

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

[Redacted]

Geachte [Redacted]

Naar aanleiding van uw bezwaarschrift van 10 augustus 2022, bericht ik u als volgt.

Verloop van de procedure

Bij bericht van 12 mei 2022 heeft [Redacted] verzocht om openbaarmaking van documenten in de zin van de Wet open overheid (hierna te noemen: 'Woo'). Het gaat om alle materialen die wij tijdens workshops, presentaties et cetera hebben gebruikt om deelnemers te scholen op het gebied van professionele klachtbehandeling en lastig (of complex) klaaggedrag. Verder gaat het om alle documenten die getuigen van de wijze waarop het denken over lastig klaaggedrag zich de afgelopen jaren binnen onze organisatie heeft ontwikkeld, inclusief de documenten waarin cijfers staan die wij op dit gebied hebben verzameld. Ten slotte gaat het om alle documenten waarin informatie is neergelegd die betrekking heeft op de brief die [Redacted] ons op 24 september 2021 heeft gestuurd.

Bij besluit van 30 juni 2022 heb ik beslist op het verzoek, waarbij vier documenten volledig openbaar zijn gemaakt en negen documenten deels openbaar zijn gemaakt. Tegen mijn besluit (hierna te noemen: 'het bestreden besluit') heeft u op 10 augustus 2022 namens [Redacted] bezwaar gemaakt. Op 10 oktober 2022 heeft u uw bezwaar mondeling toegelicht. Het verslag van deze toelichting treft u hierbij aan.

Ontvankelijkheid

Uw bezwaarschrift is ingediend binnen zes weken na bekendmaking van het bestreden besluit en het voldoet ook aan de overige door de Awb gestelde eisen, zodat het bezwaarschrift ontvankelijk is.

Wettelijk kader

Het verzoek van [Redacted] is beoordeeld aan de hand van de Woo. Uitgangspunt van de Woo is dat een ieder recht heeft op toegang tot publieke informatie en dat alle overheidsinformatie in beginsel openbaar is. Openbaarmaking van de gevraagde informatie kan achterwege blijven wanneer zich een of meer van de in hoofdstuk 5 genoemde uitzonderingsgronden of beperkingen voordoen. Openbaarmaking kan eveneens achterwege blijven, indien sprake is van de omstandigheden zoals gesteld in de artikelen 9:36, vijfde lid of 9:36a van de Awb.

Gronden en beoordeling van het bezwaar

In uw bezwaarschrift voert u diverse gronden aan waarom u zich niet kunt vinden in het bestreden besluit. Deze gronden heeft u nader toegelicht op de hoorzitting van 10 oktober. Hierna zal ik uw bezwaargronden bespreken.

Pagina 1

Datum
- 5 DEC 2022

Onderwerp
Uw bezwaarschrift

Ons nummer
[Redacted]

Uw kenmerk

Bijlage(n)
Diverse bijlagen

Contactpersoon
[Redacted]

T 70 [Redacted]

Nationale ombudsman
Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63
post@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl



Weglakken gegevens

U geeft aan dat waar passages worden zwartgelakt met een beroep op artikel 5.1, tweede lid, aanhef en onder e, van de Woo dit goed gemotiveerd moet worden omdat het gaat om een zogenoemde relatieve uitzonderingsgrond. Verder geeft u aan dat als uitgangspunt daarbij geldt dat persoonsgegevens die betrekking hebben op het beroepsmatig handelen van personen niet mogen worden weggelakt. Dat is slechts anders wanneer het daarbij gaat om personen die zich niet uit hoofde van hun functie in de openbaarheid presenteren. Namen als die van de ambtsdragers, de directeur en de sectorhoofden mogen naar uw mening niet worden weggelakt omdat zij allen werkzaam zijn op een zodanig functieniveau dat het weglakken daarvan niet voor de hand ligt. In het onderhavige geval voegt u daar bij wijze van voorbeeld nog de naam van mijn medewerker de heer Miedema aan toe, omdat deze senior adviseur aanhoudend en grensoverschrijdend gedrag zich als zodanig onder meer in interviews, workshops en presentaties extern profileert als specialist op het gebied van lastig klaaggedrag. U geeft in overweging om het besluit op dit punt te heroverwegen en daar waar ik persisteer bij het weglakken van bepaalde persoonsgegevens dit beter te motiveren.

Daaraan voegt u nog toe dat voor het weglakken van namen van externen dezelfde normen gelden en deze niet zonder meer mogen worden weggelakt. Bij twijfel kan, zo geeft u aan, een zienswijze aan de betrokken externe worden gevraagd. Tot slot merkt u op dat in een aantal gevallen het weglakken geen betrekking lijkt te hebben op een persoonsgegeven, maar bijvoorbeeld op de naam van een organisatie.

De lijn die door de Afdeling bestuursrechtspraak onder de Wet openbaarheid van bestuur is uitgezet, is dat namen van medewerkers die niet wegens hun functie in de openbaarheid treden, niet voor openbaarmaking in aanmerking komen. De verwachting is niet dat dit onder de Woo anders zal zijn. Vraag is wanneer een medewerker wegens zijn functie in de openbaarheid treedt. Dit geldt bij de Nationale ombudsman in ieder geval voor de ambtsdragers en voor de directeur. Voor de heer Miedema geldt dit voor zover hij optreedt als specialist aanhoudend klaaggedrag. Voor de sectorhoofden geldt dit niet. Zij treden niet wegens hun functie in de openbaarheid.

Aan de betrokken externe wiens naam bovenaan document nummer 7 staat, had inderdaad zoals u stelt zijn/haar zienswijze kunnen worden gevraagd. Dat heb ik alsnog gedaan. De betrokken externe heeft mij laten weten bezwaar te hebben tegen het openbaar maken van zijn naam op grond van artikel 5.1, tweede lid onder e van de Woo. Hij wil niet dat zijn naam in dit verband openbaar wordt.

Voor namen van organisaties geldt dat deze in beginsel kunnen blijven staan. Alleen wanneer het gaat om een kleine organisatie en de naam is terug te leiden tot een persoon (denk bv aan een eenmanszaak) kan na het vragen van de zienswijze van betrokkene de naam worden geanonimiseerd. De betrokken documenten zijn met inachtneming van het bovenstaande opnieuw geanonimiseerd en zijn als bijlage bij dit besluit gevoegd.

Documenten over professionele klachtbehandeling

U geeft aan dat de openbaar gemaakte documenten niet gaan over professionele klachtbehandeling, maar alleen over het tweede onderdeel van de workshops professionele klachtbehandeling en complex klaaggedrag. U merkt op dat er dan ook het een en ander lijkt te ontbreken.

De documenten die tijdens de workshops professionele klachtbehandeling (PK) worden gebruikt zijn per abuis niet aan u gestuurd. De betrokken documenten zijn alsnog als bijlage bij dit besluit gevoegd. Het gaat om een basis presentatie PK, een toelichting op de dia's uit deze presentatie, een hand-out stappen van klachtbehandeling en een evaluatieformulier. In deze documenten zijn op grond van artikel 5.1, tweede lid onder e van de Woo, persoonsgegevens (namen en e-mailadressen) van medewerkers van de Nationale ombudsman onleesbaar gemaakt. In het kader van goed werkgeverschap vind ik dat het belang van privacy zwaarder moet wegen dan het belang van openbaarheid. Dit ter bescherming van de privacy van de betrokken ambtenaren.

Ontwikkeling denkwijze

U geeft aan dat van het document met nummer 10 eerdere versies ontbreken. Aangezien het uw cliënt er nu juist om te doen is zicht te krijgen op de wijze waarop het denken over lastig klaaggedrag zich de afgelopen jaren binnen onze organisatie heeft ontwikkeld, hadden dit soort eerdere of anderszins andere materialen niet mogen ontbreken.

Naar aanleiding van uw bezwaarschrift heb ik opnieuw laten zoeken naar eerdere versies. Daarbij is een aantal eerdere versies gevonden. De betrokken documenten worden aan u toegezonden als bijlage bij dit besluit. Ook in deze documenten zijn de persoonsgegevens van medewerkers onleesbaar gemaakt, met uitzondering van de naam van de heer Miedema.

Brief van 24 september 2021

U geeft aan dat uw cliënt nog steeds in het duister tast rond de vraag waarom die brief niet is beantwoord. Ondanks het feit dat hij expliciet heeft gevraagd naar alle documenten die hierop betrekking hebben, is daarover niets terug te zien in het besluit.

Naar aanleiding van uw bezwaar heb ik nogmaals gezocht en laten zoeken naar de brief van 24 september 2021. Deze zoektocht heeft niets opgeleverd. De e-mail van 24 september 2021 waarmee [REDACTED] de brief aan ons heeft gestuurd heb ik evenmin kunnen achterhalen. Ook niet bij de geadresseerden van deze e-mail. Het lijkt erop dat wij de e-mail met de brief niet hebben ontvangen. Dit zou verklaren waarom hij niet is beantwoord.

Beslissing

Gezien het voorgaande bestaat er aanleiding het bestreden besluit te herroepen. De documenten die opnieuw zijn beoordeeld op het weglakken van persoonsgegevens en de documenten die u eerder niet heeft ontvangen, worden bij deze beslissing op bezwaar alsnog naar u gestuurd.



nationale ombudsman

Pagina 4

Ons nummer



Bij het bezwaarschrift is tevens verzocht tot vergoeding van de kosten, zoals bedoeld in artikel 7:15, tweede lid van de Awb. Nu het bezwaarschrift leidt tot herroeping van het besluit wegens een aan de Nationale ombudsman te wijten onrechtmatigheid, bestaat er aanleiding tot vergoeding van de kosten. Ingevolge het Besluit proceskosten bestuursrecht worden deze kosten begroot op 1 punt voor het indienen van het bezwaarschrift en 1 punt voor het verschijnen op de hoorzitting, hetgeen leidt tot een vergoeding van € 1.082,-. Ik verneem graag van u op welke rekening de vergoeding kan worden overgemaakt.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,



Reinier van Zutphen

Binnen zes weken na verzending van dit besluit kunnen belanghebbenden beroep instellen bij de rechtbank te Den Haag, sector bestuursrecht, postbus 20302, 2500 EH, Den Haag. Voor mogelijkheden rondom digitale correspondentie kijkt u op <https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Rechtbanken/Rechtbank-Den-Haag>.

Vragen CKG 2020

1. 17-12-19 [REDACTED]

Ik krijg dagelijks veel e-mails van de heer S in mijn dossier uit 2016. Deze e-mails hebben géén relatie met dit dossier. Daarom het verzoek de berichten niet meer onder dit dossiernummer te registreren. Vraag aan het team van lastig klaaggedrag. Hoe hier mee om te gaan? De inhoud van deze berichten gaan alle kanten op. Hij stuurt de berichten gewoon naar een aantal instanties. Vanaf begin november tot nu al een stuk of 40 berichten ontvangen. Groet, [REDACTED]

Deze vraag heb ik mondeling afgehandeld. Er is nog geen "stoppen"brief uit gegaan. Ze gaat nu brief opstellen waarbij wordt gewezen op de Ken en dat de No niet zal reageren op zaken als die nog niet in de Ken zijn geweest en die c.c. naar ons gestuurd worden. RM

2. 18-12-19 [REDACTED]

Mevrouw I. heeft bij ons een verzoek om inzage in haar dossiers / AVG-verzoek ingediend. @CKG: [REDACTED] en ik zullen begin januari 2020 overleggen over de verdere behandeling van het verzoek. Wie van jullie kan ik uitnodigen voor dit nog te plannen overleg? Wij maken graag even van jullie denkkracht gebruik. Mevrouw stond in het verleden namelijk bekend als veelschrijver [REDACTED] en [REDACTED] pakken dit op

3. 19-12-19 [REDACTED]

[REDACTED] zowel als ik hebben vanmorgen weer de hijger aan de lijn gehad *We weten niet wie dit is RM*

4. 19-12-19 [REDACTED]

Sparren over een zaak, waarin Jeugdzorg iemand tijdelijk heeft uitgesloten van contact vanwege g.o.g. Belangrijk in ons beleid is dat dit tijdelijk moet zijn, dat heeft Jeugdzorg ook gedaan. Zij hebben al vrij snel getoetst of de maatregel moest blijven. [REDACTED] zal brief maken en kopie aan mij sturen. *Hierover gesproken en aangeboden mee te lezen voor verzending. RM*

5. 23-12-19

Er komen mails van [REDACTED] in mailbox LKG, maar hiervoor is nog geen contactafspraken. Bij FD nagevraagd, [REDACTED] heeft dat doorgegeven (is zaak onder 1). Terwijl de brief met contactafspraken nog niet uit is. Ik heb [REDACTED] mail gestuurd en uitgelegd dat dit niet de werkwijze is. Iemand van CKG zet de contactafspr pas in verseen als brief uit is. Niet zelf op eigen houtje alvast FD informeren.

6. 24-12-19 gesprek met [REDACTED] en [REDACTED]

In 2 zaken van een vz is geschreven dat we niet meer gaan reageren, in overleg met [REDACTED]. Nu komt vz met een herzieningsverzoek. Wat doen we? Gelet op "het rechtsmiddel" dat vz nu benut, lijkt mij dat we hierop kort reageren, en dan afsluiten met iets als: vanaf nu wordt definitief niet meer gereageerd op deze onderwerpen.

