



Retouradres: Postbus 202, 1000 AE Amsterdam

██████████
Riverwise

██████████@riverwise.nl

Datum 17 oktober 2024

Ons kenmerk Woo 1884

Behandeld door ██████████, Dienstverlening, ██████████@amsterdam.nl, o6 ██████████

Bijlage(n) -Relevante wetsartikelen uit Wet open overheid
-Inventarislijst

Onderwerp Beslissing op uw Woo-verzoek van 1884

Geachte ██████████,

In uw woo-verzoek van 29 juli 2024 heeft u met een beroep op de Wet open overheid (hierna: Woo) verzocht om documentatie die betrekking heeft op het contact met burgers en bedrijven in de afgelopen tien jaar. In het specifiek vraagt u om documentatie over:

1. Het aantal inkomende telefoniegesprekken van burgers & bedrijven per jaar.
2. Het aantal uitgaande telefoniegesprekken naar burgers & bedrijven per jaar.
3. Het aantal inkomende e-mails van burgers & bedrijven per jaar.
4. Het aantal persoonsgebonden uitgaande e-mails naar burgers & bedrijven per jaar.
5. Het aantal bulkpost uitgaande e-mails naar burgers & bedrijven per jaar.
6. Het aantal inkomende brieven van burgers & bedrijven per jaar.
7. Het aantal persoonsgebonden uitgaande brieven naar burgers & bedrijven per jaar.
8. Het aantal bulkpost uitgaande brieven naar burgers & bedrijven per jaar.
9. Het aantal balie-afspraken van burgers & bedrijven per jaar.
10. Het aantal chatgesprekken via livechat met burgers & bedrijven per jaar.
11. Het aantal chatgesprekken via Whatsapp met burgers & bedrijven per jaar.
12. Het aantal verzonden berichten via de BerichtenBox naar burgers & bedrijven per jaar.
13. Het aantal 1-op-1- interacties via social media met burgers & bedrijven per jaar (excl. likes, reacties en dergelijken.)
14. Het totaal aantal FTE (fulltime-equivalent) werkzaam op klantcontact binnen uw gemeente per jaar, uitgesplitst per kanaal & richting (inkomende telefonie, uitgaande telefonie, inkomende mail etc.)

U heeft gevraagd om de documenten bij voorkeur uitgesplitst hebben over de contactdomeinen

die binnen de gemeente gehanteerd worden. Bijvoorbeeld:

- Belastingen & subsidies (O.a. openstaande aanslagen, betalingsregelingen of subsidies)
- Werk & inkomen (O.a. bijstandsuitkering, bijzondere bijstand, werk of toeslag)
- Afval & buitenruimte (O.a. zwerfvuil, wijkcontainers, plaagdieren of, melding buitenruimte)
- Burgerzaken (O.a. rijbewijs, identificatiebewijs, verhuizingen en persoonsgegevens)
- Vergunningen & parkeren (omgevingsvergunning, parkeervergunning)
- Overig

Daarnaast ontvangt u graag volgende WFM-statistieken van het telefoniekanaal van de afgelopen 5 jaar:

- De occupancy: Welk aandeel van hun effectieve tijd besteden werknemers aan klantinteracties
- De SLA: Hoeveel procent van de inkomende telefonische contacten wordt opgenomen (binnen 20 en/of 30 seconden)
- De bereikbaarheid: Welk aandeel van de inkomende telefonische pogingen wordt opgenomen door een medewerker

Op 31 juli 2024 heb ik aangegeven dat de beoordeling van uw verzoek meer tijd in beslag neemt. Dit omdat uw verzoek zo omvangrijk is dat het niet lukt om hier binnen vier weken op te antwoorden en ik hiervoor twee weken extra nodig zou hebben. De uiterlijke beslisdatum was daarmee 9 september 2024 geworden. Op 5 september 2024 heb ik de beslistermijn nogmaals verlengd. De uiterlijke beslistermijn is 21 oktober 2024 geworden.

Wettelijk kader

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

Inventarisatie documenten

Er is gezocht bij de afdelingen Dienstverlening, Communicatie en Post. Er zijn 2 documenten gevonden. De documenten zijn opgenomen in een inventarislijst, zie bijlage 2.

Besluit

Geheel openbaar

Ik besluit de door u gevraagde informatie openbaar te maken. Op de inventarislijst staat bij de documenten aangegeven dat ze volledig openbaar worden gemaakt.

De inventarislijst maakt integraal onderdeel uit van het besluit. Voor de motivering van dit besluit verwijst ik naar het onderdeel "Overwegingen" van deze brief.

Aanvulling op het besluit

U hebt voornamelijk om gegevens met betrekking tot aantallen gevraagd binnen de gehele gemeente. Wij hebben ons best gedaan om alle gevraagde gegevens op de halen. Echter is uw verzoek te omvangrijk om alle gevraagde gegevens te leveren. Het verzoek is daarom beperkt tot algemene aantallen en de informatie die bij ons bekend is. Daar waar mogelijk, zijn de cijfers uitgesplitst tot de verschillende contactdomeinen, zoals u daar om heeft verzocht.

Overwegingen

Als eerste wil ik u wijzen op het volgende.

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 een ieder. De Woo is niet van toepassing op informatie die al openbaar is.

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 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 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.

Wijze van openbaarmaking

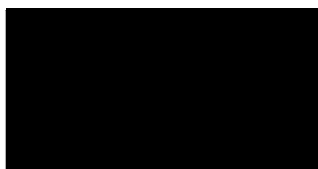
Eenvoudige openbaarmaking

De openbaar gemaakte documenten, stuur ik u per e-mail toe.

Publicatie op website

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

Namens het college van burgemeester en wethouders van Amsterdam,



Fiona Atighi
Directeur Dienstverlening

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.

U kunt bezwaar maken via www.amsterdam.nl/bezwaar/jb

U logt in met uw DigiD of E-herkenning.

Na het indienen van uw bezwaar informeert de gemeente u over de manier waarop uw bezwaarschrift wordt behandeld.

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.

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 hoofdstuk 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.

Bijlage 2 – Inventarislijst

| Nr. | Document | Datum | Beoordeling |
|------------|----------------------------------|-------------------|--------------------|
| 1. | Resultaten woo 1884 | 30 september 2024 | volledig openbaar |
| 2. | Nieuwsbrieven t.b.v. woo-verzoek | 8 oktober 2024 | volledig openbaar |