Gemeente Amsterdam

Bezoekadres
Amstel 1
1011 PN Amsterdam

Postbus 202
1000 AE Amsterdam
Telefoon 14 020
amsterdam.nl

Retouradres: Postbus 202, 1000 AE Amsterdam

Datum	5 oktober 2026
Behandeld door	Woo-coördinator Stedelijk Team Openbaarheid.
Kenmerk	WOO26-4529
Bijlage(n)	- Relevante wetsartikelen uit Wet open overheid - Inventarislijst - 11 documenten
Onderwerp	Besluit op uw Woo-verzoek van 8 september 2026

Geachte 5.1.2.e

U heeft op 8 september 2026 een verzoek ingediend met een beroep op de Wet Open Overheid (hierna Woo) waarin u verzoekt om openbaarmaking van de volgende informatie:

Graag ontvang ik het Protocol contactintensieve burgers Nieuw-West en alle onderliggende stukken of stukken die gemoeid zijn met de totstandkoming van dit protocol. Mijns inziens is de omvang hiervan zeer beperkt. Het document noch enige variatie van dit protocol kon ik in openbare bronnen vinden

Wettelijk kader

Ik behandel uw verzoek als een verzoek op grond van de Wet open overheid (hierna: Woo). De relevante artikelen uit de Woo kunt u vinden in bijlage 1 bij deze brief.

Inventarisatie documenten

Naar aanleiding van uw verzoek is gezocht naar documenten die onder de reikwijdte daarvan vallen. Deze zoekslag is uitgevoerd bij stadsdeel Nieuw-West afdeling gebiedspool Osdorp & de Aker, afdeling Bestuur en Organisatie en team IAV (informatie, advies en verbinden).

Hierbij is gezocht in de volgende bronnen:

- E-mailboxen van de betrokken ambtenaren van de afdeling Gebiedspool en Bestuur en Organisatie.

- Netwerkschijven (Onedrive, Sharepoint)
- Signal/Whatapp en Microsoft Teams

Daarbij hebben wij gebruik gemaakt van de volgende zoektermen*: protocol contact intensieve burgers, contact intensief, Nieuw-West.*

Bij deze inventarisatie zijn 11 documenten aangetroffen. Er heeft hierbij geen andere schifting plaatsgevonden dan het verwijderen van identieke documenten. Deze documenten zijn genoemd in de inventarislijst. De inventarislijst treft u als bijlage 2 aan en maakt integraal deel uit van dit besluit. In dit besluit wordt vanaf nu verwezen naar de nummers op de inventarislijst, zodat voor u duidelijk is wat wij per document hebben besloten en waarom wij dit heb besloten.

Besluit
Ik heb besloten een deel van de door u gevraagde informatie openbaar te maken. Per document is op de inventarislijst aangegeven welke uitzonderingsgronden zijn toegepast. Ook in de documenten wordt aan de hand van een code duidelijk gemaakt op welke grond de informatie is geweigerd. Onder het kopje 'Overwegingen' licht ik dit nader toe. De inventarislijst maakt integraal onderdeel uit van het besluit.

Zienswijze
Er zijn meerdere zienswijzen verzonden. Op de zienswijzen hebben wij een reactie ontvangen en deze opgenomen in de documenten.

Overwegingen
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. Ik moet hierbij het algemeen belang van openbaarheid afwegen tegen de belangen die de uitzonderingsgronden beschermen. In het algemeen geldt hierbij de regel dat wanneer ik informatie aan u verstrek, het openbaar is voor eenieder.

De toetsing aan de uitzonderingsgronden verloopt als volgt. Eerst kijk ik of een van de uitzonderingsgronden speelt. Dat doe ik meestal per alinea, soms per (onderdeel van een) zin. Vervolgens kijk ik wat voor soort uitzonderingsgrond het is. Als het een absolute uitzonderingsgrond is, mag ik de informatie niet verstrekken. Als het een relatieve uitzonderingsgrond is, moet ik een afweging maken tussen het algemene belang van openbaarheid en het specifieke belang dat de uitzonderingsgrond beschermt. Daarbij weegt het belang van openbaarheid zwaar. Als ik informatie weiger, moet ik goed motiveren waarom ik dat doe. Dat geldt nog sterker als de informatie ouder dan vijf jaar is.