7. 13-1-10 gesprek [REDACTED]

Uitgebreid gesproken en meegedacht over aanpak en een brieftekst, bij een klager die veel schrijft en veel aandacht vraagt. RM

8. 16-1-20 gesprek met [REDACTED] over zaak en brief. Opmerkingen bij brief gemaakt. RM

9. 6-2-20 [REDACTED] verzoek te meekijken

10. 5-2 [REDACTED] verzoek tot meelesen

11. 27 -1gesprek met [REDACTED] over persoon met CKG,

12. 11 febr: vraag van [REDACTED]. Ik heb een nieuwe klacht van [REDACTED] in behandeling gekregen. Zie mail hieronder en bijlagen. Mw. heeft in de laatste jaren vele (herzienings)dossiers bij ons. Maar ik vind geen contactafspraken terug. Deze klacht gaat kennelijk over het CIZ, deze nemen geen correspondentie van haar in behandeling.

Het betreft ook al een zeer langspend conflict . Het lijkt er op dat ze opnieuw een melding van fraude wil doen. [REDACTED] opgepakt

13. 20-2 [REDACTED] vroeg om mee te denken bij iemand die een contactafspraken heeft en die nu over iets anders klaagt RM

14. 24-2 [REDACTED] (NVL) gesproken over het voorgenomen beleid en tips gegeven. RM

15. 25-2 vraag [REDACTED] over aanpak zaak ivm gedrag van vz. Vz komt terug op een zaak die de No al eerder heeft behandeld. Geadviseerd om te vragen aan vz concreet te maken over welk nieuwe gedraging hij klaagt. Anders verwijzen naar oude klachtbehandeling RM

16. 26-2 Met [REDACTED] over zaak gesproken, en nu de stoppenbrief maken (RM)

17. 27-2 gesproken met [REDACTED] gem Stichtse Vecht, over CKG en hoe je contacten kan beperken enz (RM)

18. 27-2 [REDACTED] over aanpak zaak (RM)

19. 27-2. Telefonisch contact met [REDACTED] van gemeente Woerden over "stoppen" [REDACTED]

20. 26-2 contact per e-mail met cp gemeente Leiden over stoppen [REDACTED]

21. 4/3 met [redacted] gesproken over wel of niet reageren op dhr K (RM)
22. 4/3 vraag [redacted] over hoe we moeten reageren op veeleisend persoon en haar verzoek om inzage (RM)
23. 5/3 gesprek [redacted] "verward gedrag" vraag nav. Joyce RM
24. 9/3 vraag [redacted] over toetsingskader klacht dat politie is gestopt met een zaak RM
25. 11/3 vraag van [redacted] over verzoekster waar al contactafspraken mee zijn en die veel belt met OP [redacted]
26. 11/3 Vraag van EZ over afstemmen over een complexe verzoeker [redacted]; uitleg gegeven over begrenzen op inhoud en grensoverschrijdend gedrag
27. 11/3 verzoek [redacted] tot meedenken of er alsnog gereageerd moet worden bij oude zaak met contactafpraak (RM)
28. 17/3 vragen gem Lelystad [redacted] over hoe om te gaan met ckg
29. 24/3 [redacted] vraagt meekijken naar een zaak waarin vz onbegrijpelijke mails stuurt en waarin [redacted] niet meer reageert. (zonder brief..)
30. 24/3 [redacted] vraagt om tekst mee te lezen
31. Verzoek van Slachtofferhulp om mee te denken met opzetten klachtbehandeling en hoe om te gaan met CKG [redacted] met [redacted]
32. Vraag van [redacted] over complexe klager en avg verzoek: [redacted] en [redacted] gaan in overleg
33. Vraag van [redacted] over een complex klager die naar verschillende medewerkers belt, terwijl ze hadden afgesproken dat hij zou wachten [redacted]
34. terugbelverzoek [redacted] gem. Woerden: voor advies lastig klaaggedrag [redacted]
35. Vraag van [redacted] over aanpak in nieuwe zaak van complexe klager, waarin eerder een stopbrief op gedrag door Ruud is geschreven [redacted]
36. Verzoek van Pag over stopzetten avn mail en blokkeren van emailadres [redacted]
37. Vraag van [redacted] over afhandelen van contactafpraak [redacted]
38. Vraag [redacted] mag ik zelf stoppen mail sturen? (Ruud)
39. Vraag [redacted] heb je een standaard tekst (ruud)
38. Verzoek [redacted] wat doen we met contactverbod dhr [redacted]? (R)
40. Vraag [redacted]: wat doen we met CC? (Ruud)
41. Telefoongesprek met [redacted] Bureau Van Montfoort, zij doen in opdracht van Jeugdzorg NL onderzoek naar omgaan met lastige cliënten. (14/5 Ruud)
42. Vraag [redacted] over iemand de gebeld had (29/5 R)
43. Vraag [redacted] over iemand met veel dossiers en vaag verhaal (2/6 R)
44. Vraag [redacted] over zaak met contactafpraak en doorgaande mails (3/6 R)
45. Vraag van [redacted] over maatregel om te stoppen met reageren op mailverkeer / contactafpraak [redacted] [redacted] (Ruud)
46. Deelname overleg zaak [redacted] waarin iemand zijn naam op Twitter zet en de vraag is of we gaan beperken en wat we schrijven 9/6 (R)
47. Vraag [redacted] om mee te lezen concept brief en overleg daarover 10/6 R
48. Vraag [redacted] over iemand die geen reactie krijgt en een contactafpraak heeft 11/6 R
49. Vraag [redacted] over persoonlijk onder druk worden gezet 11/6 R
50. Deelname overleg zaak [redacted] waarin vz veel schrijft en waarin er in de vervolgstap beperkt moet worden 17/6 R
51. Vraag [redacted] over zaak [redacted]; mail uitgezet de organisatie in R 16/6 R
52. Meegeschreven aan tekst voor [redacted] 18/6 R
53. Vraag [redacted] over brief 22/6 R
54. Telefonische vraag [redacted] over zaak [redacted] 23/6 R
55. [redacted] vraagt om mee te denken in 2 zaken 23/6 R
56. Overleg [redacted] en [redacted] over veelschrijver; wat kunnen we doen? 23/6 R
57. Vraag [redacted] om mee te lezen tekst met waarschuwing 23/6 R
58. Verzoek om contact met gemeente Westland (via [redacted] 22/6 [redacted])
59. Verzoek van [redacted] om naar passage in brief te kijken over stoppen met reageren [redacted]
60. Overleg zaak [redacted] e.a. over vervolgstappen ivm ckg 5/7 (Ruud)
61. Meelezen brief [redacted] en terugkoppelen 6/7 (Ruud)
62. Vraag om kopie vb brief door [redacted] 7/7 (Ruud)
63. Vraag en overleg [redacted] over doorlopende mails 7/7 (Ruud)
64. Overleg [redacted] over complexe zaak Emmen 8/7 (Ruud)
65. Vraag [redacted] om even mee te denken met onbegrijpelijke brief 8/7 (Ruud)
66. Vraag [redacted] om mee te denken ivm nieuwe feiten 12/7 (Ruud)
67. Vraag [redacted] om mee te denken met lastige situatie 15/7 (Ruud)
68. [redacted] vraagt om meelezen brief 16/7 (Ruud)
69. [redacted] vraagt om overleg, deels CKG deels IK 16/7 (Ruud)
70. [redacted] vraagt om te sparren, deels CKG, wellicht een IK 16/7 (Ruud)
71. Overleg zaak [redacted] en [redacted] over aanpak zaak met vele overheidsinstanties 23/7 Ruud
72. Vraag advies [redacted] over aanpak zaak 27/7 Ruud
73. Spoedoverleg [redacted] over publiciteitsgevoelige zaak met CKG 28/7 Ruud
74. Meedenk vraag [redacted] 29/7 Ruud
75. Telefonisch overleg vraag [redacted] over reactie van vz, 30/7 Ruud
76. Verzoek [redacted] om mee te lezen met tekst 30/7 Ruud
77. Vraag [redacted] over wel of niet reageren ivm ckg 30/7 Ruud

78. Vraag [redacted] over aanpak vraag verzoeker is er een cont afspraak? 4/8 Ruud
79. Gesprek [redacted] over wanneer stoppen we 11/8 Ruud
80. Gesprek [redacted] en [redacted] over herzieningsverzoek en noemen naam medewerker op website 12/8 Ruud
81. Vraag [redacted] meedenken met lastige zaak 17/8 R
82. Vraag [redacted] om wat we kunnen doen 17/8 R
83. Vraag [redacted] over volgstukken van veelschrijver 17/8 R
84. Vraag van gemeente Nijmegen over lastige klager, via [redacted] binnengekomen 25/8 [redacted]
85. Vraag van [redacted] over verward persoon die epistel stuurt [redacted]
86. Vraag [redacted] advies over zaak 7/9 (Ruud)
87. Vraag [redacted] om mee te kijken naar tekst contact beëindigen
88. vraag [redacted] en gesprek [redacted] over vervolgstap lastige zaak
89. nieuwe vraag [redacted] over tekst 21/9 Ruud
90. Vraag [redacted] over verlopen contactafspraak 22/9 (rm)
91. Vraag van [redacted] over contactafspraak [redacted]; uitkomst is om de oude afspraak te vernieuwen
92. Vraag [redacted] over vinkjes in het systeem 27/9 R
93. Vraag [redacted] over praktische aanpak verzoek om inzage/Wob R
94. Vraag [redacted] om te sparren over verzoek van een overheid 8/10
95. Gesprek met Joyce , Addie en Kinderombudsman Den Haag over CKG- skype afspraak 5/10
96. Vraag van [redacted] over ckg en herzieningsverzoek [redacted]
97. Vraag van [redacted] om iemand van een verhuisbedrijf terug te bellen over CKG [redacted]
98. Vraag [redacted] om mee te lezen met brief (Ruud) 29/10
99. Mail [redacted] over CKG antwoord (Ruud) 28/10
100. Vraag [redacted] over tekst stoppen & herziening (R) 2/11
101. Vraag [redacted] over stoptekst 9/11 R
102. Vraag [redacted] om mee te lezen oordeel 9/11 R
103. Meelezen tekst stoppen [redacted] 10/11 R
104. Contact met [redacted] over stoppen bij schreeuwende man 10/11 R
105. Gereageerd op verzoek Secr ivm aanhoudend telefoontjes 10/11 R
106. Vraag [redacted] over stoppenbrief 25/11 R
107. Vraag [redacted] over waarschuwingsbrief24/11 R
108. Meelezen brief [redacted] 25/11 R
109. Vraag [redacted] over iemand met ckg 25/11 R
110. Vraag meelezen [redacted] brief 30/11 R
111. Vraag [redacted] over meelezen brief 30/11 R
112. Vraag [redacted] over stukken gemeente Utrecht
113. Telefoongesprek gemeente Sudwest Fryslan over complex klaaggedrag 30/11 R
114. [redacted] verzoek om mee te lezen brief 30/11 R
115. Vraag [redacted] over contactafspraak 30/11 R
116. Zaak [redacted] vraag om mee te lezen 1/12 R
117. Bespreking met [redacted] over zaak CKG bij Huurcommissie 7/12 R
118. Vraag [redacted] om meelezen brief 7/12 R
119. Vraag [redacted] over wel of niet reageren. 9/12 R
120. [redacted] vraagt naar de rol van CKG bij veelklagers met meerdere dossiers 15/12
121. Burgemeester Veenstra, Friese Meren wil met spoed spreken over een zaak. Teruggebeld 16/12 R
122. Vraag [redacted] over het stoppen, wel of niet. 17/12 R
123. Vraag [redacted] over meelezen brief 21.12 R
124. [redacted] wil even sparren; wel of geen contactafspraak 22/12 R

Vragen CKG 2022

1. Gereageerd ivm Wob-verzoek persoon met contactafspraak naar ██████ (3/1 RM)
2. Brief van ██████ bekijken (███/11/1)
3. Gereageerd op vraag ██████ ivm twitter 5/1 (RM)
4. Vraag ██████ over veelvrager besproken (5/1 RM)
5. Gereageerd vraag ██████ 6/1 (RM)
6. Gereageerd vraag ██████ op Twitterbericht (11/1 RM)
7. Gesproken met ██████ over ckg-vragen vanuit RvRechtsbijstand (11/1 RM)
8. Dreigende beller en waarschuwingsbrief maken voor ██████ (███ 14/1)
9. Vraag beantwoord ██████ ivm contact CIZ (R 13/1)
10. Vraag ██████ beantwoord ivm Twitter (R14/1)
11. Contact met CIZ gehad over presentatie (R 14/1)
12. Vraag doorgezet naar PK (R 14/1)
13. Mail van ██████ beantwoord(18/1 RM)
14. Vraag ██████ over ckgbrief voor Reinier beantwoord (18/1 RM)
15. Ivm vraag over mogelijk int klacht met ██████ gebeld over stopbrief (18/1 RM)
16. Gesprek met ██████ over veelschrijver (18/1 RM)
17. Skypegesprek met ██████ over ckgpresentatie Slachtof.hulp NL (18/1 RM)
18. Gesprek met ██████ over ckg-presentatie SHN(19/1 RM)
19. Gesprek met ██████ over aanpak zaak, na waarschuwing (19/1 RM)
20. Meegelezen met tekst ██████ (19/1 RM)
21. Op verzoek om contact op te nemen met gemeente richting ██████ gereageerd (19/1 RM)
22. Vraag ██████ beantwoord en tekstje geschreven voor mail (20/1) RM
23. Nadere vraag van ██████ beantwoord over veelvrager (20/1 RM)
24. Vraag ██████ en ██████ beantwoord over vinkje bij een naw (20/1 RM)
25. Akkoord brief ██████ gegeven (24/1 RM)
26. Gesprek ██████ en ██████ over iemand met repeterend gedrag (26/1 RM)
27. Vraag ██████ meelezen tekst voor iemand die gog vertoonde (26/1 RM)
28. Akkoord brief ██████ (27/1 RM)
29. Verzoek van ██████ over vinkje (31/1 ██████)
30. Gesprek met ██████ en ██████ over aanpak veelschrijver (1/2 RM)
31. Vraag beantwoord over aanpak veelschrijver ██████ (1/2 RM)
32. Brief ██████ akkoord gegeven (3/2 RM)
33. Vraag vanuit OP over aanhoudend vz VO (4/2)
34. Blokkeren van aanhoudend bellende vz na stopbrief (4/2 ██████)
35. Akkoord stopbrief ██████ (10/2 RM)
36. Gesprek ██████ over zaak met aanhoudend gedrag (10/2 RM)
37. Gesprek ██████ over veelklager (14/2 RM)
38. Tel gesprek ██████ over aanpak tweet veelklager (14/2 RM)
39. Vraag van ██████ over eventueel ckg (███ 14/2)
40. Vraag ██████ C&O over hoe te reageren op persoon met contactafspr (16/2 RM)
41. Gesprek met ██████ over vervolg zaak met ckg (16/2 RM)
42. Mail beantwoord van ██████ over veelklager (16/12)
43. Telefonisch contact met ██████ ivm persoon met contactafspr (16/2 RM)
44. Aan Slachtofferhulp NL mail met voorbeeld tekst stopbrief gestuurd (16/2 RM)
45. Meegelezen bij brief ██████ (21/2 RM)
46. Akkoord gegeven stopbrief ██████ (21/1 RM)

