorinchem	-
-	24	11-8-2015	11-8-2015	Geldrop-Mierlo	-
-	20	17-3-2017	17-3-2017	Niet bekend	-
-	24	14-4-2022	19-5-2022	Waalre	-
-	25	8-5-2017	8-5-2017	Zeist	-
-	20	31-8-2021	31-8-2021	Leiden	-
-	20	20-9-2017	31-10-2017	Katwijk	-
-	20	14-11-2018	14-11-2018	Zeist	-
-	24	28-8-2019	28-8-2019	Ooststellingwerf	-
-	20	29-9-2015	6-10-2015	Waalre	-
-	26	30-1-2018	30-1-2018	Elburg	-
-	20	29-6-2018	29-6-2018	Utrechtse Heuvelrug	-
-	24	23-5-2018	12-11-2020	Leudal	-
-	24	16-4-2021	16-4-2021	Oldambt	-
-	20	19-8-2015	19-8-2015	Peel en Maas	-

-	20	19-1-2018	19-1-2018	De Friese Meren (per 1 juli 2015 De - Fryske Marren)	-
-	25	5-6-2020	3-9-2020	Nieuwegein	-
-	20	21-11-2019	21-11-2019	Gooise Meren	-
-	3	1-11-2017	1-11-2017	Heerhugowaard	-
-	20	27-8-2016	1-9-2016	Zwijndrecht	-
-	25	23-2-2017	23-2-2017	Midden-Delfland	-
-	20	12-5-2022	12-5-2022	Bernheze	-
-	20	27-3-2017	27-3-2017	Aa en Hunze	-
-	20	6-7-2015	11-9-2015	Doetinchem	-
-	25	20-4-2017	24-4-2017	Goeree-Overflakkee	-
-	24	22-6-2020	22-6-2020	Beverwijk, Noord-Holland	-
-	24	10-11-2021	10-11-2021	Overbetuwe	-
-	24	28-2-2018	28-2-2018	Zaltbommel	-
-	60	21-8-2013	13-12-2013	Waalwijk	-
-	25	7-10-2021	7-10-2021	Lingewaard	-
-	25	11-3-2021	11-3-2021	Baarle-Nassau	-
-	25	1-2-2018	1-2-2018	Hoorn, Noord-Holland	-
-	20	18-10-2013	21-11-2013	Oisterwijk	-
-	1	12-10-2015	12-10-2015	Woerden	-
-	25	11-3-2022	5-4-2022	Utrecht	-
-	25	13-12-2021	13-12-2021	De Ronde Venen	-
-	24	6-1-2021	6-1-2021	Helmond	-
-	30	3-4-2019	1-5-2019	Maassluis	-
-	30	16-12-2016	16-12-2016	Alkmaar	-
-	20	27-1-2015	12-5-2015	Leusden	-
-	25	7-7-2016	7-7-2016	Koggenland	-
-	20	6-12-2014	18-3-2015	Mill en Sint Hubert (per 1 januari 2022 Land van Cuijk)	-
-	25	1-2-2018	1-2-2018	Laren	-
-	25	1-1-2018	22-1-2018	Oldambt	-
-	25	17-6-2021	22-6-2021	Dinkelland	-
-	3	7-10-2019	7-10-2019	Coevorden	-
-	25	28-2-2018	28-2-2018	Zaltbommel	-
-	20	8-3-2021	30-3-2021	Omgevingsdienst IJmond	-
-	24	3-10-2017	3-10-2017	Alkmaar	-
-	60	17-9-2015	9-10-2015	Culemborg	-
-	25	16-9-2015	16-9-2015	Franekeradeel	-
-	20	8-6-2021	8-6-2021	Heemstede	-

-	3	31-3-2017	31-3-2017	Waddinxveen	-
-	20	24-8-2017	24-8-2017	Leiden	-
-	24	8-8-2018	4-9-2018	Ooststellingwerf	-
-	24	19-1-2015	19-1-2015	Súdwest Fryslân	-
-	20	8-6-2021	23-6-2021	Noord-Brabant, Sint Anthonis	-
-	20	11-11-2020	12-11-2020	Gennep	-
-	20	12-12-2019	12-12-2019	Westerkwartier	-
-	20	3-2-2015	3-2-2015	Tilburg	-
-	20	16-3-2021	2-4-2021	Edam-Volendam	-
-	1	1-10-2015	1-10-2015	Hardinxveld-Giessendam	-
-	22	5-9-2013	22-5-2014	Bodegraven-Reeuwijk	-
-	24	30-8-2016	30-8-2016	Wormerland	-
-	20	27-7-2021	28-7-2021	Aalten	-
-	30	1-3-2012	26-3-2012	Leidschendam-Voorburg	-
-	24	5-9-2016	5-9-2016	s-Hertogenbosch	-
-	24	2-8-2020	18-8-2020	Heerde	-
-	25	19-4-2021	17-6-2021	Krimpenerwaard	-
-	25	5-1-2021	8-2-2021	Ooststellingwerf	-
-	3	8-12-2020	10-2-2021	Dordrecht	-
-	24	16-10-2020	16-11-2020	Asten	-
-	20	20-12-2017	20-12-2017	Groningen	-
-	20	22-3-2019	10-4-2019	Hilversum	-
-	20	20-9-2017	30-11-2017	Geldrop-Mierlo	-
-	20	27-3-2018	27-3-2018	Edam-Volendam	-
-	24	20-7-2016	20-7-2016	Schagen	-
-	20	21-1-2020	21-1-2020	Deurne	-
-	25	30-7-2017	11-8-2017	Nijmegen, Omgevingsdienst Regio Arnhem (Odra)	-
-	25	22-2-2017	22-2-2017	Hof van Twente	-
-	24	7-3-2022	5-4-2022	Lelystad	-
-	24	27-5-2019	27-5-2019	Deventer	-
-	21	8-7-2021	9-2-2022	Hilversum	-
-	22	23-1-2014	2-5-2014	Nijmegen	-
-	20	12-4-2017	12-4-2017	Dronten	-
-	20	12-7-2016	12-7-2016	Boekel	-
-	22	1-3-2016	15-7-2016	Hattem	-
-	30	6-7-2018	26-2-2019	Zeist	-
-	25	22-12-2016	22-12-2016	Castricum	-
-	20	7-10-2015	7-10-2015	Laarbeek	-

