

Definitie Woo-informaticategorie Klachtoordelen/ Artikel 3.3 lid 2 sub I**Onderwerp** : Definitietemplate informaticategorie 2I: Klachtoordelen**Van** : Werkgroep Klachtoordelen**Aan** : Organisaties die onder de Woo vallen en die over informatie binnen deze categorie kunnen beschikken**Datum** : 9 januari 2024

Dit is een voorstel voor de werkdefinitie van de informaticategorie 2I 'Klachtoordelen' in de Wet open overheid (Woo). De werkdefinitie geeft aan wat organisaties ten minste openbaar moeten maken binnen deze categorie, om aan de verplichting in de Woo te voldoen. Het is de bedoeling dat, na vaststelling in de stuurgroep, organisaties deze informaticategorie openbaar gaan maken volgens de werkdefinitie in dit document. Op basis van die praktijkervaringen kan de werkdefinitie nog worden aangepast, voordat deze als input wordt gebruikt voor de ministeriële regeling en daarmee wordt verplicht.

Bestuursorganen hebben de keuze om klachtoordelen integraal of als overzicht te publiceren ([artikel 3.3a Woo](#) lid 3). De Woo geeft een opsomming van een aantal kenmerken die in dit overzicht moeten staan bij elk klachtoordeel. Dit definitietemplate licht deze kenmerken nader toe in tabel 2 op pagina 4.

Uitgangspunten:

- In de Woo wordt uitgegaan van informatie vastgelegd in documenten. Een document wordt als volgt gedefinieerd: 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.
- We gaan uit van 17 informaticategorieën. Dit document heeft alleen betrekking op de informaticategorie Klachtoordelen (art. 3.3 2I/3.3a lid 3).

Tabel 1: Definitietemplate

	Kenmerk	Invulling	Opmerkingen
1.	Versienummer	0.8	
2.	Datum	09-01-2024	
3.a	Formele naam informaticategorie	Schriftelijke oordelen in klachtprocedures als bedoeld in titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht.	
3.b	Informeel naam informaticategorie	Klachtoordelen	
3.c	Publicatietermijn	Uiterlijk binnen twee weken na dagtekening van het oordeel.	Als er sprake is van belanghebbenden en om een zienswijze wordt gevraagd, wordt de termijn van twee weken waarbinnen openbaar wordt gemaakt verlengd.
4.	Betreft wetsartikel	Artikel 3.3 lid 2 sub I; artikel 3.3a lid 3.	
5.	Korte beschrijving	Het openbaar maken van schriftelijke klachtoordelen van bestuursorganen over klachten die binnengekomen zijn.	Art. 9.1 Awb: Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een

		<p>In praktijk betreft dit de formele afdoeningsbrief, plus eventuele bijlagen, zoals die naar de klager zijn verstuurd. Of een overzicht van formeel afgehandelde klachten. Klachten die informeel zijn afgehandeld (zonder oordeel) hoeven niet openbaar te worden gemaakt volgens de Woo.</p> <p>We gaan uit van de klachtdefinitie zoals omschreven in artikel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).</p> <p>Organisaties hebben de keuze om klachtoordelen integraal of als overzicht te publiceren. Bij het overzicht zijn acht kenmerken die aanbevolen worden om te gebruiken. Soortgelijke klachtoordelen mogen gebundeld gepubliceerd worden.</p> <p>Er moet rekening gehouden worden dat zowel de klager als de beklagde geanonimiseerd worden. Ook uit andere informatie uit het klachtoordeel mag niet te herleiden zijn wie de klager is en wie de beklagde.</p>	<p>bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.</p> <p>Een schriftelijke uiting van onvrede over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen.</p>
6.	Reikwijdte (art 2.2)	Alle organisaties die onder de Woo vallen.	
7.	Juridische definitie	<p>Dit onderdeel verplicht tot de openbaarmaking van de schriftelijke oordelen van bestuursorganen over klachten of klaagschriften die bij die bestuursorganen zijn ingediend op basis van titel 9.1 van de Awb.</p> <p>Het bestuursorgaan kan bij de openbaarmaking van schriftelijke oordelen over klachten, kiezen voor openbaarmaking in de vorm van een overzicht (art. 3.3a Woo).</p>	
8.	Definitie voor de leek/geïnteresseerde burger/belangstellenden	<p>Een klachtoordeel is de formele brief die een overheidsorganisatie stuurt aan de klager, in reactie op een klacht. Organisaties hebben de keuze om de brieven openbaar te maken, of een overzicht te publiceren met de belangrijkste kenmerken van alle klachtoordelen (zie tabel 2 in dit document). Informatie die niet openbaar</p>	