47. Met [redacted] gesproken over boze klager (1/3 RM)
48. Vraag [redacted] over een volgstuk beantwoord (1/3 RM)
49. Vraag [redacted] beantwoord over reageren op persoon met contactafspr (2/3 RM)
50. Met [redacted] over nieuw volgstuk gesproken (4/3)
51. Met [redacted] gesproken over veelklager met g.o.g. (3/3)
52. Maatregel brief gemaakt voor [redacted] (3/3 RM)
53. Gereageerd op verzoek [redacted] ivm blokkeren (3/3 RM)
54. Vraag [redacted] over registeren in Verseen beantwoord (4/3 RM)
55. Vraag [redacted] over vinkje beantwoord (3/3 RM)
56. Vraag [redacted] beantwoord (3/3 RM)
57. Gereageerd op vraag [redacted] (7/3 RM)
58. Op vraag [redacted] gereageerd (7/3 RM)
59. Met [redacted] gesproken over terugbellen veelklager (8/3 RM)
60. Met [redacted] gesproken over inzageverzoek veelklager (8/3 RM)
61. Met [redacted] gemaïld over brief (14/3 RM)
62. Brief [redacted] akkoord gegeven (14/3 RM)
63. Brief [redacted] akkoord gegeven (15/3 RM)
64. Op verzoek [redacted] vinkje geplaatst (15/3 RM)
65. Met College RvdM gemaïld over presentatie (15/3 RM)
66. Vraag van [redacted] over gedrag vz [redacted] (21/3)
67. Vraag van [redacted] over maken waarschuwingsbrief ([redacted] 22/3)
68. Vraag van [redacted] om vinkje te plaatsen ([redacted] 22/3)
69. Vraag van klachtbehandelaar pol over ckg in zaak ([redacted] 29/3)
70. Vraag van [redacted] over ckg/ stopbrief (29/3 [redacted])
71. Gesprek met [redacted] en [redacted] over veelschrijver/herziening (5/4 RM)
72. Vraag webcare over socialmedia veelschrijver (5/4 RM)
73. Meegelezen met brief met contactafpraak [redacted] (4/4 RM)
74. Gereageerd op mail secretariaat over man die veel belt (11/4 RM)
75. Mail rondgestuurd naar receptie en secr met hoe te handelen bij veelbeller (11/4 RM)
76. Naar [redacted] geantwoord over persoon met ckg (11/4 RM)
77. Vraag van Waterschap Hollandse Delta over veelklager ([redacted] / 14/4)
78. Vraag van [redacted] over CKG ([redacted] 14/4)
79. Verzoek om ckg overleg van [redacted] ([redacted] 14/4)

Overzicht CKG 2020

Presentaties:

1. Defensie IGK staf(Ruud)
2. OCW ()
3. CIZ Utrecht (Ruud)
4. Logius ()
5. Logius ()
6. Haagse ombudsman (online () & Ruud)

Gesprekken in persoon

1. Gemeente Stichtse Vecht (R)
2. Juridisch Loket ()
3. Provincie Brabant en andere overheden (R)
4. Gesprek met juridisch loket op kantoor: kort verteld over ckg ()
5. 6 en 7: 3 gesprekken bij gemeenten in Gelderland ()

Telefonisch advies

1. Beleid Luchtverkeersleiding (Ruud)
 2. Slachtofferhulp ()
 3. Gemeente Woerden ()
 4. Bureau van Montfoort (Ruud)
 5. Gemeente Westland ()
 6. OM – Pag ()
 7. Gemeente Sudwest Fryslan (Ruud)
 8. Burgemeester gem Friese meren (Ruud)
 9. Gemeente Nijmegen (Ruud)
 10. klachtencoordinator gem. woerden ()
 11. cp gemeente Westland ()
 12. provincie Noord-Brabant ()
 13. cp BZ over mogelijkheid tot workshop ()
 14. () over mogelijkheid tot workshop bij klokkenluiders ()
 15. () maatschappelijk werkster over zaak en mogelijkheid tot workshop ()
 16. cp gemeente Uithoorn ()
-
1. Een online bespreking met de gemeente Utrecht over hun beleidsstuk. () en Ruud)

Intern: ruim 240 verzoeken om advies, te sparren, tekst mee te lezen etc

3 en 4^e kwartaal

- 1.
2. Online bespreking complex klaaggedrag beleid gem Utrecht (█ en Ruud)

Aanbiedingsformulier

(max 2 A4)

Onderwerp	Nieuw beleid Complex klaaggedrag
Van	Ruud Miedema
Aan	Sectorhoofdenoverleg
Datum afhandeling	13 december 2018
Doel van bespreking	Ter vaststelling
Beslispunten/discussiepunten	
Voorgeschiedenis/context	<p>Vanuit de organisatie komen vragen over hoe ver de dienstverlening reikt bij complex klaaggedrag. De druk op de bezetting wordt bij aanhoudend gedrag gevoeld en de vraag speelt of medewerkers zich voldoende gesteund voelen om nee te zeggen op een gegeven moment.</p> <p>De vorige notitie "omgaan met lastig klaaggedrag" dateert van 2012. Sindsdien worden we in toenemende mate en met nieuwe vormen van complex klaaggedrag geconfronteerd en heeft het specialisme "omgaan met complex klaaggedrag" zich geprofessionaliseerd. Het is dus tijd voor een nieuw beleidsstuk over complex klaaggedrag.</p> <p>Het uitgangspunt is dat medewerkers iedere burger open tegemoet treedt. Het is echter belangrijk dat medewerkers weten wat zij kunnen en mogen doen om het werk hanteerbaar te houden, wanneer zij met aanhoudend en grensoverschrijdend gedrag te maken hebben.</p> <p>De volgende redenen om de dienstverlening te begrenzen spelen bij uitstek in de gevallen waarbij complex klaaggedrag aan de orde is :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. de capaciteit moet evenwichtig verdeeld worden over mensen die bij ons aankloppen; 2. de ombudsman wil iets toevoegen. Wanneer dat niet mogelijk is stelt dat een grens aan onze dienstverlening; 3. de bescherming van medewerkers brengt ook met zich mee dat de werkgever grenzen kan stellen aan de dienstverlening; 4. wanneer er geen zinvolle communicatie kan plaatsvinden tussen de burger en de ombudsman, kan dat ook tot beperking van de dienstverlening leiden. <p>Om de bescherming van medewerkers en de duidelijkheid hierover richting burgers te bevorderen, wordt overwogen om een reglement (een A4tje) op te stellen over wat een ieder van medewerkers mag verwachten en wat de ombudsman van burgers verwacht. En ook hoe de ombudsman omgaat met uitingen van grensoverschrijdend gedrag. Dit reglement kan op de website worden gepubliceerd en kan in uitgeprinte vorm (ingelijst) worden opgehangen bij de entree van het gebouw van de ombudsman.</p>

<p>Samenvatting/toelichting</p>	<p>In het nieuwe beleid wordt (onder meer) aangegeven wanneer medewerkers kunnen stoppen in zaken. Het komt er in grote lijnen op neer dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> = bij uitsluitend telefonisch contact, schrijven we na de tweede keer dat iemand telefonisch terugkomt, dat we niet meer gaan reageren; = bij evidente zaken, schrijven we in de brief op het herzieningsverzoek dat we verder niet meer gaan reageren; = bij overige zaken, waarbij iemand terugkomt nadat het herzieningsverzoek is afgedaan, wordt in de eerstvolgende brief aangegeven dat we niet meer gaan reageren. <p>Bij publicatie van namen van medewerkers op het internet, zullen we altijd vragen om dit weg te halen. Doet iemand dat niet, dan stoppen we de dienstverlening in die zaak.</p> <p>Voor de contactafspraken, zoals de afspraak dat we op een bepaald onderwerp niet meer reageren, gaan we een bewaartermijn hanteren. In verband met de AVG kan de koppeling van de contactafpraak, aan de NAW-gegevens, niet meer onbeperkt bestaan. Er is gekozen voor een termijn van 5 jaar, die is te onderbouwen en daarmee AVG-proof.</p> <p>Een gevolg hiervan is dat het primaire proces te maken zal krijgen met personen, van wie de contactafpraak uit het systeem is gehaald. Dat betekent dat we alle zaken van die persoon weer gaan behandelen. Als blijkt dat iemand met iets komt, waar we in een oud dossier mee zijn gestopt, kan dat opnieuw geconstateerd worden en tot een nieuwe contactafpraak leiden. Er moet rekening gehouden worden met incidenteel meer werk.</p> <p>Ten aanzien van aanhoudende bellers naar het Ombudsplein wordt opgemerkt dat het telefoonsysteem één termijn kent voor een blokkade (6 maanden). Het zou wenselijk zijn om een hierin een keuze te hebben. Zodat er voor gekozen kan worden iemand die op één dag achter elkaar belt, schreeuwt en scheldt, dat nummer voor één dag te blokkeren. Aangezien onze provider, die door de rijksoverheid wordt bepaald, deze mogelijkheid niet biedt, is dat iets dat in de toekomst nader kan worden ingevuld.</p>
<p>Financiële gevolgen</p>	<p>Nee</p>
<p>Eerder behandeld in</p>	<p>sectorhoofdenoverleg</p>
<p>Afgestemd met</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Functionaris gegevensbescherming - No en So zijn op de hoogte van de inhoud
<p>Spelen er privacyaspecten?</p>	<p>Ja: het registeren van contactafspraken, door deze te koppelen aan NAW-gegevens in Verseen, kan o.g.v. de AVG niet onbeperkt duren. Daarom wordt dit beperkt en een termijn vastgesteld.</p>

Spelen er aspecten t.a.v. (informatie)beveiliging?	Nee
Communicatie	Intern: Extern:
OR	N.v.t.
Bij behandeling aanwezigheid gewenst van	Ruud Miedema
Bijlagen	



Handreiking complex klaaggedrag

Inhoud

1. Inleiding	5
2. Visie	5
3. Contact beperken en beëindigen	6
3.1 Beperken bij aanhoudend gedrag	6
3.2 Beperken bij grensoverschrijdend gedrag	7
3.3 Afsluiting brieven.....	8
4. Termijnen contactafspraken	8
5. Handelen bij aanhoudende telefoontjes	9
6. Handelen bij uitingen op internet	9
7. Ondertekening brieven	10

1. Inleiding

In deze handreiking¹ wordt ingegaan op de vraag hoe de Nationale ombudsman wil omgaan met personen die complex klaaggedrag (CKG) vertonen richting medewerkers van de ombudsman.

Bij de behandeling van klachten treedt iedere medewerker van het Bureau van de Nationale ombudsman de burger met een open houding tegemoet om zich vervolgens in te zetten om de burger (op weg) te helpen. Het perspectief van de burger wordt betrokken bij alles wat de Nationale ombudsman en zijn medewerkers doen.

De ombudsman wil transparant zijn in zijn werkwijze en de burger hierin meenemen. De ombudsman legt zijn werkwijze uit zodat de burger kan begrijpen wat de ombudsman voor hem kan doen en niet kan doen.

Het komt voor dat het contact tussen de burger en de medewerker van de ombudsman complexer wordt gedurende de behandeling van de klacht. Burgers zijn soms dwingend, aanhoudend en emotioneel en dit kan, nadat (meer) duidelijk wordt wat de ombudsman kan betekenen, opeens veel intensiever worden. Door gespreksvaardigheidstrainingen die medewerkers hebben gevolgd, zijn de medewerkers in staat om professioneel om te gaan met een zekere mate van dwingend of emotioneel gedrag.

Er bestaan situaties waarin een burger geen maat meer houdt in zijn gedrag en uitingen richting de medewerkers van de ombudsman. De betrokken burger is in het kader van de klachtbehandeling niet in staat om de boodschap te horen of te accepteren, blijft bellen en schrijven of wordt verbaal agressief of beledigend en uit dit op allerlei manieren. Er zijn grofweg twee soorten complex klaaggedrag te benoemen:

1. aanhoudend gedrag;
2. grensoverschrijdend gedrag.

Het omgaan met dit complex klaaggedrag is een uitdaging voor de medewerkers. Belangrijk is dat daarbij duidelijk is wat medewerkers kunnen en mogen doen om het werk hanteerbaar te houden. De medewerkers moeten zich gesteund voelen wanneer zij hierin stappen ondernemen.

