



Procedure voor klachten over CBS-publicaties

30 juni 2017

Inleiding

Op 15 mei 2017 heeft de directeur-generaal (DG) van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) het publicatiebeleid vastgesteld. Dit is voorzien van een advies van de raad van advies gepubliceerd op de [CBS-website](#). Een procedure voor klachten over CBS-publicaties vormt een aanvulling op dit beleid. In deze notitie wordt de klachtenprocedure toegelicht. Samengevat is de klachtenprocedure als volgt:

- Een gemotiveerde klacht wordt per brief of e-mail ingediend;
- Klachten worden behandeld door een CBS-klachtencommissie (KC);
- Indien de aard van de klacht daar aanleiding toe geeft, kan de DG CBS de raad van advies of de communicatieraad om advies vragen;
- De DG geeft de uiteindelijke reactie op de klacht;
- Zowel klacht als reactie worden gepubliceerd op de website van het CBS.

Waarom is er een klachtenprocedure?

Om het vertrouwen in statistieken te vergroten is het statistische beginsel van professionele onafhankelijkheid in wetgeving vastgelegd. Dit betekent dat de ontwikkeling, productie en publicatie van statistieken op onafhankelijke wijze moet geschieden, zonder inmenging van politieke of andere belangengroepen of van Unie- of nationale instanties. Dit brengt met zich mee dat de directeur-generaal als enige beslissingsbevoegdheid heeft over de inhoud en het tijdstip van statistische publicaties. Ook houdt dit in dat de directeur-generaal geen instructies mag vragen noch aanvaarden van private of overheidsinstellingen. De directeur-generaal en zijn medewerkers onderhouden wel contacten met gebruikers van de statistiek over hun ervaringen en behoeften.

Het CBS heeft voor verschillende doelen en doelgroepen diverse faciliteiten ingericht om met het CBS in contact te komen, waarvan de infoservice er een is. Daarnaast zijn er over de gehele breedte van het werkterrein van het CBS regelmatig formele en informele contacten met relaties van het CBS, zowel bilateraal (bestuurlijk en tussen inhoudelijk specialisten) als via de gebruikersraden, berichtgeversraad, afnemersraad microdata en diverse expertgroepen.

Door middel van deze klachtenprocedure kan concrete kritiek op specifieke berichten gemotiveerd kenbaar worden gemaakt. De doelen die het CBS hiermee nastreeft, zijn continue verbetering door een kritische externe blik, maar ook het vergroten van de transparantie. Deze transparantie heeft betrekking op de geleverde kritiek, de reactie van het CBS, maar ook op de vraag welke partijen publicaties van het CBS, het moment van publiceren, of het publicatiebeleid, door middel van kritiek willen wijzigen en/of

beïnvloeden. Door de klachtenprocedure worden zowel de kwaliteit van CBS-publicaties als de professionele onafhankelijkheid van het CBS bevorderd.

Wat wordt er verstaan onder een klacht over een publicatie?

Onder een klacht over een publicatie wordt verstaan iedere uiting van ongenoegen over het niet voldoen van een publicatie van het CBS aan het publicatiebeleid van het CBS. Een publicatie van het CBS is een uiting waarmee het CBS de uitkomsten van statistisch onderzoek openbaar maakt, en het publicatiebeleid is het beleid dat het CBS hanteert bij het openbaar maken van de uitkomsten van statistisch onderzoek. Een publicatie wijkt af van het publicatiebeleid wanneer er bijvoorbeeld sprake is van beïnvloeding van tijdstip of inhoud van een publicatie, wanneer het CBS causale suggesties doet die niet feitelijk zijn, of wanneer de berichtgeving niet objectief is.

Wie kan een klacht indienen?

Een ieder kan over een CBS-publicatie een klacht indienen bij het CBS. Dit kan een individueel persoon zijn, maar ook een instelling/organisatie.

Hoe kan een klacht ingediend worden?

