Docnr8

Adviescollege
Openbaarheid en
Informatiehuishouding
www.acoi.nl

Nota

TER BESLUITVORMING

Betreft
Voorstel klachtenregeling ACOI

Aan: MT
Van: 5.1.2.e

Bijlage(n)
0

Datum	Kenmerk	Contactpersoon
22 januari 2024	2024-0000041861	5.1.2.e
Pagina	**Uw kenmerk**	
1 van 3		

Aangepaste versie n.a.v terugkoppeling MT 24/1

Aanleiding

In de Algemene wet bestuursrecht (hierna: de Awb) is een klachtenregeling opgenomen zodat burgers die zich onheus door de overheid bejegend voelen, kunnen rekenen op een eerlijke en open behandeling van hun klacht. Doel van klachtbehandeling is onder meer het oplossen van het conflict en herstel van vertrouwen. In de Awb zijn minimumeisen opgenomen voor een behoorlijke klachtafhandeling.

Bespreekpunten / beslispunten

1. Kennisnemen van en in te stemmen met publicatie van onderstaande klachtenregeling op de website
2. Instemmen met het interne werkproces waarop het ACOI klachten afdoet.

Toelichting

Het moet voor betrokkenen duidelijk zijn op welke wijze zij een klacht kunnen indienen bij het Adviescollege over een gedraging van het Adviescollege en/of een medewerker. De teksten

Adviescollege Openbaarheid en Informatiehuishouding
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag
Postbus 18601
2502 EP Den Haag

hierover bij andere overheidsorganisaties volgen op hoofdlijnen de (minimum-) eisen uit de Awb. Voor onderstaande tekst is inspiratie gezocht bij verschillende websites, waaronder die van de Nationale Ombudsman. Het voorstel is om de volgende tekst op de website te plaatsen:

"**Klacht over het Adviescollege Openbaarheid en Informatiehuishouding**

De medewerkers van het Adviescollege zetten zich in om u zo goed mogelijk te helpen. Heeft u toch een klacht over hoe (een medewerker van) het Adviescollege zich heeft gedragen? Laat het ons weten. U kunt uw klacht zowel mondeling als schriftelijk indienen bij de Klachtencoördinator van het Adviescollege. Wacht hier niet te lang mee, dan kunnen we goed nagaan wat er is gebeurd.

Dient u uw klacht schriftelijk in, laat ons weten over wie u klaagt en waarom. Geef hierbij uw naam, adres en telefoonnummer door.

Uw e-mail stuurt u naar klachtencoördinator@acoi.nl. Uw brief stuurt u naar:
Adviescollege Openbaarheid en Informatiehuishouding (ACOI)
t.a.v. de klachtencoördinator
Postbus 18601
2502 EP Den Haag

De klachtencoördinator neemt eerst telefonisch contact met u op om te kijken of we uw klacht direct mondeling kunnen oplossen. Lukt dat niet, dan krijgt u een ontvangstbevestiging.

Vervolgens neemt iemand die niet betrokken is geweest bij de gedraging waarover uw klaagt de klacht in behandeling. In de meeste gevallen zal dit de klachtencoördinator zijn. U wordt in de gelegenheid gesteld om op een hoorzitting te verschijnen.

De klacht wordt in principe binnen zes weken afgehandeld. Deze termijn kan worden verlengd met vier weken. Bent u het niet eens met onze reactie, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Nationale Ombudsman."

Intern zal het werkproces als volgt zijn:
- Klachten worden vertrouwelijk behandelt.
- Een telefonische klacht wordt doorgezet naar de klachtencoördinator. Een schriftelijke klacht (brief of e-mail) wordt zo snel mogelijk doorgestuurd naar de klachtencoördinator.
- Voor zover mogelijk probeert de klachtencoördinator een klacht eerst telefonisch op te lossen.
- Pas als het niet lukt een klacht telefonisch (informeel) op te lossen, volgt een formele klachtenprocedure. In dat geval bevestigt de klachtencoördinator binnen vijf werkdagen schriftelijk de ontvangst van de klacht.
  Niet alle klachten hoeven in behandeling te worden genomen, bijvoorbeeld als over de gedraging al eerder een klacht is ingediend en die klacht volgens deze klachtenprocedure is afgehandeld, of wanneer de gedraging langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden (zie hiervoor verder artikel 9.8 Awb).
- Als de klachtencoördinator betrokken is bij de gedraging waarop de klacht ziet, vervangt een andere medewerker van het Bureau de klachtcoördinator.

- De secretaris-directeur kan de afdoening van een klacht over zichzelf delegeren aan de plaatsvervangend secretaris-directeur.
- De klachtencoördinator vraagt de medewerker waarop de klacht betrekking heeft om een schriftelijke reactie. Deze reactie wordt voor de hoorzitting naar klager gestuurd.
- Horen gebeurt via een online meeting of in persoon, al naar gelang de voorkeur van de klager. Het staat klager vrij om geen gebruik te maken van het recht te worden gehoord. Van het horen wordt een korte notitie gemaakt. De secretaris-directeur hoort samen met de klachtencoördinator van het Bureau met inachtneming van het bovenstaande.
- Binnen zes weken na ontvangst (te verlengen met vier weken) volgt schriftelijk een uitspraak op de klacht. De secretaris-directeur ondertekent de brief. Een klacht kan ongegrond, gegrond of gedeeltelijk gegrond zijn. De klachtencoördinator informeert de betrokken medewerker over de uitspraak.
- Ingediende schriftelijke klachten worden geregistreerd. Het Adviescollege publiceert jaarlijks het aantal ontvangen klachten met een korte analyse van de klachten.

Betrokken partijen
N.v.t.

Financiële/juridische overwegingen
N.v.t.

Communicatie
N.v.t.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden
Geen. Een groot gedeelte van het proces is openbaar via de website.