



Den Haag

3SRRC14977634

000

Retouradres Postbus 12658, 2500 DP Den Haag



Uw brief van
23 december 2020
Ons kenmerk
Wob/2020.126709
Contactpersoon

Dienst
Bedrijfsvoerings-
expertisecentrum
Afdeling
Juridische Zaken
Telefoonnummer

Datum

VERZONDEN 19 JULI 2021

Onderwerp

Beslissing Wob-verzoek

Geachte

Bij brief van 23 december 2020, bij de gemeente Den Haag ontvangen op 29 december 2020, doet u een beroep op de Wet openbaarheid van bestuur (hierna: de Wob). U verzoekt om documenten binnen de Dienst Stedelijke Ontwikkeling Afdeling Vergunning en Toezicht die het volgende bevatten:

1. *De werkinstructie en andere aanwijzingen waarin wordt aangegeven of en, zo ja, wanneer een verzoek om een telefoongesprek van een burger mag worden geweigerd door een ambtenaar.*

Het op enige andere wijze afdoen van een terug-bel-verzoek dan mondeling middels een telefoongesprek met de verzoeker staat voor dit Wob-verzoek gelijk aan weigeren terug te bellen omdat effectief er dan geen telefoongesprek wordt gevoerd en nakoming van de belofte binnen 2 dagen terug te bellen en een gesprek met de burger te voeren onmogelijk kan worden nagekomen.

2. *De procedure welke gevolgd dient te worden om een formele klacht in te dienen tegen een dienst, afdeling of ambtenaar die onvolledige danwel onjuiste antwoorden geeft op vragen van burgers danwel de vraag weigert te beantwoorden.*
3. *De procedure welke gevolgd dient te worden om een formele klacht in te dienen tegen een dienst, afdeling of ambtenaar die weigert de belofte van de gemeente om binnen 2 dagen terug te bellen niet nakomt.*
4. *De omstandigheden waaronder mag worden aangenomen dat een burger, voordat er een terug-bel-verzoek wordt gedaan niet vooraf alle beschikbare informatie op de website van de gemeente Den Haag heeft gelezen en daarover vragen heeft.*

Wij bieden onze excuses aan dat er niet tijdig op uw verzoek is besloten.

In reactie op uw verzoek delen wij u het volgende mee.

Ad 1

Uit navraag bij de afdeling Vergunningen & Toezicht volgt dat binnen 2 werkdagen wordt gereageerd op een terugbelnotitie en dat er dan in principe telefonisch contact wordt opgenomen. Er wordt in sommige gevallen eerst schriftelijk gereageerd indien de beantwoording een verwijzing naar één of meerdere webpagina's bevat of een burger niet snel bereikbaar is. Uit ervaring is gebleken dat veel burgers het op prijs stellen om een schriftelijke reactie te ontvangen. Daarna wordt er nog telefonisch contact opgenomen met verzoeker om een nadere toelichting c.q. uitleg over de schriftelijke reactie te geven.

Deze werkwijze ten aanzien van het afdoen van een terugbelnotitie is niet schriftelijk vastgelegd in een document. Een document hierover kunnen wij derhalve niet overleggen.

Ad 2 en 3

Voor het indienen van een klacht verwijzen wij u naar onze website inzake 'Klacht indienen over de gemeente'. Een klacht kan gaan over de manier waarop de gemeente het werk uitvoert, maar ook over hoe de medewerkers u behandelen.

Zie: <https://www.denhaag.nl/nl/algemeen/klacht-indienen-over-de-gemeente.htm>

Ad 4

De website van onze gemeente bevat digitale producten en diensten en informatie voor bewoners (en ook bedrijven) in de stad. Wij begrijpen dat een burger mogelijk niet alle informatie op de site kan vinden c.q. heeft gelezen en vragen heeft. Indien een burger een vraag aan de gemeente heeft, kan hiervoor gebruik worden gemaakt van een contactformulier.

Zie: <https://www.denhaag.nl/nl/bestuur-en-organisatie/contact-met-de-gemeente.htm>

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

Namens het college van burgemeester en wethouders van Den Haag,



Ronald Nomes
Algemeen Directeur
Dienst Stedelijke Ontwikkeling

Bezwaar

Bent u het niet eens met dit besluit? En bent u belanghebbende? Dan kunt u een bezwaarschrift indienen. Stuur dit uiterlijk binnen zes weken na de datum bekendmaking van het besluit in.

Maakt u gebruik van internet? Dien uw bezwaarschrift dan in via www.denhaag.nl/bezwaar. U heeft hiervoor DigiD nodig. Op www.denhaag.nl/bezwaar vindt u meer informatie. E-mailen kan niet.

Beschikt u niet over internet, dan kunt u het bezwaarschrift ook opsturen naar het volgende adres:

Burgemeester en wethouders van Den Haag,

AWB / bezwaar.
Postbus 12 600
2500 DJ DEN HAAG

Vermeld in uw bezwaarschrift:

naam, adres, telefoonnummer (waar wij u overdag kunnen bereiken) en emailadres;

de datum en handtekening;

een duidelijke omschrijving van het besluit waartegen u bezwaar maakt. Stuur een kopie van het besluit mee en noem het kenmerk;

de argumenten voor bezwaar.

Dient u namens iemand anders het bezwaar in? Stuur dan een schriftelijke en ondertekende verklaring (volmacht) mee waaruit blijkt dat u namens die persoon het bezwaar mag indienen.

Bij een spoedeisend belang kunt u na het indienen van een bezwaarschrift een verzoek om voorlopige voorziening indienen bij de rechtbank Den Haag.