Wanneer het gaat om informatie waar belangen van anderen bij betrokken zijn, moet ik hen de mogelijkheid geven om een zienswijze in te dienen. Dit betekent dat zij hun mening hebben kunnen geven over of de informatie wel of niet openbaar gemaakt moet worden. Het is uiteindelijk aan mij om te beslissen of ik de informatie openbaar maak.

In de inventarislijst en op de documenten heb ik opgenomen welke uitzonderingsgronden van toepassing zijn.

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. In de documenten, waarbij 5.1,2,e staat vermeld, staan persoonsgegevens, zoals namen, e-mailadressen, functienamen en telefoonnummers. 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.

Voor zover het de namen, e-mailadressen, functienamen en telefoonnummers van ambtenaren betreft is hierbij het volgende van belang. 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. Daarbij weegt mee dat het hier niet gaat om het opgeven van een naam aan een individuele burger die met een ambtenaar in contact treedt, maar om, openbaarmaking op grond van de Woo. Daarom maak ik deze persoonsgegevens niet openbaar.

Andere dan vertrouwelijk aan de overheid verstrekte concurrentiegevoelige bedrijfs- en fabricagegegevens
Op grond van artikel 5.1, tweede lid, aanhef en onder f, van de Woo kan ik geen informatie openbaar maken wanneer dit de bescherming van concurrentiegevoelige gegevens schaadt en dit belang zwaarder weegt dan het belang van openbaarheid. Deze uitzonderingsgrond beschermt concurrentiegevoelige bedrijfsgegevens/ fabricagegegevens die niet vertrouwelijk aan de overheid zijn verstrekt. Dit is dus een anders dan artikel 5.1, eerste lid, aanhef en onder c, van de Woo, dat vertrouwelijk verstrekte informatie beschermt. Ik moet afwegen of het belang van openbaarmaking opweegt tegen het belang om de bedrijfsgegevens/ fabricagegegevens te beschermen.

In (bepaalde passages uit) een document/bepaalde documenten staan bedrijfs- en/of fabricagegegevens. Uit deze gegevens kunnen wetenswaardigheden worden afgeleid met betrekking tot het fabricageproces of de strategie van een onderneming. Concurrenten kunnen daar hun voordeel mee doen en dat is niet wenselijk voor de partij die de gegevens met de overheid heeft gedeeld. Ik vind dit belang zwaarder wegen dan het belang van openbaarheid. Ik maak deze informatie daarom niet openbaar.

De economische of financiële belangen van de Staat, van andere publiekrechtelijke lichamen of de in artikel 1a, onder c en d, bedoelde bestuursorganen[1]
Op grond van artikel 5.1, tweede lid, aanhef en onder b, van de Woo kan ik geen informatie openbaar maken als dit de economische of financiële belangen van - onder meer - de gemeente beschadigt en dit belang zwaarder weegt dan het belang van openbaarheid. Openbaarmaking van de informatie kan gevolgen hebben voor een privaatrechtelijke verhouding met een onderneming of burger, bijvoorbeeld bij onderhandelingen tussen de overheid en ondernemingen of burgers. Om deze reden maak ik de informatie niet openbaar.

Het belang van het goed functioneren van de Staat, andere publiekrechtelijke lichamen of bestuursorganen
Op grond van artikel 5.1, tweede lid, aanhef en onder i, van de Woo kan ik geen informatie openbaar maken wanneer dit het goed functioneren van de Staat of andere overheden schaadt en dit belang zwaarder weegt dan het belang van openbaarheid. In (bepaalde passages uit) een document/bepaalde documenten staat informatie die het functioneren van de gemeente [en/of andere overheden] in gevaar zou kunnen brengen. Ik vind dat dit belang zwaarder moet wegen dan het belang van openbaarheid, omdat<*nader motiveren*>. Ik maak deze informatie daarom niet openbaar.