-	20	12-5-2017	12-5-2017	Boxtel	-
-	24	8-10-2021	8-10-2021	Haarlem	-
-	20	3-2-2020	24-2-2020	Helmond	-
-	30	12-10-2017	6-11-2017	Apeldoorn	-
-	3	4-4-2017	4-4-2017	Putten	-
-	30	10-2-2012	21-3-2012	Súdwest Fryslân	-
-	24	7-6-2021	7-6-2021	Harderwijk	-
-	24	16-12-2019	16-12-2019	Barneveld	-
-	20	10-10-2012	18-10-2012	Halderberge	-
-	20	30-8-2017	20-10-2017	Schagen	-
-	3	8-8-2018	8-8-2018	Tilburg	-
-	20	30-7-2021	30-7-2021	Nuenen, Gerwen en Nederwetten	-
-	25	20-11-2017	20-11-2017	Nijkerk	-
-	21	18-1-2022	28-3-2022	Deventer	-
-	21	11-2-2020	19-6-2020	Opmeer	-
-	3	26-11-2015	9-12-2015	Gelderland	-
-	20	15-8-2018	15-8-2018	Heerlen	-
-	20	31-10-2016	21-11-2016	Leusden	-
-	24	17-12-2019	17-12-2019	Stichtse Vecht	-
-	25	12-5-2017	12-5-2017	Bergeijk	-
-	24	4-4-2019	1-7-2019	Noordoostpolder	-
-	20	23-9-2014	24-10-2014	Sliedrecht	-
-	20	25-1-2020	10-2-2020	Achtkarspelen	-
-	30	9-11-2017	29-11-2017	Lochem	-
-	20	1-10-2018	1-10-2018	Harderwijk	-
-	1	23-12-2015	23-12-2015	Sint-Oedenrode (tegenwoordig Meerijstad)	-
-	20	19-6-2014	27-6-2014	Voerendaal	-
-	30	7-3-2013	21-3-2013	Albrandswaard	-
-	21	4-11-2014	19-12-2014	Steenwijkerland	-
-	20	17-4-2014	22-5-2014	Nijmegen	-
-	20	14-10-2019	3-12-2019	Aalsmeer	-
-	20	20-10-2021	25-10-2021	Helmond	-
-	20	6-2-2018	6-2-2018	Leiden	-
-	20	28-8-2020	21-9-2020	Schiermonnikoog	-
-	20	4-7-2019	4-7-2019	Aa en Hunze	-
-	20	26-2-2013	8-3-2013	Oirschot	-
-	20	3-4-2017	3-4-2017	Emmen	-
-	24	15-12-2021	15-12-2021	Enschede	-

-	30	4-10-2021	2-11-2021	Weesp	-
-	24	9-4-2019	9-4-2019	Friesland	-
-	25	24-2-2016	24-2-2016	Apeldoorn	-

## Rapport Veldhoven

Publicatie nummer	Omschrijving	Afdoenings wijze	Datum Ontvangst	Datum Afhandeling	Orgaan	Oordeel
-	Handelwijze B&W Veldhoven inzake niet correct wijzigen adresgegevens m.a.g. geen ontvangst belangrijke stukken belasting waardoor nu verhogingen zijn opgelegd.	20	15-6-2014	18-6-2014	Veldhoven	-
-	Klacht over de Gemeente Veldhoven mbt administratieve nauwkeurigheid bij het telkens opvragen van poststukken van verzoeker	20	4-4-2016	2-5-2016	Veldhoven	-
-	klacht over de gemeente Veldhoven. Vz is op leeftijd en ontvangt post digitaal. Vz geadviseerd digitale post via mijnoverheid.nl uit te zetten. Als de gemeente geen post verstuurd en dan een klacht bij de No.	20	11-12-2018	11-12-2018	Veldhoven	-
-	Mevrouw heeft problemen met de wijze van inspraak en het besluit van de gemeente om vlak bij haar woning, tijdelijke woningen voor statushouders / asielzoekers te gaan bouwen. Met haar besproken welke opties ze heeft in dit verband. Ook gewezen op ons rapport en onze spelregels. Mevrouw gaat nadenken op welke manier ze dit aan de orde gaat stellen. Dankt voor het gesprek.	20	5-7-2016	5-7-2016	Veldhoven	-
-	Onwonenden krijgen geen inspraak van de gemeente Veldhoven bij herinrichting woonwijk,	20	22-5-2018	22-5-2018	Veldhoven	-
-	Klacht over de gemeente Veldhoven m.b.t. beplanting van stuk gemeente grond	60	10-6-2015	6-8-2015	Veldhoven	-
-	Klacht niet terugbellen gemeente. Kenbaarheid.	24	19-4-2022	19-4-2022	Veldhoven	-
-	Klacht tegen gemeente Veldhoven mbt openbare orde en veiligheid	24	3-3-2016	8-3-2016	Veldhoven	-
-	Vz naar aanleiding van voicemailbericht gesproken. Het betreft een terugvordering bijstand en boete in totaal €33000,- vanwege fraude door de gemeente Veldhoven. Het vond plaats in 2016/2017. Vz had een advocaat. Er is bezwaar ingediend. De advocaat is niet in beroep gegaan. Nu is daar niets meer aan te doen. De ombudsman heeft hierin geen rol.	25	25-4-2022	25-4-2022	Veldhoven	-
-	foute vermelding inhoudingsplichtige gemeente jaargave 2020 en onterecht afwijzen klachtbehandeling op basis van AWB	30	15-6-2021	14-10-2021	Veldhoven	-
-	Klacht over overlast van boom op gemeentegrond. Melding gedaan. Nog geen klachtbehandeling geweest. Klacht in de ken gedaan.	20	1-3-2022	26-4-2022	Veldhoven	-



