Provincie Overijssel
Luttenbergstraat 2
Postbus 10078
8000 GB Zwolle
Telefoon 038 499 88 99
www.overijssel.nl
overijsselloket@overijssel.nl
KvK 51048329
IBAN NL45 RABO 0397 3411 21

Inlichtingen bij
Woo Overijssel
Telefoon 038 499 88 99
woo@overijssel.nl

Per e-mail aan: [redacted]

Datum	Kenmerk	Zaaknummer	Pagina	Bijlagen	Uw brief	Uw kenmerk
03.05.2026	D2026-04-019593	2026-010056	**1** van **3**		12.03.2026	

Onderwerp: Besluit Woo-verzoek op grond van artikel 4.1 Woo

Geachte [redacted],

Op 12 maart 2026 heeft u een verzoek ingediend op grond van de Wet open overheid (Woo).
Met deze brief ontvangt u onze beslissing op dit verzoek.

Separate besluiten
Wij hebben het eerste onderdeel van uw Woo-verzoek op basis van een andere grondslag uit de Woo behandeld dan de onderdelen 2 t/m 5 van uw verzoek. Het voorliggende besluit ziet alleen op onderdeel 1 van uw verzoek. Hierbij vormt artikel 4.1 van de Woo het wettelijk kader. [redacted]

Onderdeel 1 Woo-verzoek
U heeft bij onderdeel 1 van uw verzoek verzocht om openbaarmaking van de volgende informatie:

"Alle documenten waaruit blijkt welke regeling, verordening, protocol of werkinstructie binnen de provincie Overijssel geldt voor de behandeling van klachten als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht. Daaronder begrepen, maar niet beperkt tot:

- *het vigerende klachtenreglement;*
- *interne werkinstructies, procesbeschrijvingen of protocollen voor klachtbehandeling;*
- *documenten waarin de termijnen en procedurele stappen bij klachtbehandeling zijn vastgelegd;*
- *documenten waaruit blijkt welke functionarissen verantwoordelijk zijn voor de behandeling van klachten."*

Procesverloop
Hieronder treft u een beknopte weergave aan van het verloop van uw Woo-verzoek.

- Op 12 maart 2026 heeft u het Woo-verzoek bij ons ingediend.
- Op 18 maart 2026 heeft u ons verzocht om de ontvangst van uw verzoek te bevestigen.

- Op 18 maart hebben wij de ontvangst van uw verzoek bevestigd en u geïnformeerd over de procedure die van toepassing is.
- Op 20 maart 2026 hebben wij u een statusupdate gegeven en een behandelvoorstel aan u voorgelegd.
- Op 21 maart 2026 heeft u aangegeven dat u graag in gesprek wilt over de inhoud van ons bericht van 20 maart 2026.
- Op 24 maart 2026 hebben wij een telefonisch gesprek met u gevoerd. Daarin hebben wij u uitgelegd wat het verschil is tussen artikel 4.1 en [redacted]. U heeft toen aangegeven dat u zich kunt vinden in ons voorstel om uw verzoek deels te behandelen [redacted] en deels te behandelen op grond van artikel 4.1 van de Woo.

Inventarisatie documenten
Aangezien het eerste onderdeel van uw Woo-verzoek ziet op een aantal specifieke documenten hebben wij in onze systemen heel gericht gezocht naar de betreffende documenten, zonder daarbij een specifieke tijdsperiode te hanteren.

Besluit op grond van artikel 4.1 Woo
Het eerste onderdeel van uw verzoek ziet op alle documenten waaruit blijkt welke regeling, verordening, protocol of werkinstructie binnen de provincie Overijssel geldt voor de behandeling van klachten als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.

Bij de zoekslag is één document naar voren gekomen dat onder de reikwijdte van onderdeel 1 van uw Woo-verzoek valt. Dit betreft het Procedurebesluit bezwaar, administratief beroep en klachten Overijssel 2019. Dit document is het vigerende klachtenreglement van de provincie. Ook blijkt uit dit document welke functionaris(sen) verantwoordelijk is voor de behandeling van klachten.

Het Procedurebesluit bezwaar, administratief beroep en klachten Overijssel 2019 is reeds volledig openbaar. De Woo is niet van toepassing op informatie die reeds volledig openbaar is. Als informatie al openbaar is gemaakt, hoeft deze informatie niet nogmaals openbaar gemaakt te worden. Het volstaat in dit geval om te verwijzen naar de vindplaats van de reeds openbare informatie. Het document kan geraadpleegd worden via deze link: https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR655909/1. Het betreffende document valt wel onder de reikwijdte van uw Woo-verzoek, maar aangezien het reeds volledig openbaar is, maakt het geen onderdeel uit van de besluitvorming op het verzoek.