		gemaakt kan worden, wordt eerst uit de brieven en overzichten verwijderd. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om informatie waaruit kan blijken wie de klager of de beklagde is.	
9.a	Relatie met andere informatiecategorieën	Geen inhoudelijke relaties met andere categorieën.	Klachtoordelen en beschikkingen mogen beide via een elektronisch raadpleegbaar overzicht openbaar gemaakt worden (art. 3.3a Woo).
9.b	Relatie met andere wetten	<ol style="list-style-type: none"> 1. AVG (Algemene verordening gegevensbescherming) 2. Awb (Algemene wet bestuursrecht), artikel 9.1. 	<p>Type relatie:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bepaling op informatie 2. Kaderstellend <p>Er is nog niet uitgewerkt hoe omgegaan moet worden met het openbaar houden van klachtoordelen versus de vernietigingstermijn van deze oordelen zoals beschreven in de selectielijst. Meer informatie hierover volgt.</p>
10.	"Documenten" die vallen onder de verplichte openbaarmaking	<p>Het klachtoordeel: de formele brief die ook aan de indiener/klager is gestuurd.</p> <p>Of: een overzicht van klachtoordelen met daarin voor elk klachtoordeel de kenmerken zoals beschreven in tabel 2.</p>	<p>Dit betreft enkel de formele, schriftelijke oordelen op klachten. Geen correspondentie over informeel afgehandelde klachten.</p> <p>In de memorie van toelichting op de Woo staat dat 'het met het oog op de toegankelijkheid van belang [is] dat het bestuur deze keuze [voor publicatie in een overzicht] consistent blijft volgen.' (p. 34). Kies dus voor ofwel alle klachtoordelen openbaar maken als overzicht, ofwel integraal.</p>
11.	Uitzonderingsgronden	Alle uitzonderingsgronden in art. 5.1 en 5.2 van de Woo kunnen van toepassing zijn.	
12.	Waar bevinden de documenten zich in de organisatie (afdeling en applicatie)?	Bij veel organisaties bij een afdeling klachtbehandelingen of een klantcontactcentrum, afhankelijk van de grootte en indeling van de organisatie. (Informatie over) klachtoordelen in klachtenregistratie of in een klachtafhandelsysteem (registratie is verplicht op grond van art. 9.12a Awb).	

		Deze registratie is een goed beginpunt voor het in kaart brengen van deze informatiecategorie binnen de organisatie.	
13.	Welke handreikingen/informatie- en communicatieproduct en zijn beschikbaar?	Tabel: voor- en nadelen van openbaarmaking van klachtoordelen als overzicht	Nog in concept; wordt gelijktijdig met deze werkdefinitie ter vaststelling voorgelegd.
14.	Welke voorbeelden van publicatieplatforms/initiatieven zijn er?	Open Klachten – Open State Foundation De Nationale Ombudsman Klachtoordelenregister (uwv.nl)	

Acht kenmerken van klachtoordelen

Schriftelijke klachtoordelen kunnen integraal openbaar gemaakt worden, of in de vorm van een elektronisch raadpleegbaar overzicht (art. 3.3a lid 3 Woo). De Woo stelt eisen waar dit overzicht aan moet voldoen. Zo moet het overzicht een aantal kenmerken bevatten. Onderstaande tabel licht elk kenmerk verder toe. Voor alle kenmerken geldt:

- Als een kenmerk niet in het klachtoordeel zelf wordt genoemd, hoeft het ook niet in het overzicht ingevuld te worden. Komt het kenmerk wel voor in de brief, dan moet het ook in het overzicht.
- Het overzicht bevat informatie over het klachtoordeel. Het hoeft niet letterlijk dezelfde tekst te zijn als in het klachtoordeel (= de brief die aan de klager wordt verzonden).

Verder geldt voor het overzicht:

- Het moet minimaal om de twee weken geactualiseerd worden.
- Bundeling van meerdere klachten in het overzicht is mogelijk ([art. 3.3a](#) lid 4 Woo). Dit houdt in dat vergelijkbare klachten met een vergelijkbaar oordeel en vergelijkbare conclusies, per maand gebundeld in het overzicht komen te staan, met het aantal klachten erbij. Ook in geval van bundeling moet het overzicht minimaal om de twee weken geactualiseerd worden.

Tabel 2: Onderdelen van klachtoordelen als overzicht

	<u>Openbaar te maken informatie</u>	<u>Uitleg</u>
a.	De datum van ontvangst van een klacht	- De datum waarop de klacht door de organisatie ontvangen is (datum van binnenkomst of, als dat een niet-werkdag is, de eerstvolgende werkdag). - Bij een bundeling wordt in plaats hiervan het aantal verzonden oordelen per maand vermeld.
b. *	Het betrokken organisatieonderdeel	- Vrije invulling tot op welk niveau 'organisatieonderdeel' wordt geïnterpreteerd.
c. *	De functiebenaming van de ambtenaar over wie is geklaagd	- Onder 'ambtenaar' kan ook worden verstaan 'bestuurder'. - Het memorie van toelichting op de Woo zegt hierover het volgende: "ook als een functie slechts door één persoon wordt bekleed, is geanonimiseerde vermelding van de functiebenaming proportioneel, waarbij van belang is dat de functiebenaming een indicatie geeft van de plaats van de