-	Klacht over het inschrijven in de gemeente Veldhoven	20	28-8-2018	28-8-2018	Veldhoven	-
	Ik heb vz geadviseerd om een klacht in te dienen bij de gemeente Veldhoven. Verder de procedure uitgelegd voor klachtbehandeling en het vervolg hiervan.					
-	Verzoekster is het niet eens met de afhandeling van haar bericht over een bejegeningklacht (een negatieve uitlating) door een medewerker van de gemeente Veldhoven. Klacht is ter behandeling doorgezonden aan de gemeente. Geen onderzoek door de Nationale ombudsman.	24	17-12-2019	4-3-2020	Veldhoven	-
-	Klacht over de Gemeente Veldhoven mbt uitvoeren van een BRP controle	20	7-1-2021	5-2-2021	Veldhoven	-
-	Onveilige verkeerssituatie gemeld aan gemeente Veldhoven. Omdat er van verzoekster geen telefoonnummer bekend is, heb ik haar gemaïld en uitgelegd dat klachten eerst door de gemeente behandeld moeten worden en in tweede instantie door de Nationale ombudsman.	20	13-8-2019	13-9-2019	Veldhoven	-
-	WWB stopgezet door gemeente. Verzoeker is afspraken niet nagekomen. Verzoeker telefonisch gereageerd, maar kon gemeente niet nakomen.	24	19-2-2020	19-2-2020	Veldhoven	-
-	klacht informatieverstrekking gem. Veldehoven	20	9-6-2016	9-6-2016	Veldhoven	-
-	Klacht over stop zetten van uitkering.	25	17-3-2016	17-3-2016	Veldhoven	-
-	Problemen met gemeente Veldhoven inzake aanvraag van uitkering	20	24-3-2020	6-4-2020	Veldhoven	-
-	Klacht gemeente Veldhoven: rapportage over 15 jarige dochter ihkv hulpverleningstraject. Indicatie jeugdhulp. Maar oudste dochter van 19 is genoemd?! Dat mag toch niet zomaar? Lijkt van mij wel, maar zij kan juridisch advies inwinnen.	24	1-4-2019	1-4-2019	Veldhoven	-
-	wettelijke regelingen bij beëindigen van WWB-uitkering en overgang naar AOW Gemeente Veldhoven	20	15-4-2013	2-5-2013	Veldhoven	-

-	Mevrouw belde van Vluchtelingenwerk Veldhoven. Ging om probleem met de gemeente en Belastingdienst Toeslagen betreffende aanmerking van een adres als zelfstandig woonadres zodat andere mensen in hetzelfde pand niet als de toeslagpartner van alleenstaande moeder worden gezien door Toeslagen. Mevrouw heeft echter twee weken geleden zowel een klacht bij de gemeente Veldhoven als bij Toeslagen ingediend hierover. Prmia, juiste stap. Uitkomst klachtprocedure afwachten, geen oplossing-> voorleggen aan ons.	24	16-11-2017	16-11-2017	Belastingdienst Toeslagen (Ministerie van Financiën), Veldhoven	-
-	Maatschappelijk ondersteuner gesproken mbt een aanvraag voor zorg bij gemeente Veldhoven. Zal eerst contact opnemen met landelijk meldpunt zorg mbt informatie over te bieden zorg. Mijn contactgegevens doorgegeven. Zodoende kan ze eventueel in de toekomst contact met mij opnemen.	20	12-12-2019	12-12-2019	Veldhoven	-
-	klacht gemeente Veldhoven. meneer heeft een parkeerplaats aangevraagd. Toen deze werd aangelegd kwam de buurvrouw boos naar buiten. hierop hebben de mensen van de bouw de spullen ingepakt en is de parkeerplaats tot op heden niet afgemaakt. Ik heb meneer geadviseerd contact op te nemen met de gemeente en als er geen duidelijk antwoord komt een klacht in te dienen. Daarna kan hij bij ons terecht.	24	28-5-2018	28-5-2018	Veldhoven	-
-	Klacht over de gemeente Veldhoven mbt overlast van geparkeerde scooters midden op de trottoir	24	2-3-2021	19-3-2021	Veldhoven	-
-	Klacht over de Gemeente Veldhoven m.b.t. straatverlichting	24	7-12-2017	12-12-2017	Veldhoven	-
-	behandelingsduur aanvraag bijstand	20	13-11-2015	13-11-2015	Veldhoven	-
-	Klacht over gemeente Veldhoven over de besluitvorming/ samenspraak over herinrichting van een straat. Is het strategisch om een klacht in te dienen? Of om zienswijze naar voren te brengen?	24	1-3-2019	1-3-2019	Veldhoven	-
-	Oneens met Gemeente Veldhoven betreffende late of geen reactie op (WOB)verzoeken en onjuiste bejegening	22	18-12-2013	25-2-2014	Veldhoven	-

-	Vz heeft een klacht over de gemeente Veldhoven. Ze klaagt erover dat een hond van de buurman poept in de gemeentetuin en het wordt niet opgeruimd. Gewezen op de ken.	24	31-1-2022	31-1-2022	Veldhoven	-
-	Klacht over de Gemeente Veldhoven mbt informatieverstrekking over het plaatsen van ondergrondse vuilcontainers	24	28-3-2019	14-5-2019	Veldhoven	-
-	Klacht over de gemeente Veldhoven mbt niet voldoen aan eisen brandveiligheid appartementen	25	14-11-2020	20-11-2020	Veldhoven	-
-	Klacht over gedraging van de gemeente Veldhoven	20	28-3-2020	18-11-2020	Veldhoven	-
-	Haar jaaropgave klopt niet, zegt ze.	3	26-2-2018	26-2-2018	Veldhoven	-
-	Klacht over gem. Veldhoven inzake plannen nieuwbouw ipv toegezegde park	24	17-3-2021	17-3-2021	Veldhoven	-
-	Mevrouw belt om te praten over haar ervaringen met gemeente Veldhoven. Zij voelt zich niet goed bejegend door iemand die zij aan de telefoon kreeg die op het gemeentehuis werkt. Er zijn ook in het verleden (zo'n 10 jaar geleden) heel veel dingen misgegaan tussen haar en de gemeente. Doorgenomen wat de No doet en de interne klachtbehandeling uitgelegd. Ze wilde echter alleen haar verhaal kwijt, en geen klacht indienen. Indien zij dit in de toekomst toch nog wil, dan belt ze weer met ons.	20	6-4-2022	7-4-2022	Veldhoven	-
-	Klacht over de Gemeente Veldhoven mbt klantvriendelijkheid bij het maken van afspraak voor aanvraag van paspoort	24	5-3-2018	6-3-2018	Veldhoven	-
-	Vz klaagt over de gemeente Veldhoven vanwege het niet naleven van de eigen vergunning aan de aannemer. De aannemer zou maar 5 containers mogen plaatsen op het werkterrein, maar dit zijn er 11 geworden. Daarnaast parkeren de bouwvakkers in de wijk terwijl de gemeente gezegd zou hebben dat zij buiten de wijk moeten parkeren. vz heeft twee weken geleden een klacht ingediend. Geadviseerd de reactie af te wachten en daarna bij ons indienen.	24	1-10-2018	1-10-2018	Veldhoven	-
-	CRS registratie	20	28-9-2015	28-9-2015	Veldhoven	-