Wijze van openbaarmaking
De documenten die met dit besluit gedeeltelijk openbaar worden gemaakt treft u bij dit besluit in kopie aan.

Publicatie op website
De stukken die met dit besluit voor eenieder openbaar worden, worden gepubliceerd op de website van Open Amsterdam: https://open.amsterdam

Het college van burgemeester en wethouders van Amsterdam,
namens hen,

5.1.2,e

E.C. Burke
Stadsdeeldirecteur Nieuw-West
Gemeente Amsterdam

Niet mee eens?

Bezwaar
Bent u het niet eens met dit besluit? Dan kunt u binnen zes weken na de bekendmaking van dit besluit bezwaar maken. Als datum van uw bezwaar geldt de poststempel op uw bezwaarschrift.

Stuur uw bezwaarschrift naar:
Gemeente Amsterdam
T.a.v. Juridisch Bureau
Postbus 483
1000 AL AMSTERDAM

Vermeld in uw bezwaarschrift altijd:
- uw naam, adres en telefoonnummer
- de datum waarop u het bezwaarschrift schrijft en uw handtekening
- het besluit waartegen u bezwaar maakt, met datum en kenmerk van het besluit
- waarom u bezwaar maakt.

Na ontvangst informeert de gemeente u over de manier waarop zij uw bezwaarschrift gaat behandelen.
U kunt ook online bezwaar maken via www.amsterdam.nl/bezwaar/jb .

Schorsende werking
Het indienen van een bezwaarschrift heeft geen schorsende werking.
Dat wil zeggen: het besluit waartegen u bezwaar maakt, blijft geldig totdat over uw bezwaar is beslist.

Spoed? Voorlopige voorziening
Bij grote spoed kunt u (tegen kosten) een zogeheten voorlopige voorziening aanvragen. Dat is een spoedprocedure waarmee het genomen besluit tijdelijk kan worden ingetrokken en/of andere maatregelen kunnen worden getroffen. Een voorlopige voorziening vraagt u aan bij:
de Voorzieningenrechter van de Rechtbank Amsterdam
Afdeling Publiekrecht - teams bestuursrecht
Postbus 75850
1070 AW AMSTERDAM

Dat kan ook via http://loket.rechtspraak.nl/bestuursrecht. Daarvoor hebt u een DigiD nodig. Op deze site vindt u ook meer informatie.

Bijlage 1 – Relevante artikelen uit de Woo

Artikel 1.1 Recht op toegang

Eenieder heeft recht op toegang tot publieke informatie zonder daartoe een belang te hoeven stellen, behoudens bij deze wet gestelde beperkingen.

Artikel 2.1 Begripsbepalingen

In deze wet en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder:

document:
een door een orgaan, persoon of college als bedoeld in artikel 2.2, eerste lid, opgemaakt of ontvangen schriftelijk stuk of ander geheel van vastgelegde gegevens dat naar zijn aard verband houdt met de publieke taak van dat orgaan, die persoon of dat college;

milieu-informatie:
hetgeen daaronder wordt verstaan in artikel 19.1a van de Wet milieubeheer;

Onze Minister:
Onze Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties;

publieke informatie:
informatie neergelegd in documenten die berusten bij een orgaan, persoon of college als bedoeld in artikel 2.2, eerste lid, of informatie die krachtens artikel 2.3 door een bestuursorgaan kan worden gevorderd.

