Van:
Verzonden: maandag 10 september 2018 13:47
Aan: Beleid DVL
Onderwerp: Antwoord en verzoek // RE: betreft indienen mondeling WOB-verzoek bij stadsloket centrum
Urgentie: Hoog
Gevoeligheid: Vertrouwelijk

Geachte heer
Dank voor uw onderstaande Email bericht.
Een afschrift van 'Z/18/277885-100684' is mij inmiddels toegezonden. (zie bijlage)
Helaas ontbrak de bij 'Z/18/277885-100684' behorende "kaart" c.q. "tekening".
Na mijn verzoek aan 'Stadsloket-Centrum' deze na te zenden zijn deze echter op dit
moment thans nog niet ontvangen.
Hierbij nogmaals mijn verzoek die (per Email) na te (laten) zenden.
<u>Voorts...:</u>
Opgemerkt kan worden dat mijn klachten niet uitsluitend dit incident betreffen.
Regelmatig komt het met name bij de afd "14020" (*Callcenter-FrontOffice*) voor dat
zélfs nadat er uitdrukkelijk op wet en regelgeving is gewezen mondelinge verzoeken
in zake "WOB" niet naar behoren worden ingewilligd en soms ook zelfs gewoon de
verbinding (*plotseling*??) zomaar verbroken...,
De afd. 'Stadsloket-Centrum' vormt hierop dus géén uitzondering.
Mij grieven betreffen uiteindelijk niet direct door mij met naam en toenaam te noemen
individuele medewerkers. Meerdere malen heb ik namelijk óók ervaren dat na een "WOB"
verzoek van mijn zijde onderhavige stukken, als "Pdf" keurig netjes binnen een half uurtje
per Email door mij werden ontvangen. Het kan dus gewoon wél zonder problemen ! ! !
De medewerkers met een naar behoren dienstverlenende opstelling verdienen een
groot compliment en zijn een goed voorbeeld van wat wél verwacht mag worden.
Zij tonen immers aan dat inwilliging mondelinge "WOB"-verzoeken die eenvoudig van aard
zijn, zónder vertraging of ongeoorloofd opwerpen van de "*Dit moet schriftelijk drempel*",
gewoon, probleemloos mogelijk is ! ! !
Het kaf dient in deze dus van het koren te worden gescheiden.
Mijn hoop is dat medewerkers zónder bovengenoemde dienstverlenende opstelling er
op korte termijn van zullen worden doordrongen wat er van hun wordt verwacht.

Hopenlijk zal het probleem zich dan bij een volgend "WOB"-verzoek niet meer herhalen.
Mijn ervaring in de praktijk is dat helaas niet iedereen bekend lijkt te zijn met de "WOB".
Ter suggestie is de wettekst "WOB" in bijlage toegevoegd.
Tot een meedenken hoe de dienstverlening ten aanzien van (mondeling) ingediende
"WOB"-verzoeken kan worden verbeterd ben ik uiteraard graag bereid.
Nogmaals veel dank voor uw email bericht.
Uw reactie en/of vragen en opmerkingen altijd welkom.
Met welgemeende vriendelijke groet,