-	Klacht over de ambtshalve vermindering van dit jaar die de gemeente niet wil toepassen op de voorgaande (5) jaren. Inmiddels is zijn informeel bezwaar gecorrigeerd op de WOZ waarde, door aftrek van 20 vierkante meter (oprit buurman) zijnde waarde 30.000 euro op zijn WOZ aanslag. Omdat de gemeente abusievelijk de oprit van de burens bij zijn perceel had gerekend. Verzoeker kwam hierachter door een gesprek met een BOA die uitsprak dat hij zijn voertuig niet in zijn voortuin maar op zijn oprit moet parkeren. De oprit hoort niet bij zijn perceel maar is eigendom van de buurman. vervolgens wijst de gemeente het aanvullend verzoek via zijn jurist om dit ook toe te passen op voorgaande jaren af met verz	24	9-6-2022	9-6-2022	Veldhoven	-
-	Wilt weten welke vergunningen gemeente moet hebben en waar die afgegeven worden om bomen te kappen.	20	19-3-2018	19-3-2018	Veldhoven	-
-	Informatieverstrekking WMO eigen bijdrage Veldhoven	24	3-12-2015	3-12-2015	Veldhoven	-
-	Klacht over gemeente Veldhoven mbt duur bijstandsaanvraag	20	27-6-2019	27-6-2019	Veldhoven	-
-	Mevrouw heeft een WWB uitkering. Zij vraagt een lening aan bij haar gemeente (Veldhoven). De gemeente heeft gevraagd om een lijstje met 2de hands spullen die mevrouw wilt kopen en daarmee kan mevrouw het geld krijgen. Daarna moet zij hier een bon van inleveren. Mevrouw vraagt of dat zomaar mag, zij heeft dit nooit eerder meegemaakt bij de gemeente. Doorverwezen naar HJL of sociaal raadslieden.	20	26-3-2020	26-3-2020	Veldhoven	-
-	Klacht over de gemeente Veldhoven - geen reactie op aangetekende brieven, toezegging niet nagekomen	30	7-9-2021	22-12-2021	Veldhoven	-
-	Klacht over gemeente Veldhoven mbt informatieverstrekking	20	14-9-2017	4-10-2017	Veldhoven	-
-	Klacht over dienstverlening van de gemeente Veldhoven	24	10-5-2021	11-5-2021	Veldhoven	-
-	Handelwijze Deurwaarder inzake weigeren verlaging aflossingsbedrag ondanks van meerdere kanten verzoek aanpassing	20	24-6-2012	6-7-2012	Veldhoven	-
-	Vz belt met een klacht over de gemeente Veldhoven. Vz heeft een aanvraag ingediend voor een bijstandsuitkering. De aanvraag is afgewezen. Vz vraagt welke rol de No hierin heeft. Ik heb vz uitgelegd dat wij de beslissing van de gemeente niet toetsen. Vz kan tegen de beslissing in bezwaar en in tweede instantie in beroep. Om deze reden heb ik vz doorverwezen naar het JL.	25	21-6-2021	21-6-2021	Veldhoven	-

-	<p>Verzoeker zet zich in een stichting. Hij belde ivm de belangen en rechten van een aantal families in Veldhoven. Er spelen verschillende problemen. De gemeente wil de kosten van een uitvaart niet op zich nemen, terwijl de mensen het niet kunnen betalen. Volgens deze mensen biedt de wet op de lijkbezorging de ruimte om als er geen draagkracht is, dat de gemeente de kosten op zich neemt. Daarnaast krijgen mensen met hun kinderen onderwijs en zij hebben het gevoel te worden bespioneerd omdat aan de kinderen vragen worden gesteld over de opvoeding. Ze vertrouwen de gemeente niet.</p> <p>Verzoeker gaat eerst zelf nog een brief naar de gemeente schrijven om te vragen hoe het zit met de mogelijkheid van het overnemen van de uitvaartkosten en ik wijs hem erop dat het mogelijk nuttig zou zijn als er toch nog eens een gesprek is tussen de mensen en de gemeente. Dat vindt hij ook maar hij denkt dat dit al gebeurd is en toen uit de hand liep. Hij gaat met de mensen bespreken wat zij nu graag willen dat er gebeurt. Mogelijk neemt hij daarna nog contact met mij op.</p>	24	17-11-2016	17-11-2016	Veldhoven	-
-	Vz belt met klacht over gemeente Veldhoven. Het straatlicht in de straat is vanaf elke zondagmiddag tot maandagmiddag uit waardoor het onwijs donker is. Gemeente zegt hier 18 dec meer duidelijkheid over te geven. Meneer heeft een jaar geleden ook een klacht neergelegd over de straatverlichting en toen hebben wij een geslaagde interventie uitgezet. Ik zal het neerleggen bij onze cp	30	7-12-2018	12-12-2018	Veldhoven	-
-	Klacht B&W Veldhoven inzake eenzijdig besluiten (n.a.v. verzoek 1 buurman) plaatsing verkeerspaal waarvan verzoekrester geen sleutel heeft ontvangen m.a.g. dat burens B&W moeten bellen voor het zakken van de paal	22	8-9-2017	13-12-2017	Veldhoven	-
-	Gemeente Veldhoven int onder de beslagvrije voet	20	26-1-2018	26-1-2018	Veldhoven	-
-	Vz belt namens buurvrouw die bijstandsuitk heeft. Zoon van buurvrouw werkt naast zijn studie. Daarom gekort. Bezwaar, beroep/ sr voor evt aanvulling	25	21-4-2021	21-4-2021	Veldhoven	-