Artikel 4.1 Verzoek

1. Eenieder kan een verzoek om publieke informatie richten tot een bestuursorgaan of een onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan werkzame instelling, dienst of bedrijf. In het laatste geval beslist het verantwoordelijke bestuursorgaan op het verzoek.
2. Een verzoek kan mondeling of schriftelijk worden ingediend en kan elektronisch worden verzonden op de door het bestuursorgaan aangegeven wijze.
3. De verzoeker behoeft bij zijn verzoek geen belang te stellen.
4. De verzoeker vermeldt bij zijn verzoek de aangelegenheid of het daarop betrekking hebbende document, waarover hij informatie wenst te ontvangen.
5. Indien een verzoek te algemeen geformuleerd is, verzoekt het bestuursorgaan binnen twee weken na ontvangst van het verzoek de verzoeker om het verzoek te preciseren en is het de verzoeker daarbij behulpzaam.
6. Het bestuursorgaan kan besluiten een verzoek niet te behandelen, indien de verzoeker niet meewerkt aan een verzoek tot precisering als bedoeld het vijfde lid. In afwijking van artikel 4:5, vierde lid, van de Algemene wet bestuursrecht wordt het besluit om het verzoek niet te behandelen aan de verzoeker bekendgemaakt binnen twee weken nadat het verzoek is gepreciseerd of nadat de daarvoor gestelde termijn ongebruikt is verstreken.
7. Een verzoek om informatie wordt ingewilligd met inachtneming van het bepaalde in hfdstuk 5.

5.1 Uitzonderingen

1. Het openbaar maken van informatie ingevolge deze wet blijft achterwege voor zover dit:
a. de eenheid van de Kroon in gevaar zou kunnen brengen;
b. de veiligheid van de Staat zou kunnen schaden;
c. bedrijfs- en fabricagegegevens betreft die door natuurlijke personen of rechtspersonen vertrouwelijk aan de overheid zijn meegedeeld;

d. persoonsgegevens betreft als bedoeld in paragraaf 3.1 onderscheidenlijk paragraaf 3.2 van de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming, tenzij de betrokkene uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven voor de openbaarmaking van deze persoonsgegevens of deze persoonsgegevens kennelijk door de betrokkene openbaar zijn gemaakt;
e. nummers betreft die dienen ter identificatie van personen die bij wet of algemene maatregel van bestuur zijn voorgeschreven als bedoeld in artikel 46 van de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming, tenzij de verstrekking kennelijk geen inbreuk op de levenssfeer maakt.
2. Het openbaar maken van informatie blijft eveneens achterwege voor zover het belang daarvan niet opweegt tegen de volgende belangen:
a. de betrekkingen van Nederland met andere landen en staten en met internationale organisaties;
b. de economische of financiële belangen van de Staat, andere publiekrechtelijke lichamen of bestuursorganen, in geval van milieu-informatie slechts voor zover de informatie betrekking heeft op handelingen met een vertrouwelijk karakter;
c. de opsporing en vervolging van strafbare feiten;
d. de inspectie, controle en toezicht door bestuursorganen;
e. de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer;
f. de bescherming van andere dan in het eerste lid, onderdeel c, genoemde concurrentiegevoelige bedrijfs- en fabricagegegevens;
g. de bescherming van het milieu waarop deze informatie betrekking heeft;
h. de beveiliging van personen en bedrijven en het voorkomen van sabotage;
i. het goed functioneren van de Staat, andere publiekrechtelijke lichamen of bestuursorganen.
3. Indien een verzoek tot openbaarmaking op een van de in het tweede lid genoemde gronden wordt afgewezen, bevat het besluit hiervoor een uitdrukkelijke motivering.
4. Openbaarmaking kan tijdelijk achterwege blijven, indien het belang van de geadresseerde van de informatie om als eerste kennis te nemen van de informatie dit kennelijk vereist. Het bestuursorgaan doet mededeling aan de verzoeker van de termijn waarbinnen de openbaarmaking alsnog zal geschieden.
5. In uitzonderlijke gevallen kan openbaarmaking van andere informatie dan milieu-informatie voorts achterwege blijven indien openbaarmaking onevenredige benadeling toebrengt aan een ander belang dan genoemd in het eerste of tweede lid en het algemeen belang van openbaarheid niet tegen deze benadeling opweegt. Het bestuursorgaan baseert een beslissing tot achterwege laten van de openbaarmaking van enige informatie op deze grond ten aanzien van dezelfde informatie niet tevens op een van de in het eerste of tweede lid genoemde gronden.
6. Het openbaar maken van informatie blijft in afwijking van het eerste lid, onderdeel c, in geval van milieu-informatie eveneens achterwege voor zover daardoor het in het eerste lid, onderdeel c, genoemde belang ernstig geschaad wordt en het algemeen belang van openbaarheid van informatie niet opweegt tegen deze schade.
7. Het eerste en tweede lid zijn niet van toepassing op milieu-informatie die betrekking heeft op emissies in het milieu.