2. Visie

Klachtbehandeling en daarbij de burger (op weg) helpen is de kerntaak van de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman doet dit met een open, klantvriendelijke houding, richting een ieder die zich tot het instituut wendt. De dienstverlening is echter niet onbegrensd en er is een aantal redenen die het begrenzen van de dienstverlening rechtvaardigen, hetgeen bij uitstek speelt in de gevallen van complex klaaggedrag speelt. Dit zijn de volgende redenen:

- De inzetbaarheid van medewerkers, de capaciteit, moet evenwichtig verdeeld worden over alle mensen die een beroep doen op de Nationale ombudsman. Hoewel wij als instituut dienstverlenend willen zijn, zijn er grenzen aan wat wij kunnen.
- Vanuit het oogpunt van doelmatigheid wil de ombudsman in een zaak iets kunnen toevoegen. Wanneer de ombudsman niets meer heeft toe te voegen, betekent dat een grens aan de dienstverlening.
- De bescherming van medewerkers, en de zorgplicht hiervoor van de werkgever, brengt ook het hanteren van grenzen met zich mee. Wanneer het welzijn of de goede naam van een medewerker

¹ Wat in de handreiking staat is leidraad bij het handelen. Wees je er altijd van bewust dat er redenen kunnen zijn om van de handreiking af te wijken.

in het geding is door het handelen van een burger, worden er grenzen gesteld aan wat iemand nog van ons kan verwachten.

- Er moet een zinvolle communicatie mogelijk zijn. Dit betekent dat wanneer er geen communicatie mogelijk is tussen een burger en de ombudsman, dit de klachtbehandeling beperkt.

Wat betekent dit?

Wanneer een burger in een afgehandelde zaak, bij een blijvend meningsverschil, aanhoudend contact blijft zoeken over zijn klacht, is het gerechtvaardigd om het contact eenzijdig en op een zorgvuldige manier te beëindigen. De beperkte capaciteit per persoon ligt hier aan ten grondslag. Bovendien valt er door de ombudsman in die zaken niets meer toe te voegen.

Wanneer een burger tijdens de behandeling van een zaak medewerkers uitscheldt, bedreigt of negatieve uitingen over een medewerker publiceert, worden de grenzen van het toelaatbare overschreden. De burger heeft zelf ook een verantwoordelijkheid om binnen de fatsoensnormen te handelen, zoals hij dat ook van een medewerker mag verwachten. De bescherming van medewerkers en de zorgplicht van de werkgever in dit kader, rechtvaardigen het beperken van de dienstverlening. Onder deze omstandigheden kan er bovendien geen zinvolle communicatie plaatsvinden over de klacht met de consequentie dat niet aan de verplichting tot het onderzoeken van klachten kan worden voldaan.

Professionele klachtbehandeling en complex klaagedrag

Professionele klachtbehandeling brengt met zich mee dat tijdig wordt aangegeven wat een klager mag verwachten bij de ombudsman. Professionele klachtbehandeling houdt ook in dat tijdig wordt aangegeven dat, en waarom, de ombudsman de behandeling gaat beëindigen. Het gaat daarbij om het geven van gemotiveerde duidelijkheid.

Het komt voor dat een medewerker zich laat overhalen, uit een drive van dienstverlenend willen zijn, om toch nog iets te doen voor een vragende of eisende burger, terwijl al is aangegeven dat de ombudsman de zaak niet verder onderzoekt of geen bijdrage kan leveren aan de essentie van het probleem. Het toch nog iets doen kan het signaal afgeven dat de burger bepaalt wat de ombudsman moet doen en kan een aanmoediging zijn om dit gedrag opnieuw in te zetten.

Ondanks het tijdig managen van verwachtingen, hebben wij met een kleine groep mensen te maken die ondanks onze mededeling niets te kunnen betekenen, aanhoudend gedrag vertonen. Daarom is het belangrijk dat wanneer iemand terugkomt, snel duidelijkheid wordt gegeven over het stoppen op de inhoud. Belangrijk is dat de medewerkers hierop consequent blijven handelen.

Tegelijk is het ook belangrijk dat een medewerker hiermee niet te lang blijft zitten en tijdig hierover spreekt met een senior, leidinggevende of een specialist CKG.

3. Contact beperken en beëindigen

3.1 Beperken bij aanhoudend gedrag.

Iedere burger kan de Nationale ombudsman verzoeken een beslissing over een klacht te heroverwegen. Uitgangspunt is dat iedereen recht heeft op één heroverweging in zijn zaak. Bij aanhoudend gedrag (iemand blijft terugkomen maar wel op een nette manier) worden grofweg drie varianten onderscheiden:

1. In evidente zaken waarin uitsluitend telefonisch contact heeft plaatsgevonden en iemand komt voor de tweede keer telefonisch terug, wordt vervolgens schriftelijk gereageerd dat de ombudsman niets meer toe te voegen heeft en niet meer zal reageren op dit onderwerp.

2. In zaken waarin een schriftelijk standpunt is gegeven over een evidente zaak, bijvoorbeeld een b&w-klacht, en iemand komt terug, dan wordt in de schriftelijke reactie op het herzieningsverzoek direct aangegeven dat de ombudsman niets meer heeft toe te voegen en niet meer zal reageren op dit onderwerp.
3. In zaken waarbij iemand terugkomt nadat het herzieningsverzoek is afgedaan, wordt in de eerstvolgende reactie aangegeven dat de ombudsman niets meer heeft toe te voegen en niet meer zal reageren.

Het doel is dat de ombudsman op deze manier snel duidelijkheid geeft aan een verzoeker. Het ondervangt dat personen met aanhoudend gedrag de ruimte krijgen om verder te blijven gaan. Ook wordt de capaciteit niet onevenredig belast met langdurige correspondentie.²

De volgende tekst kan in dit kader gebruikt worden:

Gelet op het telefonische contact /gezien de correspondentie met u hierover, heb ik hieraan niets meer toe te voegen. De Nationale ombudsman zal vanaf nu kennis nemen van uw correspondentie over dit onderwerp en zal hierop niet meer reageren. Dit houdt ook in dat mijn medewerkers niet meer telefonisch hierop zullen reageren.

Aandachtspunten

- Bespreek de zaak eerst met een senior of sectorhoofd / teamleider OP om te bepalen of er aanhoudend gedrag speelt waarbij de ombudsman niet meer heeft toe te voegen. Neem dan contact op met de CKG-specialist.
- De medewerker stuurt na verzending van de brief, een bericht aan de CKG-specialist met de exacte tekst van de afspraak en datum van verzending. Vervolgens wordt de contactafspraken in het registratiesysteem aan de NAW-gegevens van de verzoeker toegevoegd.
- Het is zinvol om duidelijk te omschrijven op welke onderwerpen de mededeling om te stoppen specifiek ziet.
- Vervolgcorrespondentie wordt behandeld door de laatste behandelaar, tenzij op zijn/haar verzoek, gelet op de hoeveelheid correspondentie, bij de contactafspraken is opgenomen dat de FD de nieuwe correspondentie doorstuurt naar de CKG mailbox. Een specialist CKG checkt de vervolgcorrespondentie alsdan op nieuwe klachten.
- Belangrijk is consequent te handelen ten aanzien van de klacht waarvan de behandeling is beëindigd.
- Nieuwe klachten over een (ander) bestuursorgaan worden wel in behandeling genomen.

3.2 Beperken bij grensoverschrijdend gedrag

Wanneer iemand niet netjes blijft en bijvoorbeeld iets beledigend zegt of schrijft, of iets dat als grievend wordt ervaren door de medewerker, neemt de organisatie de medewerker in bescherming. De burger wordt aangesproken op zijn gedrag en uitingen en wordt verzocht dit niet meer te doen. Wanneer de burger doorgaat, wordt de wijze van communiceren beperkt of tijdelijk beëindigd.

De werkwijze is als volgt:

² In dit kader wordt opgemerkt dat in brieven vaak wordt geschreven dat de ombudsman "geen onderzoek of geen verder onderzoek doet". Deze schrijfwijze geeft vaak aanleiding voor nadere vragen en verzoeken tot heroverweging, die door een andere formulering voorkomen kunnen worden.

- 1.1. In een telefoongesprek geeft de medewerker aan dat hij de woorden of de manier van spreken van de burger als onacceptabel ervaart en verzoekt of de burger zijn gedrag kan wijzigen. De medewerker geeft aan dat hij anders het gesprek gaat beëindigen.
 - 1.2. Wanneer een medewerker een burger niet in persoon heeft aangesproken, gaat er zo snel mogelijk een waarschuwingsbrief naar verzoeker uit, waarin hij wordt gewezen op zijn uitlatingen en waarin hem wordt medegedeeld dat dit onacceptabel is en de grenzen van fatsoen worden overschreden. In deze brief wordt aangegeven dat wanneer hij dit gedrag opnieuw zal vertonen, de Nationale ombudsman de dienstverlening zal beperken of beëindigen. Alvorens de brief uitgaat bespreekt de medewerker de zaak eerst met een senior of een sectorhoofd / teamleider OP.
2. Wanneer verzoeker in het gesprek in herhaling valt in zijn uitlatingen richting een medewerker, of wanneer hij schriftelijk in herhaling valt, dan wordt het contact met, en de dienstverlening aan, verzoeker beperkt of beëindigd. Het uitgangspunt hierbij is dat de wijze van communiceren het onmogelijk maakt om van deze persoon nog klachten te behandelen.
Een maatregel om iemand deels of alle dienstverlening te ontzeggen, staat op gespannen voet met de wettelijke taak van klachtbehandeling. Om die reden wordt een maatregel altijd tijdelijk opgelegd.
Wanneer iemand bijvoorbeeld in een telefoongesprek telkens gaat schreeuwen, kan gekozen worden voor een beperking naar nog uitsluitend schriftelijk contact.
Wanneer een verzoeker een medewerker opnieuw beledigt, schoffeert of discrimineert, dan kan worden gekozen voor een tijdelijke beëindiging van de dienstverlening
Hiertoe wordt, zo snel mogelijk na de geconstateerde herhaling van gedrag, na overleg met een senior of een leidinggevende, en na advies van een specialist CKG, een brief opgesteld, waarin wordt aangegeven welke beperking in de dienstverlening de ombudsman gaat hanteren en voor welke termijn. De termijn varieert van 3 tot 6 maanden.
 3. De maatregel wordt als contactafspraken in het registratiesysteem aan de NAW-gegevens van de verzoeker toegevoegd.
 4. Wanneer een verzoeker zich na de termijn opnieuw meldt bij de ombudsman, neemt de ombudsman het verzoek of correspondentie in behandeling. Wanneer onwenselijk gedrag zich herhaalt, bestaat de mogelijkheid om opnieuw de maatregel tijdelijk op te leggen.

3.3 Afsluiting brieven

Bij brieven waarin de ombudsman aankondigt niet meer te gaan reageren, al dan niet met een termijn, moet de standaard briefafsluiting "Indien u vragen heeft.." niet worden vermeld. Ook wordt de behandelend medewerker en het telefoonnummer van de medewerker (beiden genoemd in de kantlijn van de brief) niet vermeld.

4. Termijnen contactafspraken

De opgelegde maatregelen, die als contactafspraken in het registratiesysteem worden opgenomen, krijgen een bewaartermijn van 5 jaar. Het betreft hier de contactafspraken ten aanzien van aanhoudend klaaggedrag, waarbij de ombudsman stopt op de inhoud.

Voor een maatregel bij grensoverschrijdend gedrag geldt dat deze per definitie tijdelijk wordt opgelegd.

Het koppelen van de contactafspraken aan de NAW-gegevens in het registratiesysteem is noodzakelijk om in het primaire proces op een goede en consequente manier te kunnen werken bij verzoekers die blijven terugkomen. De afspraken moeten worden bewaard en moeten te raadplegen zijn, om beslag op de capaciteit te voorkomen in zaken waarin de ombudsman heeft aangegeven niet meer te zullen reageren.

De gedachte hierbij is dat de meeste aanhoudende verzoekers met een contactafpraak in de eerste paar jaren vaak terugkomen om hun zaak weer op de agenda te krijgen. Naarmate een aantal jaren verstrijkt, neemt dit af. Met een termijn van 5 jaar worden de meeste verzoeken om opnieuw naar dezelfde zaak te

kijken, ondervangen. Na deze periode wordt de contactafspraken uit het registratiesysteem verwijderd.

5. Handelen bij aanhoudende telefoontjes

Het komt voor dat een beller, na een gesprek met een medewerker, terugbelt naar de receptie of het Ombudsplein, en nadat de laatste boodschap is herhaald, blijft bellen. Ook komen zij soms bij andere afdelingen terecht, bij bijvoorbeeld het secretariaat. Hierbij varieert het van boze mensen die het niet eens zijn met de reactie van een OP-medewerker en telkens het OP opbellen om hun verhaal te doen, tot mensen die doordraaien en continu bellen naar de receptie of het OP of willekeurige nummers, en schreeuwend iedereen uitschelden.

Naast dat medewerkers beschermd moeten worden tegen dergelijke excessen, leggen dergelijke telefoontjes een onwenselijk beslag op de capaciteit en bereikbaarheid van de receptie en een onwenselijk beslag op het OP en soms ook de secretariaten.

Bovendien kan in veel gevallen niets meer worden toegevoegd aan de inhoudelijke boodschap. Alleen bellers naar het gratis nummer kunnen geblokkeerd worden. Het huidige telefoonsysteem staat alleen een blokkering voor zes maanden toe.

Werkwijze blokkeren

Aangezien het blokkeren als instrument wordt gezien om medewerkers te beschermen, wordt deze beslissing door de directeur genomen. Het verzoek hiertoe kan een CKG-specialist, na contact met de receptie of een OP-medewerker, aan de directeur voorleggen. Aangezien snel gehandeld moet worden, kan bij afwezigheid de beslissing aan een plaatsvervanger van de directeur of een sectormanager worden voorgelegd.