Het indienen van klachten over publicaties kan plaatsvinden per brief (ter attentie van Directeur-Generaal CBS, Postbus 24500, 2490HA Den Haag) of per e-mail (klachtenCBSpublicatiebeleid@cbs.nl). Hierbij moeten de naam, het e-mailadres en het telefoonnummer van de indiener vermeld worden. Om de klacht te kunnen afhandelen is het nodig dat duidelijk en feitelijk omschreven wordt op welke publicatie (titel en datum) de klacht betrekking heeft en op welk punt de publicatie volgens de indiener afwijkt van het publicatiebeleid. Daarnaast vraagt het CBS ook om aan te geven wat het CBS kan doen om het ervaren ongenoegen om te zetten in tevredenheid, met andere woorden: hoe het CBS het naar de mening van de indiener in het vervolg beter kan doen.

Welke klachten worden niet in behandeling genomen?

Het CBS vindt het belangrijk dat klachten over CBS-publicaties transparant worden afgehandeld. Anonieme en ongemotiveerde klachten worden niet gezien als een klacht in de zin van deze procedure.

Enkele klachten over publicaties komen niet in aanmerking om in behandeling te worden genomen. Dit betreft de volgende klachten:

- Een klacht die geen betrekking heeft op een CBS-publicatie;

- Een klacht over een publicatie waarover eerder een vergelijkbare klacht is ingediend en behandeld. In dat geval wordt verwezen naar de documentatie over de reeds afgehandelde klacht op de website van het CBS;
- Een klacht over een publicatie die langer dan een jaar voor indiening van de klacht is verschenen;
- Een klacht over een publicatie van andere organisaties, die voor die publicatie gebruik hebben gemaakt van CBS-informatie.

Feedback over bèta-producten in ontwikkeling op het innovatieportal op de CBS-website (<https://www.cbs.nl/nl-nl/onze-diensten/innovatie>) ontvangt het CBS graag per mail via innovatie@cbs.nl. Deze feedback valt buiten de procedure voor klachten over CBS-publicaties, aangezien het producten betreft van experimentele aard.

Voor klachten over de gedragingen van het CBS of zijn medewerkers jegens de indiener van de klacht of een andere persoon in een bepaalde aangelegenheid bestaat een afzonderlijke klachtenregeling (Stcrt. 2009, 9872) <https://www.cbs.nl/-/media/cbsvooruwbedrijf/uw%20bedrijf%20en%20cbs/klachtenreglementextern%20cb%20plus%20toelichting1defstaats.pdf?la=nl-nl>.

Wat gebeurt er na indiening van de klacht?

De klacht wordt behandeld door een klachtencommissie die bestaat uit CBS-medewerkers. Wanneer er aanvullende vragen zijn over de inhoud van de klacht doet het CBS navraag bij de indiener. De directeur-generaal van het CBS kan de raad van advies van het CBS of de communicatieraad vragen om hem te adviseren over de concept reactie. De directeur-generaal geeft de uiteindelijke reactie, waarover de indiener van de klacht wordt geïnformeerd.¹

De klacht, het advies van de raad van advies of de communicatieraad (indien van toepassing), en de reactie op de klacht worden openbaar gemaakt op de website van het CBS. Indien mogelijk bevat de reactie ook informatie over vervolgacties, zoals een eventueel door te voeren correctie of een aanscherping van het beleid. In het kader van transparantie geschiedt het openbaar maken onder vermelding van de naam van de organisatie/individu dat de klacht heeft ingediend, maar zonder vermelding van zijn contactgegevens.

In het jaarverslag van het CBS wordt vermeld hoeveel klachten in het voorafgaande jaar zijn afgehandeld. Hierbij wordt opgenomen hoeveel klachten door individuen zijn ingediend, en hoeveel door instellingen of organisaties.

Evaluatie

¹ Tegen een oordeel inzake de behandeling van een klacht over een publicatie van het CBS kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld.

De klachtenprocedure wordt jaarlijks door het CBS geëvalueerd en de resultaten van deze evaluatie zullen worden voorgelegd aan de raad van advies. Naar aanleiding van de evaluatie kan het CBS besluiten de procedure aan te passen, als onderdeel van het algemene kwaliteitsbeleid van het CBS.