-	Klacht over handelwijze gemeente Veldhoven mbt niet verlenen van medewerking voorzetten van Schulddienstverlening. Vz heeft een klacht over klantmanager en wil een andere klantmanager. Gemeente had klacht niet inhoudelijk beoordeeld, omdat vz niet in gesprek wilde. Gemeente wil - na tussenkomst No - opnieuw in gesprek, maar alleen als zij eerst een orde gesprek voert. Vz wil dit niet en wenst ook geen klachtbehandeling meer door de No. Zij heeft advocaat ingeschakeld.	60	11-7-2019	2-9-2019	Veldhoven	-
-	Klacht over proces bijstandsuitkering gemeente Veldhoven	24	28-11-2017	28-11-2017	Veldhoven	-
-	Klacht over gevolgen kostendelersnorm	26	11-12-2017	11-12-2017	Veldhoven	-
-	Niet nakomen van een toezegging door gemeente Veldhoven/ onjuiste informatieverstrekking	21	30-7-2017	3-4-2018	Veldhoven	-
-	Ombudstour, dag 3, Veldhoven. Verzoekster leeft al lange tijd in echte armoede. Zij heeft bijna niets meer, geen geld, geen meubels enz. De gemeente doet nu al 21 maanden over de toelating van het schuldhulpverleningstraject. Ik heb haar toegezegd de gemeente naar deze lange duur te vragen.	20	8-9-2017	28-9-2017	Veldhoven	-
-	klacht gemeente veldhoven: gemeente handhaaft niet in 30 km gebied	20	7-12-2015	7-12-2015	Veldhoven	-
-	Klacht over de gemeente Veldhoven m.b.t. handhaving in 30 km/h zone	24	7-12-2015	8-3-2016	Veldhoven	-
-	Vz heeft geluidsoverlast van school moeilijk opvoedbare kinderen achter zijn woning. Gemeente Veldhoven wil niet meedenken over oplossingen zoals bv een geluidswal.	20	3-5-2018	3-5-2018	Veldhoven	-
-	JH Klacht over de Gemeente Veldhoven en de Raad voor de Kinderbescherming mbt beslissing bij het voorlopig uithuisplaatsen van kinderen	24	16-9-2020	14-10-2020	Veldhoven	-
-	Gemeente Veldhoven --- klacht over onkruidbestrijding, schade aan heg	24	13-9-2016	27-9-2016	Veldhoven	-
-	Klacht over de gemeente Veldhoven m.b.t. inschrijving briefadres	20	15-8-2017	15-8-2017	Veldhoven	-
-	opschorten uitkering	24	1-2-2017	1-2-2017	Veldhoven	-

-	Klacht over de gemeente Veldhoven. mevrouw wacht op beslissingbesluit diagnose voor de WMO. Ze wordt niet teruggebeld en als ze zelf belt is de mevrouw van de receptie heel kort af. aangegeven dat ze eerst zelf een klacht over de termijn indient, deze kan als het urgent is ook na indienen binnen 6 weken aan ons worden voorgelegd voor interventie. Dat ging ze doen. nu geen rol.	24	11-5-2021	11-5-2021	Veldhoven	-
-	Klacht tegen gemeente Veldhoven mbt inburgeringsexamen	20	5-5-2015	15-7-2015	Veldhoven	-
-	Klacht tegen de Gemeente Veldhoven m.b.t. toekennen van bouwvergunning	20	18-3-2015	28-5-2015	Veldhoven	-
-	Klacht over de Gemeente Veldhoven mbt onheuse bejegening door ambtenaar	20	28-6-2019	2-7-2019	Veldhoven	-
-	Betreft laag inkomsten met als gevolg financiële problemen	20	28-6-2015	7-7-2015	Veldhoven	-
-	KLacht B&W Veldhoven inzake bij huisbezoek (i.v.m. onterecht BRP onderzoek) geen rekening houden met corona maatregelen+omgang verzoeker bij vraag naar legitimatie+dreigement van Boa tot aanhouding	30	12-10-2020	19-11-2020	Veldhoven	-
-	Vz heeft een geschil met de gemeente Veldhoven over haar bijstandsuitkering. Ondanks dat zij slechts een klein aantal uren werkt wordt er helemaal geen WWB meer uitgekeerd. Er loopt momenteel een BZ-procedure waarbij de hoorzitting recent heeft plaatsgevonden. Ze heeft wel hoop op een goede afloop hiervan maar kan niet begrijpen dat zij nu helemaal geen aanvulling vanuit de bijstand krijgt. Advies gegeven om juridische hulp te zoeken ivm te voeren procedures.	25	18-7-2016	18-7-2016	Veldhoven	-
-	Klacht over onjuiste informatieverstrekking door de gemeente Veldhoven aan zorgverlener	20	29-7-2020	17-8-2020	Veldhoven	-
-	Zoekraken van stukken bij gemeente Veldhoven	20	2-11-2018	14-3-2019	Veldhoven	-
-	Klacht over de Burgemeester van gemeente Veldhoven mbt bouwproject	20	1-7-2021	16-7-2021	Veldhoven	-
-	Klacht B&W Veldhoven inzake duur van 1 jaar nodig voor opstart schuldhulp	20	3-3-2016	22-4-2016	Veldhoven	-
-	Gemeente Veldhoven int onder beslagvrije voet en staat vz onbehoorlijk te woord.	20	4-1-2018	16-2-2018	Veldhoven	-
-	Leeftijdscriminatie volgens verzoeker: de klacht richt zich tot SvN: Stichting Stimulerings fonds Volkshuisvesting-> op website SVn gemeente Veldhoven bepaalt voorwaarden (zie artikel 4 Verordening betreffende leeftijdsgrens)	24	16-7-2020	10-8-2020	Veldhoven	-