Aangezien er vaak onbekende bellers zijn, wordt er voor gekozen om bij een telefonische blokkering niet ook schriftelijk een beller hiervan op de hoogte te stellen. Bij bekende bellers zou dit kunnen, maar dit zou alleen maar weer ongewenste reacties teweeg brengen.

6. Handelen bij uitingen op internet

De digitale wereld brengt met zich mee dat mensen zich steeds makkelijker gaan uiten via internet. Ook burgers die zich tot de ombudsman hebben gewend, schrijven soms ervaringen op social media, reviewpagina's of op persoonlijke websites. Het komt ook voor dat iemand, na een ervaring met medewerkers, zijn ervaringen schrijft waarbij namen van medewerkers worden genoemd of geluidsopnamen op bijvoorbeeld YouTube worden geplaatst.

Hierbij geldt het uitgangspunt dat een ieder zijn mening of ervaring mag schrijven over het instituut en over de persoon van de ambtsdragers. Zij vervullen een publieke functie. Het Webcareteam is het team dat hierop (inhoudelijk) reageert.

Ten aanzien van uitingen over medewerkers in persoon geldt dat dit in beginsel niet acceptabel is. Een medewerker werkt en handelt niet in eigen naam, maar handelt in naam van de Nationale ombudsman. Publicatie op internet van - vaak negatieve - informatie over de persoon van de medewerker, dan wel het plaatsen van geluidsopnamen op internet, is onwenselijk en schadelijk voor de goede naam van de medewerker in kwestie, voor dat moment maar ook voor in de toekomst.

Het is een taak van de werkgever om op dit punt een actieve houding aan te nemen en waar mogelijk bescherming te bieden en na te streven. Dit houdt in dat de burger die dit heeft geplaatst altijd (schriftelijk of mondeling) door de medewerker, of zijn leidinggevende, wordt gevraagd om in de reactie de namen van de medewerkers te verwijderen. Wanneer de burger dat weigert, dan wordt de dienstverlening in die zaak bij

brief beëindigd. De bescherming van medewerkers maakt immers dat er grenzen bestaan aan onze dienstverlening.

Ook kan de werkgever er bijvoorbeeld voor kiezen om bij Google een verzoek in te dienen om onvindbaar te zijn in de Google- zoekmachine. Mogelijkheden om informatie van een website te krijgen, worden verkend bij externe deskundigen.

7. Ondertekening brieven

Brief aanhoudend gedrag

De beslissing om te stoppen met het behandelen van een inhoudelijk dossier mag niet lichtvaardig worden genomen en daarom wordt de brief op ambtsdragers niveau getekend.

Bij eenvoudige evidente zaken, die telefonisch zijn afgehandeld op het OP, kan wanneer iemand terugkomt de brief ook door de teamleider OP worden getekend.

Waarschuwingsbrief bij grensoverschrijdend gedrag

De medewerker stelt, in overleg met een specialist CKG, een waarschuwingsbrief op die wordt getekend door een ambtsdrager of de directeur. Dit omdat de organisatie niet lichtvaardig wil omgaan met grensoverschrijdend gedrag. Niet richting verzoeker maar zeker ook niet richting de medewerker.

Brief beperking dienstverlening bij grensoverschrijdend gedrag

Zo snel mogelijk na de geconstateerde herhaling van gedrag, stelt de medewerker, in overleg met een specialist CKG, een brief op, die wordt getekend door de No. Bij afwezigheid tekent So. In de brief wordt aangegeven welke beperking in de dienstverlening de ombudsman gaat hanteren en voor welke termijn.

Brief beëindiging dienstverlening bij weigering namen van internet te verwijderen

Wanneer een burger weigert de namen van medewerkers van een internetpublicatie af te halen, dan stelt de medewerker samen met een specialist CKG een brief op, die wordt getekend door de No. Bij afwezigheid tekent de So.

CKG externe contacten 2021

Telefoongesprekken met externen:

1. WIL lekstroom (R)
2. Politie (I)
3. Lelystad (R)
4. Journalist Eindhovens dagblad (I en R)
5. ILT (R)
6. Belastingdienst (R)
7. CJJIB (I)
8. Montferland (I)
9. Gem Utrecht (R) 2x
10. Politie Limburg (I)
11. Raad Kinderbescherming (R)
12. Gem. samenwerking Meerinzicht (I)
13. Rechtbank NH (I)
14. College vd Rechten vd Mens (R)
15. Slachtofferhulp NL (R)
16. Ministerie VWS (R)

Presentaties

2x Huis voor Klokkenluiders (online D + R)

3. Min. v. Defensie (R met ██████ in persoon)
4. Gem Sudwest Fryslan (R online) 13/4
5. Nissewaard (R + ██████ in persoon)
6. Politie Oost Brabant – pilot (I en R online)
7. Verschillende aanwezigen bustour (██████ in persoon)
8. Verschillende cp's - over te ontwikkelen visual (██████ en R online)
9. Gemeente Dommel (D + ██████ in persoon)
10. Gem Den Haag (D in persoon)

Online gesprekken

Gem Utrecht (D, I R)

Intern

Presentatie CKG nieuwe medewerkers

Thema bijeenkomst OP

Mede georganiseerd: webinar ██████████

Beleid bij het maken van afspraken in omgang met lastig klaaggedrag

Bezig zijn met conflictoplossing roept vaak emoties op: het is aan ons om daarop adequaat te reageren. Zoals wij willen dat de overheid met burgers omgaat, zo zullen wij uiteraard met verzoekers moeten omgaan. Dat betekent in eerste instantie dat wij in ieder geval zelf geen conflictopwekkend gedrag vertonen. En dat als een verzoeker zulk gedrag vertoont, wij vanuit onze professionaliteit daarop deëscalerend reageren. Bij lastig klaaggedrag van een verzoeker vraagt dat het nodige van ons. Het is onze professionaliteit niet onze eigen emoties te laten meeklinken in het contact, maar die goed te kunnen hanteren en nog steeds deëscalerend te reageren.

Echter, er komen situaties voor waarin deze vorm van professionaliteit niet voldoende is. Dan is het nodig professioneel grenzen te stellen. Het te bereiken doel van klachtbehandeling en de belasting voor de individuele klachtbehandelaar en voor de organisatie, moeten in de juiste verhouding staan. In de gevallen waarin een onbalans ontstaat als gevolg van het gedrag van verzoeker, zullen we grenzen moeten stellen. Dit document is bedoeld om met elkaar af te spreken wanneer en hoe we die grenzen stellen naar verzoekers. De regels geven een handreiking voor reflectie - die reflectie blijft cruciaal- om vandaar uit verantwoord te kiezen of het gewenst is grenzen te stellen.

Het gaat hier om situaties waarin sprake is van lastig klaaggedrag. Lastig klaaggedrag is volgens het Verhaal achter de klacht: Gedrag dat, gezien vanuit de subjectieve ervaring van een persoon, te weten de klachtbehandelaar, als lastig wordt ervaren. De hier verwoorde regels gelden voor het soort klaaggedrag dat in de genoemde brochure wordt genoemd, te weten: veelklaaggedrag, emotioneel gedrag, dominant gedrag, manipulatief gedrag, verbaal agressief gedrag, en paranoïde gedrag. Wanneer kan het zinvol zijn om een grens te trekken? Bij een aanhoudend contact waarin we niets meer voor verzoeker kunnen betekenen en verzoeker blijft aandringen om iets te ondernemen; bij gedrag dat een werkbare relatie en werkbare klachtbehandeling in de weg staat.. en dat ondanks verzoek tot aanpassing niet tot een ander gedrag heeft geleid.

Vanuit de hier verwoorde gedachtengang zijn de volgende regels opgesteld:

1. Bij herhaalde constatering van hierboven bedoeld ongewenst gedrag, delen we verzoeker mee dat we niet blij zijn met zijn gedrag en waarom dat zo is. We vragen of hij dit gedrag wil veranderen.
2. We doen dit door verzoeker schriftelijk te waarschuwen dat zijn gedrag voor ons niet acceptabel is en dat we een maatregel tot beperking of (tijdelijk) beëindigen van contact overwegen als het gedrag voortduurt. We gebruiken daarvoor de vastgestelde modelbrief. Daarbij zenden we een bijlage mee waarin de voor verzoeker van belang zijnde regels zijn opgenomen.
3. Er zijn verschillende varianten voor de toekomstige wijze van contact: bijvoorbeeld door contact te beperken tot een bepaalde contactpersoon of tot bepaalde contacttijden, blokkade van ons gratis nummer, of door te bepalen dat een verzoeker alleen nog schriftelijk mag reageren.
4. Daarnaast kunnen we besluiten als het doel van klachtbehandeling niet kan worden bereikt op klachten met een gelijke of vergelijkbare strekking in het geheel niet meer te reageren,
5. Voorstellen tot beperking/(tijdelijk) beëindigen van het contact hebben de goedkeuring nodig van een substituut-ombudsman. Het voorstel wordt voorbereid door de klachtbehandelaar in overleg met de teamleider en volgens bijgaand model voorgelegd aan de substituut. De beslissing wordt volgens de vastgestelde modelbrief aan verzoeker meegedeeld.
6. Voor zogeheten plaagbellers handelt de Frontoffice direct. Met inachtneming van de al geldende regels (31 mei 2002) wordt als deze beller herkenbaar is, voor maximaal drie maanden de mogelijkheid ontnomen om via het gratis nummer te bellen.
7. De directeur krijgt een afschrift van de uitgaande brief, alsmede een afschrift van het formulier met de voorgestelde maatregel.

8. Voor een verzoeker van wie een klacht over de Nationale ombudsman in behandeling is, gelden op dat moment de contactbeperkingen die verband houden met die klachtbehandeling, niet
9. Verzoeker krijgt te horen wanneer we zullen bekijken of de maatregel kan worden herzien. We delen verzoeker ook mee dat we bij herhaling van het gedrag de klachtbehandeling zullen beëindigen.
10. De substituut-ombudsman beslist op het voorstel rond herziening, en ondertekent de brief waarmee de beslissing wordt meegedeeld. De betrokkenen genoemd onder 6 krijgen ook hiervan een kopie. .
11. In gevallen van extreem gedrag, in de zin van direct bedreigend voor medewerkers, kan de directeur op basis van het veiligheidsprotocol maatregelen nemen zonder voorafgaande waarschuwing aan verzoeker.
12. We bekijken minstens elke zes maanden na een maatregel in verband met ongewenst gedrag of er aanleiding is deze te herzien. Per geval kan een kortere termijn worden gekozen.
13. Na een periode van zes maanden, kan nog eenmaal verlenging van een genomen maatregel met maximaal 6 maanden plaatsvinden.
14. Op voorstellen tot maatregelen die na verloop van deze periode nog gewenst zijn, beslist de Nationale ombudsman.

Medio 2012

Kernpunten gesprek met psychiater [REDACTED] op 19 mei 2014.

Doing the impossible, for the unwilling and the ungrateful.

Van groot belang: Niet de ander, maar Wat doet het met mij??

Wat is hierin belangrijk:

1. Monitor jezelf systematisch
2. Kijk of iets anders met je gebeurt dan je normaal gesproken ervaart, en je de neiging hebt anders te reageren: noodzaak tot intervisie! Je bent in de gevarezone.
3. (H)erken je eigen onmacht, en frustratie bv dat je niet wordt vertrouwd
4. Herstel je eigen innerlijk evenwicht
5. **Hoe:** Voel wat je voelt, stel je intuïtieve reactie uit, neem de tijd en kom erop terug.

Kernpunten:

- Notie van vertrouwen is een ingewikkelde. Je kunt niet bewerkstelligen dat een ander je vertrouwt. Jij/wij moet(en) betrouwbaar en voorspelbaar zijn. Je moet als het ware het vertrouwen waard zijn. Of je vertrouwd wordt, daar gaat het niet om. Het vertrouwd willen worden heeft te maken met je eigen behoeften en gevoelens, en zelfbeeld. Het zo nodig vertrouwd willen worden, maakt het er absoluut niet beter op. Geeft wel een professioneel dilemma: herstel van vertrouwen is dus bijna niet mogelijk, wellicht via afspraken een betere werkrelatie. Dan moet het gaan om concreet manifeste gedragsaspecten.
- Je bent niet verantwoordelijk voor andermens gevoelens.
- Ben je bewust van het 'splitting' gedrag dat de ander in jou en in je groep collega's kan veroorzaken. Het innerlijk conflict van de ander brengt hem met de buitenwereld in conflict en is ontregelend voor de buitenwereld. Die ontregeling vind je terug in het 'splitten'. De ander heeft het in huis mensen eerst te idealiseren (en dan val je daarvoor als collega bv) om vervolgens net als bij de vorigen je te verguizen.
- Wees alert op het verschil tussen een blijvende storing in gedrag en het gedrag dat in de verste fase van het conflict te zien is: dat is vrijwel identiek. In het laatste geval blijkt alleen nog ruimte (soms) aanwezig om ander gedrag in te zetten, in het andere geval niet.

Herkenning van het gedrag dat ontregelend is:

- Op vele terreinen zijn er ruzies, escalaties van de ander in de buitenwereld
- Je gesprekspartner betreft alles op zichzelf
- Dit gedrag is te zien op alle levensterreinen, in alle levensfasen
- Het is disfunctioneel voor de ander en voor de buitenwereld, men wil wel een probleem hebben opgelost maar doet al datgene wat het juist niet oplost. Mensen kunnen niet anders...
- Soms dwangmatig gedrag: noem het de punaise poetsen
- Eindimensionaal gedrag hoe dan ook, geen variaties mogelijk
- Een uiteenlopen van verbaal en non-verbaal gedrag

Bepaalde gedragsstoornissen:

Narcistisch/antisociaal/borderline: zonder al te veel geweten en besef van wat het met een ander doet

De narcist bewondert en verheerlijkt, en verguist vervolgens. Je wordt onbewust opzettelijk op een podium gehesen om er vervolgens van af gekieperd te worden.