Op de website van de provincie Overijssel hebben we ook een informatiepagina over het indienen van klachten. Daarop is informatie gepubliceerd die, gelet op uw verzoek, relevant is. Op deze informatiepagina kunt u bijvoorbeeld informatie vinden over de voorwaarden die de provincie hanteert voor het indienen van een klacht, hoe de klachtenprocedure in zijn werk gaat en wat de procedurele stappen zijn. U kunt de informatiepagina raadplegen via deze link: https://regelen.overijssel.nl/Producten_en_diensten/Bezwaar_klacht_informatie_schade/Klacht_over_gedraging_provincie_Overijssel.

Tot slot willen wij u nog wijzen op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Dit hoofdstuk ziet op de behandeling van klachten. Als provincie zijn wij voor de behandeling van klachten gehouden aan de bepalingen die zijn opgenomen in dit hoofdstuk, voor zover dit ziet op de klachtbehandeling door een bestuursorgaan (titel 9.1). In artikel 9:11 van de Awb zijn bepalingen opgenomen over de termijn die gelden voor de behandeling van een klacht. U kunt deze informatie uit de Awb raadplegen via deze link: https://wetten.overheid.nl/BWBR0005537/2026-01-01#Hoofdstuk9.

Behoudens de bovengenoemde, reeds openbare informatie hebben wij geen andere documenten aangetroffen die onder de reikwijdte van onderdeel 1 van uw Woo-verzoek vallen.

Publicatie besluit
Deze beslissing wordt geanonimiseerd voor eenieder openbaar gemaakt op www.overijssel.nl.

Met vriendelijke groet,
namens Gedeputeerde Staten van Overijssel,



Niek Duursema
Hoofd Eenheid Bedrijfsvoering a.i.

Als u het niet eens bent met dit besluit kunt u bezwaar maken
Stuurt u dan een bezwaarschrift aan ons. Wij controleren dan of wij een juist besluit hebben genomen.

Uw bezwaarschrift is een brief die aan een aantal eisen moet voldoen.
De wet stelt eisen aan uw bezwaarschrift. Die eisen zijn:

1. U zegt met welk besluit u het niet eens bent. Dit doet u door in uw bezwaarschrift het kenmerk te vermelden dat in onze brief staat.
2. U zegt waarom u het niet eens bent met dit besluit.
3. U zet uw naam, adres, handtekening en de datum op uw bezwaarschrift.
4. U verstuurt het bezwaarschrift op tijd. Op onze brief staat een verzenddatum. U stuurt ons binnen zes weken na die datum uw bezwaarschrift.

Uw bezwaarschrift kunt u op 2 manieren aan ons versturen.

1. Met de post naar: Gedeputeerde Staten van Overijssel, team Juridische Zaken, Postbus 10078, 8000 GB Zwolle.
2. Via internet. U gebruikt daarvoor ons digitale bezwaarformulier. U vindt het formulier via https://regelen.overijssel.nl/Producten_en_diensten/Bezwaar_klacht_informatie_schade/Bezwaar_tegen_beslissing_provincie_Overijssel.
3. Via de e-mail naar klachtenenbezwaar@overijssel.nl>.

Wat als u niet kunt wachten tot er een nieuw besluit is genomen?
Ook als u bezwaar maakt treedt dit besluit gewoon in werking. Dat kan vervelende gevolgen voor u hebben. U kunt de rechtbank dan vragen een voorlopige beslissing te nemen, door een zogeheten 'voorlopige voorziening' aan te vragen. Dit is een aparte procedure die loopt naast de door u gestarte bezwaarprocedure. Voor de behandeling van uw verzoek om een voorlopige voorziening betaalt u een bedrag. De rechter kan beslissen dat wij dat bedrag aan u moeten vergoeden. Voor informatie over het indienen van een verzoek belt u met de Rechtbank Overijssel: 088 - 361 55 55.

Toelichting grondslagen

In dit document kunt u secties vinden die onleesbaar zijn gemaakt. Deze informatie is achterwege gelaten op basis van de Wet open overheid (Woo). De letter die hierbij is vermeld correspondeert met de bijbehorende grondslag in onderstaand overzicht.

J Art. 5.1 lid 2 sub e

Het belang van de openbaarmaking van deze informatie weegt niet op tegen het belang van de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen

T

Valt buiten reikwijdte van het verzoek