-	CRS registratie	20	3-3-2015	3-3-2015	Veldhoven	-
-	Reintegratie consulente van de gemeente Veldhoven werkt niet adequaat en informeert vz niet goed	20	9-1-2018	9-1-2018	Veldhoven	-
-	Klacht over de Gemeente Veldhoven mbt informatieverstrekking bij het ophalen van groene afvalcontainer	24	31-5-2018	20-6-2018	Veldhoven	-
-	Ombudstour dag 3, veldhoven, verouker komt met klacht over Belastingdienst en gemeente Veldhoven (geen rol voor No)	20	8-9-2017	14-9-2017	Belastingdienst (Ministerie van Financiën), Veldhoven	-
-	besluitvorming gemeente Veldhoven	26	5-7-2016	5-7-2016	Veldhoven	-
-	Betreft geluidsoverlast voetbalkooi gemeente Veldhoven	30	3-2-2015	9-3-2015	Veldhoven	-
-	Klacht over de gemeente Veldhoven over de hulp bij het vinden van werk, huis en of uitkering. Teruggelegd bij de gemeente, omdat klacht daar nog niet kenbaar was. Verzoeker dat gemeente op standpunt is dat er geen recht op bijstand is omdat vz geen vast adres heeft. Vz komt niet aan vast adres, omdat hij geen uitkering heeft.	20	1-4-2015	23-4-2015	Veldhoven	-
-	Beller geeft aan problemen te ervaren met de gemeente ivm een fraude melding over haar uitkering	25	13-11-2017	13-11-2017	Veldhoven	-
-	klacht over gemeente Veldhoven. Dossier aangemaakt nav een terugbelverzoek van het belteam.	20	1-6-2022	2-6-2022	Veldhoven	-
-	Klacht tegen gemeente en politie in het bijzonder specialistenteam Veldhoven	24	23-5-2017	7-6-2017	Veldhoven	-
-	Klacht over gemeente Veldhoven - sociale werkvoorziening	20	2-2-2021	2-2-2021	Veldhoven	-
-	27/07: mevrouw heeft een klacht over gemeente Veldhoven. Ze heeft last van 2 bomen waar de gemeente niks aan wilt doen. De bomen beschadigen haar tegels in de tuin omdat ze een soort zuur afgeven. Ook trekt de boom bepaalde beestjes aan. Mevrouw kan niet eens meer fatsoenlijk in de tuin zitten. Ze heeft meerdere keren een mail gestuurd naar de gemeente. De gemeente geeft aan dat ze er niets aan gaan doen. Mevrouw gaat haar klacht naar ons toesturen.	20	27-7-2021	27-7-2021	Veldhoven	-
-	Vz heeft klacht over zorg die via WMO wordt geleverd. Gemeente Veldhoven. Gewezen op de KEN.	24	7-5-2021	7-5-2021	Veldhoven	-
2E+07	Klacht over de Gemeente Veldhoven mbt verzoek tot het kappen van bomen in tuin. Met name over de communicatie nav het verzoek (gewekte verwachtingen en motivering).	81	7-10-2015	22-8-2016	Veldhoven	gegrond
-	Schending van privacy door gemeente Veldhoven	20	1-6-2013	1-6-2013	Veldhoven	-



-	buren hebben iemand in de schuur wonen. Het probleem is dat deze persoon de hele tijd naar haar kijkt en ze geen privacy meer heeft. Ze heeft melding gedaan en de gemeente is ook langs geweest bij de burens. Er zou sprake zijn van een tijdelijke situatie maar het is voor haar totaal onduidelijk hoe of wat verder. De gemeente geeft verder geen informatie meer. Ze gaat nu klacht daarover indienen	24	4-4-2019	4-4-2019	Veldhoven	-
-	SPOED?Langdurige handelwijze van gemeente Veldhoven mbt aanvraag van byzonder bijstand	25	3-7-2019	10-7-2019	Veldhoven	-
-	CRS registratie	20	4-6-2015	4-6-2015	Veldhoven	-
-	Klacht B&W Veldhoven inzake verbieden bijeenkomst op onduidelijke gronden	24	12-6-2017	21-6-2017	Veldhoven	-
-	Oneens met de klachtafhandeling door Gemeente Veldhoven	21	18-7-2019	19-7-2019	Veldhoven	-
-	nav de klacht over de gemeente Veldhoven (boomoverlast) verzoeker doorverwezen naar de interne klachtbehandeling bij de gemeente	24	28-12-2020	13-1-2021	Veldhoven	-
-	Klacht over de Gemeente Veldhoven m.b.t. klachtbehandeling	-	5-7-2021	-	Veldhoven	-
-	Klacht gemeente Veldhoven. Aanvraag uitkering igediend, maar afgewezen. Bezwaar mogelijk? Ja. Dan bezwaar indienen.	24	6-8-2018	6-8-2018	Veldhoven	-
-	Mevrouw heeft klacht over Gemeente Veldhoven. Zij vindt dat gemeente niet netjes is in hun communicatie met haar, als voorbeeld gaf ze dat ze laatst iemand van gemeente aan de lijn had en dat een collega op de achtergrond iets negatiefs over zei. Deze ervaringen heeft zij overigens vaker met gemeente. Vervolgens werd zij niet goed te woord gestaan. KEN uitgelegd.	20	13-5-2022	13-5-2022	Veldhoven	-
-	Handelwijze B&W Veldhoven inzake niet serieus nemen klachten m.b.t. slecht onderhoud hondenuitlaat terrein. Door het heen en wer rijden van grasmaaiers wordt de hondenpoep uitsmeerd m.a.g. dat personen en honden zelf onder zitten. Plantsoendienst komen niet op afspraak om situatie te bekijken of zeggen dat ze al geweest zijn en dat het wel meevalt. B&W is wel voortvarend in het heffen van honden belasting!	20	21-10-2014	7-11-2014	Veldhoven	-
-	Klacht tegen de gemeente Veldhoven mbt registratie partnerschap	60	1-5-2017	8-5-2017	Veldhoven	-
-	CRS registratie	24	26-6-2015	26-6-2015	Veldhoven	-

