

Nationale ombudsman
woo@nationaleombudsman.nl

M., 12 mei 2022

Betreft: Woo-verzoek

Geachte heer, mevrouw,

Bij bijgaande [brief van 24 september 2021](#) heb ik de heer Van Zutphen verzocht om nadere informatie over een thema dat hem zo na aan het hart ligt en dat wel wordt aangeduid als lastig, complex, aanhoudend en/of grensoverschrijdend klaaggedrag, maar dat toch vooral lijkt te gaan over lastige klagers. Aangezien de heer Van Zutphen indertijd zelfs de ontvangst van mijn brief niet heeft willen bevestigen zagen wij ons genoodzaakt om dan maar bij een aantal bestuursorganen op zoek te gaan naar de betreffende informatie, hetgeen ons, naast een aantal leuke gesprekken en contacten, onder meer heeft opgeleverd dat bovengenoemd thema althans bij het tiental gemeenten, het drietal universiteiten en de verschillende andere organisaties die wij hebben benaderd nauwelijks blijkt te leven. Weliswaar bleek er soms dankbaar gebruik te worden gemaakt van de tips die de Nationale ombudsman heeft geformuleerd om burgers die het een instantie lastig maken de deur te wijzen, maar het aantal voorbeelden van lastig klaaggedrag zoals dat is omschreven in onder meer het onvolprezen werkstukje [Het verhaal achter de klacht](#) bleek op een hand te tellen – waarna er nog genoeg vingers resteerden voor het typen van deze brief.

Deze zelfs voor ons nogal verrassende uitkomst maakt ons des te nieuwsgieriger naar het antwoord op de vragen die wij langs de weg van eerdergenoemde brief hebben voorgelegd aan de heer Van Zutphen. Het is om die reden dat ik het verzoek om informatie dat in die brief is verwoord thans nogmaals bij u neerleg, waarbij ik de documenten waarnaar in die brief wordt verwezen en alle vergelijkbare documenten die daarna nog het licht hebben gezien dit keer opvraag met een beroep op de Wet open overheid (Woo). Voor de goede orde merk ik in dit verband nog op dat het in mijn brief gehanteerde begrip 'workshop' breed dient te worden opgevat, zodat ook presentaties, lezingen, cursussen, trainingen en iedere andere werkvorm waarbij een of meerdere medewerkers van de Nationale ombudsman externen hebben geïnformeerd over professionele klachtbehandeling en/of lastig, complex, aanhoudend en/of grensoverschrijdend klaaggedrag er onder valt. Verder zijn wij natuurlijk benieuwd waarom de heer Van Zutphen mijn brief van 24 september 2021 nimmer heeft beantwoord. Ik verzoek u dan ook om mij in kopie te verstrekken alle bij uw organisatie berustende documenten waarin informatie is neergelegd die betrekking

heeft op meergenoemde brief. Waarvoor bij voorbaat dank!

Hoogachtend,

Stichting de Verbeelding onderschrijft de Sustainable Development Goals van de Verenigde Naties en streeft in dit verband onder meer naar het terugdringen van het gebruik van papier en inkt. Wij stellen het dan ook op prijs wanneer u deze brief niet wilt uitprinten of fotokopiëren en wanneer u haar wilt beantwoorden via ons e-mailadres. Doet u mee?