		<p>functionaris in de organisatie en daarmee van het gewicht van de klacht.” Het volledig achterwege laten van een functiebenaming van de beklaagde is dus niet mogelijk, wel kan de functiebenaming vrij algemeen worden gehouden.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hoe specifiek de functienaam mag zijn bij openbaarmaking is afhankelijk van de vraag of het te herleiden is naar de betreffende persoon. De functienaam moet een indicatie geven van de zwaarte van de functie, maar mag geabstraheerd worden naar een functie die door meer mensen binnen den organisatie wordt bekleed. Bijvoorbeeld 'senior medewerker juridische zaken' bij grotere organisatie wordt 'senior medewerker' bij kleinere organisatie. Waar het gaat om klachten die niet tegen een bepaalde ambtenaar zijn gericht, maar bijvoorbeeld een systeem, kan bij functiebenaming worden volstaan met "niet van toepassing". - De memorie van toelichting op de Woo wijst op de anonimiseringsrichtlijnen uit de rechtspraak als voorbeeld voor het anonimiseren van klachtoordelen.¹
d. *	De omschrijving van de gedraging waartegen de klacht gericht is	<ul style="list-style-type: none"> - Er kunnen vaste categorieën gebruikt worden of een vrij invulveld om de gedraging waartegen de klacht gericht is te omschrijven. Een omschrijving draagt meer bij aan transparantie. - Kiest men voor categorisering, dan mogen de categorieën niet te algemeen zijn, zodat wel duidelijk is waar de klacht over gaat. Meerdere categorieën kunnen van toepassing zijn op een klacht. - Gebruik een toelichting bij categorieën die voor meerdere interpretaties vatbaar zijn en/of termen die niet dagelijks gebruikt worden (zoals 'bejegening'). Bijvoorbeeld in een apart veld 'toelichting' in het overzicht. - Bij de omschrijving moet rekening gehouden worden met herleidbaarheid naar/ privacy van de indiener van de klacht en van de beklaagde.
e.	De bevindingen	<ul style="list-style-type: none"> - Onder bevindingen wordt verstaan: een weergave van de feiten die tijdens het klachtonderzoek zijn komen vast te staan. - Net als bij de omschrijving moet er bij de bevindingen rekening gehouden worden met herleidbaarheid naar/ privacy van de indiener en van de beklaagde.
f. *	Het oordeel	<ul style="list-style-type: none"> - Ook "geen oordeel" wordt gezien als oordeel en moet openbaar gemaakt worden, wanneer dit formeel in de brief naar de klager verzonden is. Alleen indien er geen schriftelijk oordeel naar de klager gaat is openbaarmaking van de klacht niet verplicht. - Aanbeveling om in een apart veld te registreren of een klacht gegrond, ongegrond of niet ontvankelijk is (soms meer opties) en een optionele toelichting in een tweede veld. Dit verbetert bruikbaarheid van het overzicht voor verdere analyse. - Het is niet verplicht om informele klachten waar geen formeel oordeel over is gegeven openbaar te maken. Voor de transparantie en vanuit de inspanningsverplichting in artikel 3.1 mogen deze klachten wel opgenomen worden in een overzicht. Onder Oordeel kan aangegeven worden dat de klacht informeel is afgehandeld en er geen oordeel is gegeven.

¹ <https://www.rechtspraak.nl/Uitspraken/Paginas/Anonimiseringsrichtlijnen.aspx>

g.	De conclusies	<ul style="list-style-type: none"> - De term 'conclusies' wordt gebruikt in de Woo. Hiermee wordt het vervolgproces bedoeld (indien van toepassing): welke conclusies trekt de organisatie voor zichzelf naar aanleiding van het oordeel, wat doet de organisatie er verder mee. - Dit veld is niet bedoeld voor een samenvatting van het voorgaande (klacht, bevindingen, oordeel).
h.	De dagtekening van het oordeel	<ul style="list-style-type: none"> - De datum waarop het oordeel gegeven is. - Bij een bundeling wordt in plaats hiervan het aantal verzonden oordelen per maand vermeld.

De kenmerken met een asterisk worden gezien als vaste onderdelen die altijd onderdeel moeten zijn van de openbaar gemaakte klacht, ook wanneer het klachtoordeel volledig (en niet als overzicht) openbaar wordt gemaakt.²

² MvT p.67:

De initiatiefnemers hechten aan de openbaarmaking van de inhoud van de klacht, het betreffende organisatieonderdeel, de functiebenaming van de ambtenaar over wie is geklaagd en de wijze van afhandeling door het bestuursorgaan. Deze elementen zijn vaste onderdelen van de oordelen in individuele klachten.