-	Klacht over de Gemeente Veldhoven m.b.t. verdwenen spullen na ontruiming	24	7-2-2018	22-2-2018	Veldhoven	-
-	Klacht over de gemeente Veldhoven mbt informatieverstrekking	20	17-3-2021	2-4-2021	Veldhoven	-
-	CRS registratie	20	4-3-2015	4-3-2015	Veldhoven	-
-	Onheuse behandeling door gemeente Veldhoven mbt het gebruik van tijdelijke postadres	24	2-11-2016	10-11-2016	Veldhoven	-
-	Vz heeft klacht over gemeente Veldhoven. Gaat om zoon die ID kaart heeft uitgeleend aan minderjarige vriend. Gaat om juridisch advies of gemeente rijbewijs mag inhouden op voorwaarde dat zoon eerst in gesprek gaat. Doorverwezen naar JL.	1	1-5-2019	1-5-2019	Veldhoven	-
-	CRS registratie	20	22-4-2015	22-4-2015	Veldhoven	-
-	Klacht B&W Veldhoven inzake ontkennen (n.a.v. onderzoek) los staande goederen op weg ondanks bewijslast verzoeker m.a.g. geen handhaving.	22	4-4-2016	29-4-2016	Veldhoven	-
-	Verzoeker is door de gemeente Eindhoven( No niet bevoegd) uitgeschreven. Is toen naar de gemeente Veldhoven gegaan die heeft eerst een onderzoek ingesteld en daarna geweigerd hem in te schrijven. Ik heb hem na uitleg, dat er geen rol voor de ombudsnaar is, naar het Juridisch Loket verwezen.	25	5-3-2018	5-3-2018	Veldhoven	-
-	Klacht over geen handhaving. Geen onderzoek No, omdat klager niet heeft gereageerd op verzoek om informatie.	60	1-5-2017	7-6-2017	Veldhoven	-
-	Geen reactie op meldingen/suggesties aan gemeente Veldhoven	24	14-4-2021	14-4-2021	Veldhoven	-
-	De buurman van verzoeker heeft zich tot de gemeente Veldhoven gewend met het verzoek om een briefadres. Het verzoek is afgewezen. Nog geen beslissing ontvangen. Morgen heeft hij opnieuw contact met de gemeente. Afgesproken het gesprek af te wachten en eventueel weer contact met ons opnemen. En als er een besluit komt, bezwaar maken.	20	22-3-2021	23-3-2021	Veldhoven	-
-	Klacht over de Gemeente Veldhoven m.b.t. de verwijning van fietsenrek bij supermarkt	24	27-8-2018	31-8-2018	Veldhoven	-
-	gemeente Veldhoven, klacht over beleid dat kliko's nu huisnummer er op krijgen te staan. Vind verz in schending met privacy	20	10-3-2016	10-3-2016	Veldhoven	-

-	Verzoeker belt met de mededeling dat ze de gemeente Veldhoven heeft getest door te vragen naar de gegevens van haar zus. De persoon aan de telefoon zei dat ze even een mailtje moet sturen, mevrouw vatte dat op dat ze bereid waren haar informatie te geven. Gesprek gehad met mevrouw over wat er precies is gebeurd en tot de conclusie gekomen dat ze uiteindelijk geen gegevens hebben verstrekt. Daar was mevrouw het uiteindelijk mee eens. Ze gaat nog in gesprek met de gemeente Veldhoven om dit voorval te bespreken, want ze heeft er een nare smaak van in haar mond.	20	29-6-2022	29-6-2022	Veldhoven	-
-	Verzoekster belde met klacht over gemeente Veldhoven.	20	22-12-2016	26-1-2017	Veldhoven	-
-	oneens met handelwijze van gemeente Veldhoven	20	3-12-2014	25-2-2015	Veldhoven	-
-	Klacht over gemeente Veldhoven mbt afwijzing subsidieaanvraag	20	4-3-2015	5-3-2015	Veldhoven	-
-	14/06: klacht over gemeente Veldhoven. Gemeente moet zorgen voor een geheim woonadres en haar helpen met het voorkomen van een BKR-registratie.	20	14-6-2022	16-6-2022	Veldhoven	-
-	CRS registratie	20	4-6-2015	4-6-2015	Veldhoven	-
-	CRS registratie	20	24-8-2015	24-8-2015	Veldhoven	-
-	Klacht over de gemeente Veldhoven	20	11-1-2016	11-1-2016	Veldhoven	-
-	Er is een vertrouwensbreuk ontstaan tussen vz en klantmanager, maar gemeente wilt geen nieuwe medewerker aanwijzen. Heeft daar al een klacht over ingediend, maar vz wordt in een hoekje geduwd waar ze niet in wilt.	20	11-7-2019	11-7-2019	Veldhoven	-

**Onderstaande codes worden gebruikt bij alle afdoeningen.**

**01 Geluisterd**

Mensen die alleen hun verhaal kwijt willen.

**03 Vraag beantwoord**

Iemand belt niet met een klacht, maar met een vraag.

**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.

**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.

**21 Verwijzen of informeren; kennelijk ongegrond**

Hieronder vallen alle verzoeken die kennelijk ongegrond zijn.

**23 Verzoek te laat ingediend**

No neemt verzoek niet in behandeling i.v.m. jaartermijn.

**24 Terugverwijzen voor interne klachtbehandeling**

Er is nog niet voldaan aan het kenbaarheidsvereiste.

**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.

**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).

**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.

**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.

**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.

**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.

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'.

### **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.

### **71 Brief na onderzoek**

### **72 Rapportbrief na bemiddeling**

### **73 Brief na onderzoek uit eigen beweging**

### **81 Rapport na onderzoek**

Hieronder vallen alle klachten waarover door de No een rapport wordt geschreven en waaraan een onderzoek is voorafgegaan.

### **82 Rapport na interventie**

Hieronder vallen alle klachten waarover door de No een rapport wordt geschreven en waaraan een interventie is voorafgegaan.

### **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.

### **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.

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:

- 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



Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

Geachte [REDACTED]

In uw verzoek van 18 april 2022, door mij ontvangen op dezelfde dag, heeft u de Nationale ombudsman gevraagd om verstrekking van digitale afschriften van in het kort:

1. Het interne discussiedocument
2. De klachtafhandeling en interne schriftelijke communicatie en documenten
3. Schriftelijke communicatie met andere overheidsinstellingen
4. Procedure, proces, beleid en doelstellingen t.a.v. de behandeling van uw klacht
5. Notities, geluidsopname en telefoon en videogesprekken t.a.v. uw dossier
6. Overzichten van andere klachten over de gemeente Veldhoven en over bestemmingsplannen.

Voor de volledige inhoud van uw verzoek, kunt u de tekst van uw verzoek als hier ingelast beschouwen.

Op 19 juli 2022 heeft u bericht ontvangen dat uw verzoek in goede orde is ontvangen. Daarbij is medegedeeld dat uw verzoek vanwege de omvang van uw verzoek en de vakantieperiode niet binnen de termijn van vier weken na de ontvangst van uw verzoek kon worden beoordeeld. De behandeling is verdaagd tot 30 augustus 2022.

De informatie waar u om heeft gevraagd heeft (mede) betrekking op de gemeente Veldhoven. Aan de gemeente Veldhoven is gevraagd haar mening te geven over de voorgenomen openbaarmaking van deze informatie. U bent daarover op 23 augustus en daarna nogmaals op 31 augustus geïnformeerd. De gemeente Veldhoven heeft op 1 september gereageerd.