Artikel 5.2 Persoonlijke beleidsopvattingen

1. In geval van een verzoek om informatie uit documenten, opgesteld ten behoeve van intern beraad, wordt geen informatie verstrekt over daarin opgenomen persoonlijke beleidsopvattingen. Onder persoonlijke beleidsopvattingen worden verstaan ambtelijke adviezen, visies, standpunten en overwegingen ten behoeve van intern beraad, niet zijnde feiten, prognoses, beleidsalternatieven, de gevolgen van een bepaald beleidsalternatief of andere onderdelen met een overwegend objectief karakter.
2. Het bestuursorgaan kan over persoonlijke beleidsopvattingen met het oog op een goede en democratische bestuursvoering informatie verstrekken in niet tot personen herleidbare vorm. Indien degene die deze opvattingen heeft geuit of zich erachter heeft gesteld, daarmee heeft ingestemd, kan de informatie in tot personen herleidbare vorm worden verstrekt.
3. Onverminderd het eerste en tweede lid wordt uit documenten opgesteld ten behoeve van formele bestuurlijke besluitvorming door een minister, een commissaris van de Koning, Gedeputeerde Staten, een gedeputeerde, het college van burgemeester en wethouders, een burgemeester en een wethouder, informatie verstrekt over persoonlijke beleidsopvattingen in niet tot personen herleidbare vorm, tenzij het kunnen voeren van intern beraad onevenredig wordt geschaad.

4. In afwijking van het eerste lid wordt bij milieu-informatie het belang van de bescherming van de persoonlijke beleidsopvattingen afgewogen tegen het belang van openbaarmaking. Informatie over persoonlijke beleidsopvattingen kan worden verstrekt in niet tot personen herleidbare vorm. Indien degene die deze opvattingen heeft geuit of zich erachter heeft gesteld, daarmee heeft ingestemd, kan de informatie in tot personen herleidbare vorm worden verstrekt.

INDICA Inventarislijst 4529

Productie	Bestandsnaam	Uitzonderingsgronden	Oordeel
1	260629 MT flap omgaan contactintensieve of agressieve burgers (1).pdf	5.1, 2, b | 5.1, 2, e | 5.1, 2, i	Deels Openbaar
2	BIJLAGE 1 Rapportage agressie en geweld.pdf		
3	BIJLAGE 2 Rapportage contactintensieve burgers 2026.pdf	5.1, 2, i	Deels Openbaar
4	BIJLAGE 4 RADAR Vertige Omgaan met emotie en agressie.pdf		
5	Bijlage Juridisch advies 2 Klachten Wettelijke grondslag Uitwisseling gegevens.pdf		
6	Bijlage Juridisch advies 6 Klachten Wettelijke grondslag Uitwisseling gegevens.pdf		
7	Bijlage Jurisdich advies 5 Voorstel Dossiervorming contact intensieve burgers.pdf	5.1, 2, e	Deels Openbaar
8	Juridisch advies 1.pdf	5.1, 2, e	Deels Openbaar
9	Juridisch advies 2.pdf	5.1, 2, e | 5.1, 2, f	Deels Openbaar
10	Juridisch advies 5.pdf	5.1, 2, e | 5.1, 2, f	Deels Openbaar
11	bijlage juridisch advies 4 de hyperlink uitgeklapt.pdf		