

Van: [redacted]@nationaleombudsman.nl>

Verzonden: 23-05-2022 09:39

Aan: [redacted]@bronckhorst.nl>

Onderwerp: RE: Uitnodiging voor deelname aan het project Open Klachten

Beste [redacted]

Dank voor je reactie. En je bent nog op tijd hoor. Ik heb je contactgegevens doorgegeven aan de organisator.
Met vriendelijke groet,



nationale ombudsman

Nationale ombudsman

T +31 70 356 [redacted]

M +31 6 [redacted]

E [redacted]@nationaleombudsman.nl

Werkdagen: maandag t/m donderdag

Van: [redacted]@bronckhorst.nl>

Verzonden: maandag 23 mei 2022 09:12

Aan: [redacted]@nationaleombudsman.nl>

Onderwerp: RE: Uitnodiging voor deelname aan het project Open Klachten

Goedemorgen [redacted]

We willen graag meedoen. Wegens vakantie en wegwerken achterstand duurde het antwoord iets langer dan je gewend bent, maar wilde ook even afstemmen intern qua tijd en dergelijke of het haalbaar is. Hoop dat we nog aan kunnen sluiten.

Met vriendelijke groet,

[redacted]
cluster Juridische zaken

Werkdagen: maandag, dinsdag, woensdag en donderdag



gemeente Bronckhorst

Elderinkweg 2
7255 KA Hengelo (Gld)
Postbus 200
7255 ZJ Hengelo (Gld)

T (0575) 75 02 50

W www.bronckhorst.nl

Van: [redacted]@nationaleombudsman.nl>

Verzonden: maandag 2 mei 2022 14:37

Aan: [redacted]@bronckhorst.nl>

Onderwerp: Uitnodiging voor deelname aan het project Open Klachten

Beste [redacted]

In opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en als onderdeel van het Actieplan Open Overheid, voert Open State Foundation het project Open Klachten uit. De Nationale ombudsman neemt ook actief deel aan dit project. Het uiteindelijke doel is het bereiken van transparantie middels de ontwikkeling en implementatie van een standaard voor de publicatie van klachten als open data. Dit zal vervolgens bijdragen aan het verbeteren van het klachtbehandelingsproces en de publieke dienstverlening.

Het bijgevoegde startdocument licht dit nader toe, en bespreekt de verschillende informatiebehoeften van verschillende hergebruikers (klachtbehandelaars, bestuurders, burgers, journalisten, etc.) waarin de open klachtendata kan voorzien. Ook worden de vereisten besproken van de nieuwe Wet open overheid (Woo), die gaat verplichten tot de actieve openbaarmaking van de schriftelijke oordelen in klachtenprocedures. Het registreren en publiceren van klachten volgens onze Open Klachten Datastandaard, kan klachtbehandelaars in het kader van de Woo een hoop tijd en kosten besparen.

Op dit moment zijn wij bezig met het vormen van een groep van transparantie koplopers, die op basis van de bijgevoegde Open Klachten Commitment willen deelnemen aan het project. Dat wil zeggen: meedenken, deelnemen aan rondetafelgesprekken en uiteindelijk de standaard implementeren en hun ervaringen hiermee delen. Kopgroepdeelnemers hebben dus de kans om input te leveren die de uiteindelijk vorm en inhoud van de datastandaard en bijbehorend publicatieplatform bepaalt!

We hopen dat de gemeente Bronckhorst zo'n koploper wil zijn. In dat geval nodigen we jullie uit voor de volgende sessies:

- Rondetafelgesprek 1 (mei)- Commitment & kopgroep

o Kennismaking

o Bespreken en verankeren: de Open Klachten Commitment V.02, oftewel het doel en de focus van het project

o Verkennen: Hoe open is klachtbehandeling nu? Wat is de aanvullende informatiebehoefte van klachtbehandelaars? Hoe verhoudt die behoefte zich tot de eisen van de Woo?

- Rondetafelgesprek 2 (begin juni) - Informatiebehoefte & registratie

o Verkennen: Wat is een klacht, wanneer wordt iets behandeld via het formele klachtkanaal en hoe worden verschillende klachten geregistreerd? Welke thema-indeling hanteren klachtbehandelaars hierbij?

o Verkennen: Welke data moet en kan wel en niet worden opgenomen in datastandaard? Welke bezwaren en obstakels brengen bepaalde informatiecategorieën met zich mee?

- Rondetafelgesprek 3 (eind juni) - Standaard & waardenlijst

o Bespreken: de Open Klachten Datastandaard V.01 en Open Klachten Thema-waardenlijst V.01 (deze worden t.z.t. gedeeld)

- Na de zomer: nieuwe rondetafelgesprekken waarin o.a. de Open Klachten Datastandaard V.02 (met verwerkte input) besproken wordt, een plan opgesteld wordt voor implementatie van de standaard, en nagedacht wordt over pilots voor hergebruik van de data.

Bij interesse sturen we een datumprikker voor bovenstaande rondetafelgesprekken, en volgen ook de agenda's, achtergrondinformatie en te behandelen stukken. We horen graag van jullie via een reactie aan [redacted]

Met vriendelijke groet,

Mede namens [redacted] *projectleider Open State Foundation* en [redacted] *projectmedewerker Open State Foundation*.

[redacted]

[redacted]



nationale ombudsman

Nationale ombudsman

T +31 70 356 [redacted]

M +31 6 [redacted]

E [redacted] [@nationaleombudsman.nl](mailto:[redacted]@nationaleombudsman.nl)

Werkdagen: maandag t/m donderdag