Do's and don'ts:

- Ga niet werken aan de innerlijke gevoelens van de ander!
- Laat iemand letterlijk en figuurlijk niet te dichtbij komen. Het is disfunctioneel: de ander voelt zich onrustig en te dichtbij komen, veroorzaakt meer onrust.
- Zorg voor duidelijkheid: congruent, consistent en consequent gedrag. Dat is behulpzaam voor de ander en het contact.
- Wees zelf consequent ook in verbaal en non-verbaal gedrag
- Blijf alert op is het een reeel probleem of niet: ook iemand in waandenkbeelden kan een serieus probleem hebben dat moet worden opgelost.
- De ander voelt zich machteloos ook al uit hij dit met boosheid: voedt dat gevoel van machteloosheid niet. Gebruik zinnen als: help me het te begrijpen, ik verdwaal , problematiseer jezelf. COLUMBO: onderdanig, schlemiel, en dan een soort onnozele vraag.
- Nee boodschappen kunnen nog anders geframed worden, zodat het positiever klinkt. Samen nog woorden voor zoeken.
- Zeer actief luisteren helpt: teruggeven via LSD helpt in structuur, en in gevoel gehoord te zijn.

Literatuur:

Gerben Hellinga	-	Lastige lieden
Willem van der Does	-	Zo ben ik nu eenmaal
Robert M. Bramsom	-	Coping with difficult people
Jan Storms	-	Destructieve relaties op de schop
Friedrich Glasl	-	Conflicten
William Ury	-	Onderhandelen met lastige mensen


31/5/2014

Vragen CKG 2021

1. deelnemen overleg over h-verzoek en verzoek inzage van iemand met cont afsp 14/1 [REDACTED] Ruud
2. Vraag [REDACTED] over tekst aan vz 15/1 R
3. Vraag [REDACTED] om tekst mee te lezen 18/1 R
4. Vraag [REDACTED] en [REDACTED] om mee te lezen 21/1 R
5. **Vraag van WODC via [REDACTED] 19/1 ([REDACTED])**
6. Vraag van [REDACTED] over aanpak zaak 26/1 (Ruud)
7. Verzoek om mee te lezen brief [REDACTED] 28/1 R
8. Gesprek [REDACTED] over zaak met aanhoudende veelschrijver 9/1 Ruud
9. Telefoongesprek **klachtencoördinator WIL Lekstroom** 10/1 Ruud
10. vraag van [REDACTED] om pol Midden Ned terug te bellen met vraag over CKG (23/2 [REDACTED])
11. vraag van [REDACTED] over iemand met lastig gedag (3/3 [REDACTED])
12. Overleg met [REDACTED] met iemand die terug blijft komen (4/3)
13. **Telefoongesprek cp Gem Lelystad** over hun theoretisch kader CKG 8/3 RM
14. vraag van [REDACTED] over contactafspraken ([REDACTED] 10/3) en waarschuwingsbrief nagekeken
15. Meegelezen met conceptbrief [REDACTED] (RM 11/3)
16. vraag van [REDACTED] (16/3 Ina)
17. vraag [REDACTED] over oude c.a. (17/3 R)
18. vraag [REDACTED] over iemand met contactafspraken, die zich nu uit geeft als gemachtigde. (17/3 R)
19. overleg met o.a. [REDACTED] en [REDACTED] over gezamenlijk aanpak klager met meerdere klachten (18/3 R)
20. **3x brieven [REDACTED] akkoord R (18/3)**
21. **brief [REDACTED] akkoord (18/3 R)**
22. vraag van [REDACTED] over eerdere stopbrief ([REDACTED] 30 maart)
23. vraag van [REDACTED] over tekst stoppen op inhoud (31/3 [REDACTED])
24. **brief [REDACTED] akkoord 8/4 RM**
25. **brief [REDACTED] akkoord 8/4 RM**
26. **Brief [REDACTED] akkoord 12/4 RM**
27. Vraag [REDACTED] over stoppen 12/4 RM
28. Met [REDACTED] spreken over zaak 7/4 RM

29. Vraag van █████ over een bellende verzoekster die een contactafspraak schijnt te hebben (████ 12/4)
30. **verzoek om akkoord op stopbrief van █████ (████ 19/4)**
31. vraag van/gesprek met **journalist Eindhoven** (████ en Ruud, 19/4)
32. vraag van █████ over contactmaatregel (████ 19/4)
33. vraag van █████ over agressief gedrag webcare (████ 21 april)
34. vraag van █████ over contactafspraak en webcare (████ 22 april)
35. vraag van █████ voor pol Oost Brabant voor workshop CKG (████ 29 april)
36. vraag van █████ over stopbrief (████ 29 april)
37. vraag van █████ over stoppen ckg (████ 10 mei)
38. bespreking met █████ over veelschrijver (RM 4/5)
39. **meelezen brief █████ en telefoongesprek en akkoord hierover** (RM 6/5)
40. **meelezen brief █████ ivm stoppen** (RM 12/5)
41. gevraagd aan █████ of brief met stopmededeling al uit is (RM 11/5)
42. vraag █████ om mee te lezen met een tekst (RM 6/5)
43. vraag uit OP tot het blokkeren van █████ (RM 11/5)
44. vraag uit OP tot het blokkeren █████ (RM 6/5)
45. vraag █████ over brief (RM 22/4)
45. vraag █████ over veelschrijver die zich uitgeeft als gemachtigde (RM17/5)
46. **telefoongesprek met ILT (████) over CKG en anonieme hoorzitting houden.** (RM 18/5)
47. vraag █████ over veelschrijfster (RM 18/5)
48. vraag █████ om de juiste contactafspraak te noteren (RM 17/5)
49. Vraag █████ om contactafspraak te noteren (RM 18/5)
50. vraag van █████ KOM (████ 19 mei)
51. vraag █████ over vz met contactafspraak (25/5 RM)
52. Vraag █████ over vz met g.o.g. en klacht (25/5 RM)
53. **telefoongesprek met Belastingdienst (████) over ckg en presentatie** (19/5 RM)
54. intern overleg over persoon met ckg, met 3 collega's (26/5 RM)
55. vraag █████ over reactie van overheid bij veelklager (26/5 RM)
56. vraag █████ over veelschrijver en herzieningsverzoek (1/6 D &R)
57. vraag █████ over tekst brief na herzieningsverzoek (8/6 R)

- 58 brief [REDACTED] (via ckg-intern) akkoord (8/6 R)
- 59 vraag van CJB over CKG ([REDACTED] 9/6)
60. vraag [REDACTED] over een mw met contactafspraken (9/6 R)
61. brief [REDACTED]; akkoord (8/6 R)
62. Mail [REDACTED] over iemand met een contactafspraken (9/6 R)
63. vraag [REDACTED] nav contact met burger over jeugdzorg (17/6 R)
64. vraag van [REDACTED] om bij overleg te zitten met No/ stopbrief ([REDACTED] 24 juni)
65. CKG vraag van [REDACTED] ([REDACTED] 23 juni)
66. vraag van cp gemeente Montferland ([REDACTED] 24 juni)
67. vraag van [REDACTED] en [REDACTED] over grensoverschrijdend gedrag ([REDACTED] 28 juni)
68. Vraag van [REDACTED] over CKG ([REDACTED] 29 juni)
69. Vraag van [REDACTED] over CKG ([REDACTED] 29 juni)
70. Vraag van [REDACTED] over rapport met CKG gedeelte ([REDACTED] 6 juli)
71. meelesen met brief waarschuwing van [REDACTED] ([REDACTED] 7 juli)
72. Vraag van [REDACTED] ([REDACTED] 12 juli)
73. Gesprek (online) gem Montferland ([REDACTED] en Ruud 19 juli)
74. akkoord voor brief [REDACTED] KOM (Ruud 20/7)
- 75 Vraag [REDACTED] over mogelijk stoppen (7 juli Ruud)
- 76 Vraag [REDACTED] over brief (20/ 7 Ruud [REDACTED])
- 77 vraag [REDACTED] over weghalen emp zinnen (20/7 R)
78. zaak [REDACTED] wel 30 mails in 4 maanden + brieven gemaakt
79. Zaak [REDACTED] vele contacten met [REDACTED] e.a.
80. Brief gemaakt voor [REDACTED] (10/7) R
81. mailtje over omgaan [REDACTED] aan iedereen (11/5)R
82. mailtje over omgaan [REDACTED] (17/5) R
- 83 intern procedure ingang zetten blokkeren [REDACTED] en [REDACTED] R
84. mailtje over omgaan [REDACTED] (15/6)R
85. intern gemaïld over hoe je blokkeert
86. Verzoek van [REDACTED] over ckg gedrag van twitteraar ([REDACTED] 22 juli)
- 87 Vraag [REDACTED] over gog en wel of geen brief (2/8 Ruud)
88. Gesprekje met [REDACTED] over iemand met lastig gedrag (2/8 Ruud)

89 [redacted] over CKG (Ruud 9/10)

90. Gesprek met Gem Utrecht over CKG en mogelijke presentatie (R 10/8)

91 vraag vanuit Webcare over persoon met contactafspraak (R 9/8)

92 vraag [redacted] over veelschrijver 18/9 R

93 vraag [redacted] over aanpak zaak 19/8 R

94. gesprek [redacted] over brief 19/8 R

95 meegelezen met brief lastig persoon nav bemiddeling [redacted] 30/8 RM

96 gesprek [redacted] over persoon met ckg Ruud 30/8

97 vraag [redacted] over repeterend gedrag 1/9 RM

98 gesprek met [redacted] en [redacted] over veelschrijver 1/9 RM

99. gesprek met [redacted] over veelschrijver 1/9 RM

100 schriftelijke vraag [redacted] beantwoord 2/9 RM

101 brief [redacted] Akkoord gegeven 6/9 RM

102 gesproken met [redacted] KOM over notoire klager 6/9 RM

103 gemaïld met [redacted] over iemand wel of geen contactafspraak 6/9 RM

104 brief van [redacted] bekeken en akkoord voor CKG deel 6/9 RM

105 gesprek [redacted] over brief notoire klager 7/9 RM

106. gereageerd vraag [redacted] 7/9 RM

107 akkoord brief [redacted] 8/9 RM

108 vraag van pol Limburg over verwarde klager ([redacted] 13/9)

109 gesprek met [redacted] over lastige klager (RM 13/9)

110 vraag van [redacted] oa plaatsen soc media ([redacted] 15/9)

111 tel foon gesprek medewerker Raad Kinderbescherming (RM 15/9)

112 online gesprek met cp Utrecht (D, R I 20/9)

113 vraag over brief van [redacted] beantwoord (RM 21/9)

114 telefoongesprek cp Utrecht over presentatie (RM 21/9)

115 gesproken met [redacted] over brief (RM 21/9)

116 meegekeken met brief [redacted] over social media (RM 20/9)

117 gesproken met [redacted] over brief-concept (RM 21/9)

118 Vraag van gemeente Meerinzicht via [redacted]. ([redacted] 22 sep)

119. Vraag van [redacted] in herziening ([redacted] 23/9)

- 120 Vraag [REDACTED] over bedreiging aan adres overheid. Hoe gaan we hiermee om? (Ruud 27/9)
- 121 Vraag [REDACTED] en [REDACTED] over persoon met contactafpraak en nieuwe klacht (Ruud 27/9)
- 122 Overleg [REDACTED] over waarschuwingsbrief (28/9 RM)
- 123 Akkoord gegeven voor brief [REDACTED] (28/9 RM)
- 124 gesproken met [REDACTED] over mailtje over oude contactafpraak (28/9 RM)
- 125 Akkoord gegeven voor brief [REDACTED] (30/9 RM)
- 126 vraag [REDACTED] beantwoord (30/9 RM)
- 127 presentatie min Defensie (30/9 rm)
- 128 Vraag van [REDACTED] om contactafpraak te registreren ([REDACTED] 30/9)
- 129 stop-brief van [REDACTED] nakijken ([REDACTED] 30/9)
- 130 stopbrief van [REDACTED] nakijken (RM 4/10)
- 131 nakijken stopbrief van [REDACTED] (RM5/10)
- 132 Webcarevraag van [REDACTED] ([REDACTED] 5/10)
- 133 registreren 2 contactafspraken [REDACTED] ([REDACTED] 7/10)
- 134 CKG vraag [REDACTED] via VMM ([REDACTED] 7/10)
- 135 vraag beantwoord van [REDACTED] Kom (6/10 R)
- 136 telefoongesprek [REDACTED] (7/10 R)
- 137 vraag [REDACTED] over volgstuk 7/10) R
- 138 gesprek met [REDACTED] over persoon; waarschuwingsbrief 7/10 RM
- 139 vraag [REDACTED] over veelschrijver 7/10 RM
- 140 **brief [REDACTED] voor akkoord ckg 11/10 RM**
- 141 mail aan [REDACTED] ivm brief 11/10 RM
- 142 mail aan [REDACTED] ivm vraag brief veel onderdelen 11/10 RM
- 143 vraag van [REDACTED] ([REDACTED] 11/10)
- 144 vraag van [REDACTED]/OP ([REDACTED] 13/10)
- 145 mail [REDACTED] beantwoord (R 18/10)
- 146 gesprek met [REDACTED] over zeer lastig gedrag (RM 14/10)
- 147 akkoord brief [REDACTED] (RM 14/10)
- 148 op brief [REDACTED] gereageerd (RM 14/10)
- 149 Vraag van [REDACTED] over dreiging van verzoeker richting BD ([REDACTED] 19/10)
- 150 **brief [REDACTED] besproken met hem en akkoord (RM 19/10)**