#### **Wettelijk kader**

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

#### **Inventarisatie documenten**

Op basis van uw verzoek heb ik de betrokken medewerkers gevraagd de door u gevraagde informatie te verzamelen.

#### **Er zijn documenten aangetroffen**

Bij deze inventarisatie zijn diverse document(en) aangetroffen. De documenten die vallen onder de punten 1, 2, 3 en 5 (zie hierboven) maken onderdeel uit van of zijn gerelateerd aan de dossiers die naar aanleiding van de door u ingediende klachten zijn aangemaakt. Ik beschouw het verzoek

Pagina 1

Datum

**08 SEP 2022**

Onderwerp

Woo verzoek

Ons nummer

[REDACTED]

Uw kenmerk

Bijlage(n)

1

Contactpersoon

[REDACTED]

T 070 [REDACTED]

Nationale ombudsman

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

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



voor deze documenten als verzoek om verstrekking van informatie die de verzoeker betreft (artikel 5.5 Woo).

Pagina 2

### **Besluit**

Iedereen heeft het recht om overheidsinformatie op te kunnen vragen zonder daarbij een reden te hoeven aangeven. Dit staat in het eerste artikel 1.1. van de Woo. Dit is een belangrijk recht van de burger. Daarbij is het uitgangspunt dat overheidsinformatie openbaar is, tenzij er uitzonderingsgronden zijn die dit beperken. De uitzonderingsgronden staan in hoofdstuk 5 van de Woo. In het algemeen geldt hierbij de regel dat wanneer ik informatie aan verzoeker verstrek, het openbaar is voor een ieder. De Woo is niet van toepassing op informatie die al openbaar is.

Ons nummer



In dit geval gaat het voor een deel om informatie die u zelf betreft. Dan is de toets anders en wordt de gevraagde informatie enkel met de verzoeker gedeeld.

Op grond van artikel 5.5, eerste lid, van de Woo kan ik op verzoek informatie verstrekken die gaat over de verzoeker. Deze informatie wordt in dat geval alleen aan de verzoeker gegeven, en niet voor iedereen openbaar gemaakt. Ik kan dit niet doen als deze 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.

Met deze bepaling voor bijzondere informatieverstrekking waarborgt de Woo het recht dat eenieder heeft om informatie die op hem betrekking heeft te kennen. De bepaling is bedoeld als vangnet voor gevallen waarin niet is voorzien in de mogelijkheid om kennis te nemen van informatie die op de verzoeker zelf betrekking heeft.

Ik besluit alle aangetroffen documenten (inclusief die vallen onder de punten 4 en 6), voor zover deze niet al in uw bezit zijn, aan u te verstrekken, met uitzondering van de persoonsgegevens die daarin staan en met uitzondering van de daarin opgenomen persoonlijke beleidsopvattingen voor intern beraad. Met documenten die al in uw bezit zijn bedoel ik onder meer documenten die de Nationale ombudsman van u heeft ontvangen en documenten waar u op heeft gereageerd.

Naar aanleiding van deel 6 van uw verzoek heb ik twee overzichten bijgevoegd plus een verklarende lijst met codes voor de wijze van behandeling. Wat ontbreekt zijn de namen van de bestemmingsplannen waar het om gaat (punt 17 van uw verzoek). Deze worden niet door ons geregistreerd en de onderliggende verzoekschriften kan ik u op grond van artikel 9:36, vijfde lid, van de Algemene wet bestuursrecht niet verstrekken. Op grond van deze bepaling is bij de ombudsman berustende informatie over de klacht en het onderzoek die niet is opgenomen in het rapport, niet openbaar.

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

Op grond van artikel 5.5, eerste lid, van de Woo juncto artikel 5.1, tweede lid, aanhef en onder e, van de Woo kan ik geen informatie aan u verstrekken als dit de persoonlijke levenssfeer van derden schaadt en dit belang zwaarder weegt dan het belang van u bij toegang tot op u betrekking hebbende informatie. 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 u bij toegang tot op u betrekking hebbende informatie. Dit ter bescherming van de privacy van de betrokken ambtenaren.

#### **Persoonlijke beleidsopvattingen in een document voor intern beraad**

Uitgangspunt van de Woo is dat overheidsinformatie openbaar is. Dit geldt in principe ook voor documenten opgesteld voor intern beraad. Intern beraad is het overleg tussen ambtenaren binnen een bestuursorgaan, of binnen een kring van bestuursorganen die gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor een bestuurlijke aangelegenheid. Documenten die bestemd zijn voor intern beraad kunnen persoonlijke beleidsopvattingen bevatten. Dat is hier het geval.

Ten aanzien van de openbaarmaking van deze persoonlijke beleidsopvattingen geldt het volgende. Op grond van artikel 5.2, eerste lid, van de Woo worden persoonlijke beleidsopvattingen in documenten die bestemd zijn voor intern beraad niet openbaar gemaakt. Persoonlijke beleidsopvattingen zijn ambtelijke adviezen, meningen, visies, standpunten en overwegingen ten behoeve van intern beraad. Persoonlijke beleidsopvattingen zijn niet: feiten, prognoses, beleidsalternatieven, de gevolgen van een bepaald beleidsalternatief of andere onderdelen met een overwegend objectief karakter.

Het is van belang dat ambtenaren intern vrij met elkaar van gedachten moeten kunnen wisselen over beleidskeuzes. Een zekere mate van veiligheid is nodig om te kunnen komen tot een effectieve besluitvorming. In dit geval vind ik dat dit belang zwaarder moet wegen dan het belang bij toegang tot op u betrekking hebbende informatie. Ik acht het in dit geval ook niet in het belang van een goede en democratische bestuursvoering om met toepassing van artikel 5.2, tweede lid, de persoonlijke beleidsopvattingen toch aan u te verstrekken.

Op de documenten heb ik opgenomen bij welke onderdelen artikel 5.2, eerste lid, van de Woo van toepassing is. Daar waar geen artikel is opgenomen, gaat het om artikel 5.1, tweede lid, aanhef en onder e, van de Woo.

#### **Wijze van openbaarmaking**

De documenten die aan u worden verstrekt, worden samen met dit bericht digitaal aan u toegezonden.





### Vragen

Als u vragen heeft over de afhandeling van uw verzoek, dan kunt u contact opnemen met [REDACTED]. U kunt 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].

Pagina 4

Ons nummer  
[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  
*directeur*