

## Klachtoordelen openbaar maken: integraal of als overzicht?

	<b>Klachtoordelen integraal openbaar maken</b>	<b>Klachtoordelen als overzicht openbaar maken</b>
<b>Wat openbaar maken</b>	Alle formele oordelen (zoals verstuurd naar de klager) individueel publiceren.	Een voor personen elektronisch raadpleegbaar overzicht, bijvoorbeeld uit een klachtenregistratiesysteem.
<b>Technische voorwaarde</b>	Laksoftware voor het anonimiseren van de brieven en het eventuele weglakken van informatie die onder een andere uitzonderingsgrond valt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het is handig, maar niet noodzakelijk, als er een klachtenregistratiesysteem aanwezig is. Dit kan ook bv. Excel zijn, een gespecialiseerd systeem is niet nodig.</li> <li>Het overzicht moet door personen elektronisch raadpleegbaar zijn. Een overzicht dat enkel machineleesbaar is, is niet voldoende.</li> </ul>
<b>Bundeling</b>	Niet mogelijk.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mogelijkheid om vergelijkbare klachten per maand gecombineerd weer te geven, indien het organisatieonderdeel, het oordeel en de conclusie vergelijkbaar zijn.</li> <li>Datum verdwijnt bij bundeling. Dit wordt vervangen door het aantal verzonden oordelen per maand.</li> <li>De bundel moet elke 2 weken geactualiseerd worden.</li> </ul>
<b>Geschikt voor hoeveelheid klachten</b>	Kleine hoeveelheid <i>Waar het omslagpunt ligt kan per organisatie verschillen. Ook van invloed is de vraag of klachtoordelen al dan niet 'open by design' zijn opgesteld. Bij het integraal openbaar maken van klachtoordelen die niet open by design zijn opgesteld, kan anonimiseren veel tijd kosten.</i>	Relatief grote hoeveelheid.
<b>Privacy</b>	Bevat persoonsgegevens.	Bevat (mogelijk) geen persoonsgegevens.
<b>Lakken</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anonimiseren is in de meeste gevallen noodzakelijk.</li> <li>Het kan tot grotendeels gelakte documenten leiden.</li> <li>Mogelijk is lakken tijdrovender dan het bijhouden van een overzicht.</li> <li>De brief kan ook 'open by design' opgesteld worden, maar dat zal de brief minder persoonlijk maken.</li> </ul>	Lakken kan bij de creatie van het overzicht al voorkomen worden, 'open by design'.
<b>Hoe volledig is de openbaar gemaakte informatie</b>	Relatief volledig. Enkel de informatie die onder een uitzonderingsgrond valt, wordt niet openbaar gemaakt.	Minder volledig. Vaak zijn er verschillen tussen de klachtoordelen (brieven) en de registraties. Met het categoriseren of samenvatten van de inhoud van de brief verlies je informatie.

<p><b>Informeel afgehandelde klachten openbaar maken (is niet verplicht)</b></p>	<p>Geen schriftelijk oordeel aanwezig, dus worden niet openbaar gemaakt op grond van de Woo.</p>	<p>Een beschrijving van deze klachten is mogelijk al opgenomen in het klachtenregistratiesysteem. Deze zijn eventueel ook openbaar te maken.</p> <p>Aanbeveling is in zo'n geval duidelijk aan te geven dat het om informeel afgehandelde klachten gaat.</p>
<p><b>Nadelen van deze wijze van openbaar maken</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veel anonimiseren en toetsen op andere uitzonderingsgronden.</li> <li>• Grotere kans op herleidbaarheid naar personen. Daardoor grotere kans op ongewenste neveneffecten (bv. terughoudendheid om te klagen uit angst voor openbaarmaking klacht etc.)</li> <li>• Geen overzicht dat geanalyseerd kan worden.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het is de vraag of het klachtenregistratiesysteem een overzicht kan genereren met alle kenmerken die de Woo vereist. Zo niet, dan noodzaak tot aanpassing systeem, kost tijd en geld.</li> <li>• Bij grote hoeveelheden, noodzaak tot automatiseren van opname relevante informatie uit klachtoordelen in overzicht.</li> <li>• Noodzaak voor inrichten proces om overzicht bij te houden en tijdig een geactualiseerde versie te publiceren</li> <li>• Alle klachten moeten consistent in het overzicht gepubliceerd worden. Vraagt extra training van klacht-afhandelaars.</li> <li>• Het integrale klachtoordeel kan alsnog opgevraagd worden met een Woo-verzoek. In zo'n geval doe je dus dubbel werk voor openbaarmaking.</li> </ul>
<p><b>Voordelen van deze wijze van openbaar maken</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geen speciaal registratiesysteem nodig. (vooral voor organisaties met weinig klachten).</li> <li>• Uitgebreidere weergave per casus, hierdoor meer inzicht in details. Daardoor meer transparantie.</li> <li>• Dit kan bij klager leiden tot gevoel van (h)erkenning, men voelt zich geen nummer.</li> <li>• Maakt een goede, persoonlijke dienstverlening aan burgers ook naar de buitenwereld beter zichtbaar dan openbaarmaking van klachtoordelen als overzicht.</li> <li>• Klachtoordeel is volledig openbaar, bij eventuele Woo-verzoeken kan hiernaar worden verwezen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zodra het klachtenregistratiesysteem goed is ingericht en aansluit op het platform voor openbaarmaking, vraagt het om weinig extra handelingen.</li> <li>• Grote hoeveelheden klachten kunnen tegelijk gepubliceerd worden.</li> <li>• Beter overzicht voor 'eindgebruikers': o.a. burgers, journalisten en Kamerleden.</li> <li>• Daarmee is betere analyse en vergelijking tussen organisaties mogelijk.</li> <li>• Beperkte weergave van de inhoud van de klacht, daarom minder vraagstukken rond privacy dan bij integrale openbaarmaking.</li> <li>• Eenvoudiger om digitoegankelijk te maken dan integraal openbaar gemaakte klachtoordelen.</li> <li>• Het overzicht is tevens bruikbaar voor andere doelen dan openbaarmaking op grond van de Woo, zoals intern gebruik (management). Voor dit doel kan het overzicht ook worden verbreed, bv. informeel afgehandelde klachten kunnen opgenomen worden in het overzicht.</li> </ul>
<p><b>Aandachtspunten</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 'Open by design' opstellen van klachtoordelen kan helpen om lakwerk te voorkomen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle openbaar te maken klachten moeten in dit systeem opgenomen worden.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beide opties brengen organisatorische gevolgen met zich mee. Het publiceren van klachtoordeel als brief vraagt een goed inschattingsvermogen (voor uitzonderingsgronden) van de functionarissen die betrokken zijn bij het publicatieproces.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Als het systeem klachten of informatie bevat die niet openbaar gemaakt mogen worden, moet dit eruit gefilterd kunnen worden.</li> <li>• Beide opties brengen organisatorische gevolgen met zich mee. Bij het publiceren van klachtoordelen in een overzicht vraagt het capaciteit om het overzicht te onderhouden.</li> </ul>
<b>Termijn publicatie</b>	<p>Uiterlijk 2 weken na dagtekening van het oordeel.</p> <p>Als er sprake is van belanghebbenden en om een zienswijze wordt gevraagd, wordt de termijn van twee weken waarbinnen openbaar wordt gemaakt verlengd.</p>	<p>Tenminste iedere 2 weken moet het overzicht bijgewerkt worden. Dit geldt ook wanneer vergelijkbare klachten per maand worden gebundeld.</p>