- 151 Stopbrief vanwege dreiging via [REDACTED] en doen van aangifte. ([REDACTED] 21/10)
152. Vraag ckg van [REDACTED] ([REDACTED] 25/10)
153. Vraag ckg ([REDACTED]) ([REDACTED] 26/10)
154. vraag van [REDACTED] ([REDACTED] 27/10)
155. vraag van pol oost brab ([REDACTED] 28/10)
- 156 vraag van [REDACTED] over waarschuwingsbrief (2/11)
- 157 CKG stopbrief zelf maken [REDACTED] vanuit OP ([REDACTED] 8/11)
- 158 stopbrief van [REDACTED] en [REDACTED] 18 nov)
- 159 stopbrief [REDACTED] ([REDACTED] 22 nov)
- 160 stopbrief [REDACTED] ([REDACTED] 22 nov)
- 161 stopbrief [REDACTED] ([REDACTED] 22 nov)
- 162 stopbrief [REDACTED] ([REDACTED] 22 nov)
- 163 vraag om advies van [REDACTED] inzake ckg ([REDACTED] 22 nov)
- 164 vraag [REDACTED] beantwoord (R 24 /11)
- 165 Vraag om advies [REDACTED] R (24/11)
- 167 vraag [REDACTED] over reageren op Twitter bericht R (24/11)
- 168 Stopbrief [REDACTED] akkoord R 25/11
- 169 Vraag [REDACTED] over terugbelvz van iemand met contactafpraak R (25/11)
- 170 stopbrief [REDACTED] ([REDACTED] 30/11)
- 171 stopbrief [REDACTED] (30/11)
- 172 stopbrief [REDACTED] (30/11) RM
173. vraag over veelschrijver ivm voorbereiding gesprek Reinier, van [REDACTED] (30/11) RM
- 174 vraag [REDACTED] over veelschrijver, ivm contact met TK Cie verzoekschriften (30/11) RM
175. vraag vasn [REDACTED]/VMM over complex gedrag/autisme ([REDACTED] 30/11)
176. vraag van pol Oost brabant over complex gedrag nabestaanden ([REDACTED] 29/11)
177. Intake met rechtbank Noord Holalnd over mogelijke pre4sentatie CKG ([REDACTED] 30/11)
- 178 vraag [REDACTED] over uitingen op internet (RM 6/12)
179. vraag [REDACTED] over iemand met repeterend gedrag (RM 13/12)
180. vraag [REDACTED] over iemand met een contactafpraak (RM 13/12)
- 181 met [REDACTED] gesproken over persoon met contactafpraak (RM 13/12)
- 182 overleg met [REDACTED] en [REDACTED] over zaak (RM 14/12)

- 183 Vraag van uit Webcare over uitlating Twitter (RM14/12)
184. Vraag van █████ over reageren op SoMe (RM 13/12)
- 185 Gesprek met █████ over uitlatingen op Linked in (RM 14/12)
- 186 contact met █████ over een Twitter (RM 14/12)
- 186 Vraag █████ over de route voor aangifte (RM 8/12)
- 187 vraag vanuit C&O om terug te bellen met vraag ckg (RM 14/12)
188. Gesproken met █████ over verzoeker met vervelend gedrag (RM 15/12)
189. **Telefonisch gesproken** met medewerkster College vd R van de Mens over omgaan met repeterend gedrag(RM 15/12)
- 190 Vraag █████ over reactie op Soc Media (RM 15/12)
191. Vraag van █████ o ver route stopbrieven (████ 15/12)
192. zaak van █████ voor stopbrief (████ 15/12)
193. zaak van █████ voor stopbrief (████ 16/12)
194. mail █████ (webcare) over verbaal agressieve verzoeker (RM 16/12)
195. vraag over stopbrief van █████ (████ 21/12)
196. vraag van █████ over stopbrief (████ 22/12)
197. vraag van █████ over ckg (████ 22/12)
198. vraag over stopbrief van █████ (████ 22/12)
199. uitzoeken vraag van Plein over vz met zelfmoord uitingen (████ 22/12)
200. Vraag █████ over vz met contactafpraak (RM 21/12)
201. Gesproken met █████ over iemand met contact afspr (RM 22/12)
202. tel gesprek met medewerker Slachtofferhulp NL over presentatie (RM 22/12)
203. Telefonisch gesproken met medewerker SZW (22/12 RM)

Verslag overleg No 12/10/21

Reinier tekent alle brieven, ook voor KOM. Ook bij afwezigheid: waarschuwingsbrief voorleggen aan Sec.

Het akkoord geven door ckg in het digitale document werkt goed.

Filmpje Reinier: ok, verder met Communicatie bespreken

Wat betreft ckg extern uitdragen, is op dit moment de strategie dat we hieraan niet actief doen.

Wat betreft de site voor professionals en Raadbaak, daarover gaan we wel nadenken over een strategie.

Ons verhaal wijkt (aldus Reinier) af van het verhaal van [REDACTED]: wij focussen meer op de relatie met een burger. En pas wanneer daarin zich iets voordoet, ga je analyseren en komt je tot een stap. Wij zijn ook minder sturend in ons verhaal naar buiten.

Om kennis van eigen medewerkers over bepaalde ckg-onderwerpen te vergroten, gaan we thema-bijeenkomsten houden. Dit omdat wij zien dat men te snel roept: dit is ckg. Meer bewustwording.

Wat betreft de externe visual: wanneer het klaar is, delen met Reinier. Er zijn al contacten met Communicatie om na te denken over hoe in de markt zetten.

De visual mag geen stappenplannetje zijn om mensen buiten de deur te houden.

Voor de volgende keer en op verzoek van R:

Wat zien we op de inhoud van ckg-zaken/ trends, ook uit presentaties.

Hoe staat het met de kennis van de eigen mensen op dit terrein. Wat valt op.



Omgaan met complex klaaggedrag
hoe houd je het werkbaar?



Even kort voorstellen



**nationale
ombudsman**



**nationale
ombudsman**

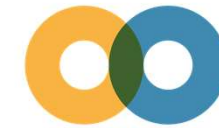
Voordat we beginnen

- Géén lastige klagers
- Wees je bewust van mensen met een (verstandelijke) beperking of verward gedrag.
- Gebaseerd op eigen ervaringen, onderzoeken en gesprekken met deskundigen

Complex klaaggedrag?

**nationale
ombudsman**

- Wat is het en hoe herken je het?
- Hoe blijf je effectief en houd je het zo werkbaar mogelijk?
- Wanneer en hoe beperk of beëindig je de klachtbehandeling of het contact?



**nationale
ombudsman**

Herkenbaar?

Na veel gedoe over een datum, is er dan toch een gesprek geweest in het bijzijn van de wethouder.

In het gesprek is na jaren van veel contact een punt gezet achter de kwestie.

Tot dat na 3 dagen een volgende mail binnenkomt..

Wat is complex klaaggedrag?

- Veel schrijven, bellen en herhalen
- Focus op details en veel klachtonderdelen
- Druk uitoefenen en regie overnemen
- Niet luisteren, ingaan op suggesties of mededelingen
- Eerdere afspraken of uitspraken doen er niet toe
- Agressief, schelden of bedreigen

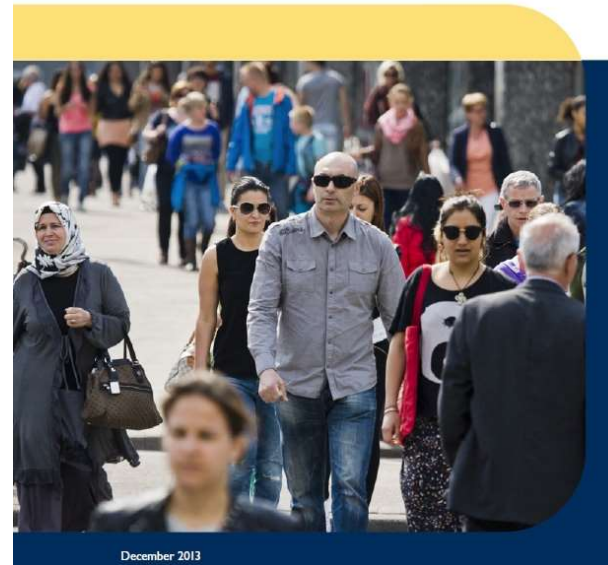
Verschillende types klaaggedrag

- Emotioneel
- Dominant
- Manipulatief
- Verbaal agressief

**nationale
ombudsman**



Het verhaal achter de klacht
Effectief omgaan met lastig klaaggedrag



De subjectiviteit

**nationale
ombudsman**

- Wat is complex voor jou?
- Wat ervaar ik als professional als complex?
- Mijn eigen rode knop

Achtergrond en drijfveer klager

**nationale
ombudsman**

- Een gering vertrouwen in mensen en instanties
- Negatieve uitleg aan moeilijk te duiden situaties
- Verzet tegen gezag en macht
- Veel tijd nodig om eigen leven enigszins op de rails te houden; weinig structuur
- Conflicten op veel terreinen

Wat zie je als organisatie

**nationale
ombudsman**

Onevenredige belasting van de capaciteit

Medewerkers worden onder druk gezet en hebben last van grensoverschrijdende bejegening.

De (klacht-) procedures leiden vaak tot niks.

Let op bij

- Verward gedrag
- Aankondiging zelfdoding

**nationale
ombudsman**

Wees je bewust van het bestaan van mensen bij wie geen enkele boodschap werkt

**nationale
ombudsman**

Bijvoorbeeld vanwege:

- een autoriteitsprobleem
- geen nee kunnen accepteren
- het klagen is een levensvervulling
- er speelt een verlies/rouwproces

Stop met de ander te veranderen

**nationale
ombudsman**

“Laten we hem nog eens uitnodigen”

Welk doel? Wat kunnen we als organisatie nog bereiken?

Probeer geen vertrouwen te winnen, maar wees betrouwbaar

Een blijvend meningsverschil

**nationale
ombudsman**

Vanuit de gemeente heb je niets meer toe te voegen aan alles dat al is gezegd of geschreven.

Houd het werkbaar - praktisch

**nationale
ombudsman**

- Bereid je zelf goed voor
- Zeg wat je doet, doe wat je zegt
- Geef duidelijk de grenzen aan die jij gaat hanteren
- Wat kan iemand verwachten, wat niet
- Houd de regie
- Spreek een wijze van communiceren af
- Spreek mensen aan op wat het gedrag met jou doet
- Blijf consequent

Visie van de No: de overheid is er voor de burger.

**nationale
ombudsman**

Als gemeente altijd contact houden, tenzij....

- Analyseer de situatie en de rol van de eigen organisatie en verdiep je in de burger
- Aanhoudend /repetierend klaaggedrag: stop met reageren op een specifieke klacht. Ook bij overmatige correspondentie
- Bij aanhoudend grensoverschrijdend gedrag: begrensd je dienstverlening

Behoorlijk stoppen

**nationale
ombudsman**

- Stoppen is een zwaarwegende mededeling
- Schriftelijk
- Op hoog niveau (College van B&W)

Analyseer en inventariseer eerst

**nationale
ombudsman**

- Welk gedrag zien we?
- Wat is de eigen rol geweest? Iets laten liggen?
- Verdiep je in de burger, wat drijft hem?
- Is er coördinatie nodig en valt er nog iets te doen?
- Is er een oplossing mogelijk?
- Waar hebben wij nu last van?
- Wat is ons beleid ?
- Gaan we stoppen op een onderwerp?

Stoppen vanwege aanhoudend gedrag

**nationale
ombudsman**

- Je constateert dat de klager niet stopt
- Geef aan wat er is gebeurd en dat je als instantie hieraan niets meer hebt toe te voegen
- Je stopt met reageren op specifieke klacht(en) en communiceert dit schriftelijk richting klager
- Blijf consequent; blijf bij kern van het eigenlijke probleem
- Wel reageren op nieuwe klachten

Grensoverschrijdend gedrag : eerst waarschuwen

**nationale
ombudsman**

- Beschrijf het gedrag en geef aan dat het onacceptabel is
- Nodig, zo nodig, uit voor een ordegesprek
- Geef de kans om het gedrag te veranderen
- Deel het beleid of mogelijk vervolg mee

Stoppen vanwege (ongewijzigd) gedrag

**nationale
ombudsman**

- Begrens je dienstverlening
- Geef afspraak/maatregel voor een *bepaalde* tijd
- Registreer de opgelegde afspraak en zorg ervoor dat collega's de afspraak kunnen raadplegen
- Blijf consequent

“Mensen zijn onvoorspelbaar, hebben emotionele ups-and-downs, goede dagen en slechte dagen...een vermogen om op onvoorspelbare manieren te reageren in verschillende situaties, zich de belangrijkste punten te herinneren die hun standpunt onderbouwen en de feiten die hen niet helpen, te vergeten of weg te zetten.

Wanneer je mensen hebt aan beide kanten van de balie is de kans op misverstanden, onjuiste inschattingen en subjectieve oordelen altijd aanwezig”.

Citaat Norman Geschke

**nationale
ombudsman**

Vragen?

Stoppen op inhoud vanwege aanhoudend bellen

U heeft ons de afgelopen weken/afgelopen tijd vaak gebeld over uw klacht over *overheidsinstantie*. Gelet op alle contacten en berichten over uw zaak met u, kom ik tot de conclusie dat ik hieraan niets meer heb toe te voegen. Dit betekent dat wij vanaf nu niet meer op uw berichten over uw klacht reageren. Dit houdt ook in dat mijn medewerkers u niet meer telefonisch over deze klacht te woord staan.

Stoppen op inhoud vanwege aanhoudend schrijven

U heeft ons de afgelopen weken/ afgelopen tijd meerdere / vele berichten gestuurd over uw klacht over*overheidsinstantie*. Gelet op uw berichten en het standpunt dat wij hebben ingenomen over uw klacht, kom ik tot de conclusie dat ik hieraan niets meer heb toe te voegen. Dit betekent dat wij vanaf nu niet meer op uw berichten over uw klacht reageren. Dit houdt ook in dat mijn medewerkers u niet meer telefonisch over deze klacht te woord staan.

Stoppen na herziening

U heeft ons op *datum* opnieuw geschreven over uw klacht over *overheidsinstantie*. Wij hebben over uw klacht al een herzieningsverzoek behandeld. Hierover hebben wij u per brief geïnformeerd op *datum*. Dit betekent dat wij de behandeling van uw klacht definitief hebben beëindigd. Wij hebben hieraan niets meer toe te voegen en zullen niet meer op uw berichten over uw klacht reageren.

Waarschuwing na telefonisch grensoverschrijdend gedrag

Dringend verzoek

Wij vinden het belangrijk dat onze medewerkers op een respectvolle manier omgaan met mensen die ons benaderen. Dat verwachten wij ook andersom van mensen die contact hebben met onze medewerkers.

U heeft op *datum* in een telefoongesprek tegen mijn medewerker gezegd "xxx". Hieruit blijkt geen respectvolle houding van u / en / Hiermee overschrijdt u de grenzen van fatsoen. Dit vind ik onaanvaardbaar. Ik vraag u dan ook dringend om dergelijke woorden niet meer te gebruiken wanneer u contact heeft met ons.

Ik wil u in de gelegenheid stellen hierop schriftelijk te reageren binnen een termijn van een week.

Wanneer u dit gedrag herhaalt, zullen wij besluiten om het contact met u te beperken of onze dienstverlening aan u te beëindigen.

Waarschuwing na schriftelijk grensoverschrijdend gedrag

Dringend verzoek

Wij vinden het belangrijk dat onze medewerkers op een respectvolle manier omgaan met de mensen die ons benaderen. Dat verwachten wij ook andersom van mensen die contact hebben met onze medewerkers .

In uw brief/ e-mail van *datum* heeft u "xxx" geschreven. Hieruit blijkt geen respectvolle houding van u / en / Hiermee overschrijdt u de grenzen van fatsoen. Dit vind ik onaanvaardbaar. Ik vraag u

dan ook dringend om dergelijke woorden niet meer te gebruiken wanneer u ons schrijft of contact heeft met ons.

Ik wil u in de gelegenheid stellen hierop schriftelijk te reageren binnen een termijn van een week.

Wanneer u dit gedrag herhaalt, zullen wij besluiten om het contact met u te beperken of onze dienstverlening aan u te beëindigen.

Maatregel na herhaling grensoverschrijdend gedrag

In mijn brief van *datum* heb ik u dringend verzocht om op een respectvolle manier mijn medewerkers te benaderen. Op *datum* heeft u telefonisch contact gehad met onze medewerker en "xxx" gezegd. / Op *datum* heeft u ons geschreven. U schrijft onder meer "xxx".

Ik stel vast dat u zich weer niet respectvol uitlaat over mijn medewerker en hiermee overschrijdt u weer de grenzen van fatsoen. Dit vind ik onaanvaardbaar.

-Daarom heb ik besloten dat wij vanaf nu voor 1 / 3 maand(en) uitsluitend schriftelijk met u communiceren. Dat betekent dat mijn medewerkers in deze periode u niet telefonisch te woord zullen staan.

-Daarom heb ik besloten dat wij vanaf nu voor 1 / 3 maand(en) alle dienstverlening aan u beëindigen. Dat betekent dat wij niet schriftelijk zullen reageren en dat wij u ook niet telefonisch te woord staan. Na het verlopen van deze termijn kunnen wij opnieuw deze maatregel verlengen indien u uw gedrag niet verandert.

Adviesnotitie

Onderwerp	Uitgangspunten en visie over omgaan met complex klaaggedrag, 21 maart 2022
Advies door	Ruud Miedema en [REDACTED] (met input van [REDACTED] en [REDACTED])
Context	<p>We zien het aantal burgers dat complex klaaggedrag vertoont richting (overheids)professionals, toenemen. Er is bij overheden behoefte aan kennis en handvatten om hiermee om te gaan. Als No hebben we veel kennis opgedaan rondom deze vormen van klaaggedrag. Deze kennis willen we delen.</p> <p>In het kader van een lerende overheid, is onze basisboodschap de visie op Professionele Klachtbehandeling. Daarnaast willen als No ook onze kennis over omgaan met complex, zijnde aanhoudend en grensoverschrijdend, klaaggedrag, delen met overheden/professionals.</p> <p>We willen een juiste vertaling maken van onze kennis naar bruikbare middelen met een juiste inhoud en context. Daarom hebben we een visie opgesteld voor het "omgaan met complex klaaggedrag". Deze visie geeft richting aan het werk op dit gebied en de middelen die wij willen ontwikkelen om onze kennis over te dragen.</p> <p>In deze notitie komt aan de orde:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Wat we zien bij een kleine groep burgers met klachten2. Benaming en framing van aanhoudend en grensoverschrijdend klaaggedrag3. De (concept)visie van de No op omgaan met aanhoudend en grensoverschrijdend klaaggedrag4. Processtappen om grenzen te stellen aan dienstverlening5. Middelen om kennis te delen
Verzoek	<p>We vragen jou om:</p> <ul style="list-style-type: none">- in te stemmen met het voorstel om 'complex klaaggedrag' vanaf nu 'aanhoudend en grensoverschrijdend klaaggedrag' te noemen (punt 2);- in te stemmen met de visie op het omgaan met aanhoudend en grensoverschrijdend klaaggedrag waarbij a) een kritische blik op handelen van de overheid, b) zorgvuldigheid in proces van begrenzen en c) constant oog voor perspectief van burger centraal staan (punt 3);- in te stemmen met de processtappen van het zorgvuldig begrenzen van dienstverlening (punt 4);

- in te stemmen met het opnemen van een introductiefilm waarin jij professionals welkom heet (punt 5).

Advies

1. Wat we zien bij een kleine groep burgers?

De overheid is er voor de burger. Ons uitgangspunt is dat iedere burger die zich tot een overheidsinstantie richt, op een behoorlijke, open en gelijke wijze wordt geholpen. We zien in de samenleving de trend dat meer burgers hun onvrede uiten over de samenleving, de overheid en over de eigen situatie. Daarnaast is de burger mondiger en veeleisender geworden.

We herkennen in onze contacten met overheden het principe dat een klein percentage van de burgers met een klacht, een groot percentage van de capaciteit vraagt van de professionals. Deze groep burgers bestaat niet per definitie uit burgers die bovenmatig veel vragen. Er zijn verzoeken die nu eenmaal tijd kosten.

Binnen de groep van burgers die een groot deel van de capaciteit vraagt, zien wij bij ons, en ook bij andere (overheids)instanties, dat er een kleine groep burgers is die veel contact zoekt, repeterend vragen stelt, dwingend is en zich bijvoorbeeld niet kan neerleggen bij een oordeel. Met dit gedrag vraagt men bovengemiddeld veel tijd van professionals. Zij vertonen aanhoudend gedrag.

Ook zien we burgers die in hun contact met de overheidsinstantie professionals onder druk zetten door bijvoorbeeld te intimideren, te schelden of te bedreigen. Zij vertonen grensoverschrijdend gedrag.

Het aantal burgers dat aanhoudend en grensoverschrijdend klaaggedrag vertoont, wordt groter. Dit betekent dat bij overheden steeds vaker medewerkers en de capaciteit onder druk worden gezet, hetgeen als onevenredig belastend wordt ervaren.

2. Framen/positioneren van dit gedrag

Burgers die kenmerkend klaaggedrag vertonen, druk uitoefenen en daarmee onevenredig veel vragen van professionals en de overheid, noemen we tot op heden mensen die *complex* klaaggedrag vertonen. Vanuit onze professie is dat geen onlogische benaming. Wij zijn tenslotte in staat om deze groep burgers in een perspectief te plaatsen en invulling te geven aan het woord 'complex'.

De betreffende burger, wiens gedrag in onze optiek als (onevenredig) belastend wordt ervaren, heeft bovengenoemd referentiekader niet. In zijn ogen streeft hij een legitiem doel na. Complex heeft voor hem een negatieve, beoordelende klank. We willen daarom ook niet meer praten over *complex* klaaggedrag. Als je kijkt naar wat dit complexe klaaggedrag inhoudt, kom je grofweg uit op twee soorten gedrag, te weten 'aanhoudend' en 'grensoverschrijdend' gedrag. We willen daarom vanaf nu de term

complex klaaggedrag verlaten en de term 'aanhoudend en grensoverschrijdend klaaggedrag' gebruiken.

Verzoek in te stemmen met de nieuwe benaming 'aanhoudend en grensoverschrijdend klaaggedrag'

3. Visie No op aanhoudend en grensoverschrijdend klaaggedrag

We willen als No onze kennis over aanhoudend en grensoverschrijdend klaaggedrag delen met (overheids)professionals. We willen dat doen vanuit een bepaalde visie en kijk op dit onderwerp. De visie op Professionele Klachtbehandeling vormt de basis voor het omgaan van de overheid met een klagende burger.

Op omgaan met klaaggedrag waarbij er onevenredig veel capaciteit wordt gevraagd van de professional, hebben we de volgende visie:

- De overheid heeft een zorgplicht in zijn relatie met een burger. En iedere burger die zich tot een overheidsinstantie richt, hoort op een behoorlijke wijze door de overheid te worden geholpen. Ook gaat de overheid (conform onze visie op Professionele klachtbehandeling) professioneel om met klagende burgers die afwijkend of repeterend gedrag vertonen door zich te verdiepen in motieven van de burger.
- Je mag vervolgens als professional grenzen stellen aan de dienstverlening als een burger zorgvuldig en professioneel is behandeld en vervolgens een vorm van aanhoudend en/of grensoverschrijdend klaaggedrag gaat vertonen.
- Bij het begrenzen van de dienstverlening is het van groot belang dat dit met gebeurt met een kritische blik op het eigen handelen van de overheidsinstantie.
- Gedurende het gehele proces van grenzen stellen is zorgvuldigheid van groot belang: zorgvuldige analyse van de situatie, zorgvuldige communicatie met de betreffende burger en zorgvuldige keuzes maken in of en hoe de dienstverlening wordt begrensd.
- Tijdens het gehele proces van begrenzen van de dienstverlening blijft er oog voor het perspectief van de burger.
- Het besluit tot wel of niet begrenzen van de dienstverlening, is een besluit van de organisatie, leidinggevenden of bestuur. De behandelende professional wordt hierin ondersteund.

Verzoek in te stemmen met deze visie vanuit No op aanhoudend en grensoverschrijdend klaaggedrag waarbij a) een kritische blik op handelen van de overheid, b) zorgvuldigheid in proces van begrenzen en c) constant oog voor perspectief van burger centraal staan

4. Begrenzen van dienstverlening; de processtappen

Om op een zorgvuldige manier grenzen te stellen aan de dienstverlening bij aanhoudend en grensoverschrijdend klaaggedrag, hebben we voor (overheids)professionals een stappenplan ontwikkeld. De stappen van dit proces omschrijven we kort hieronder.

- a. **Stap 1: Signaleren:** Het proces dat leidt tot een beslissing over de (begrenzing van) dienstverlening begint bij het signaleren van wat je als overheidsinstantie ziet en wat je als overheid of professional als belastend ervaart.
- b. **Stap 2: Analyseren:** De vervolgstap in dit proces is het maken van een analyse waarin de overheid kritisch ingaat op de eigen rol in het contact en de relatie met de burger. Als overheid verdiep je je ook in de burger en in zijn situatie.
Dan bepaal je als overheid in hoeverre de belasting van het gedrag op je organisatie in verhouding staat tot je eigen rol. Vervolgens bepaal je of die belasting nog evenredig is. In het geval van grensoverschrijdend klaaggedrag betrek je het Veiligheidsprotocol bij deze analyse.
Je bepaalt met deze analyse of er reden is voor begrenzing van het contact en het beschermen van je medewerkers.
- c. **Stap 3: Beslissen:** Het zorgvuldig doorlopen van dit proces kan – met de informatie uit stap 2 - leiden tot een besluit tot het continueren van de dienstverlening (wel of niet aangepast) of tot (een vorm van) begrenzing van dienstverlening.
- d. **Stap 4: Plan van aanpak opstellen:** Je beschrijft hoe je als overheid je dienstverlening vervolgt, wat de aanleiding is voor het eventueel begrenzen van deze dienstverlening en hoe dat er uit ziet.
- e. **Stap 5: Uitvoeren:** Vervolgens maakt de overheidsinstantie de mededeling over de wijze van communiceren, en beperking hiervan, schriftelijk en gemotiveerd kenbaar aan de burger. Het moet duidelijk en transparant zijn wat de burger (nog) kan verwachten aan dienstverlening en wat daarvan de reden is.
- f. **Stap 6: Nazorg:** Als overheid blijf je alert op nieuwe verzoeken van deze burger en wordt geëvalueerd of de wijze van (beperkte) dienstverlening intern ook consequent wordt uitgevoerd en nog noodzakelijk is.

Verzoek in te stemmen met de processtappen van het zorgvuldig begrenzen van dienstverlening

5. Middel om kennis te delen

Om onze kennis over "omgaan met aanhoudend en grensoverschrijdend klaaggedrag" te delen, bieden we workshops aan waarin we onder meer ingaan op het begrenzen van dienstverlening en de hierbij horende processtappen.

Ook vatten we de processtappen in een handzaam naslagwerk (hard copy en digitaal) als ondersteunend materiaal voor het begrenzen van

dienstverlening. Informatie hierover zal bijvoorbeeld ook op de website van de No worden gedeeld.

Tijdens de workshops geven we achtergrondinformatie over "wat is aanhoudend en grensoverschrijdend gedrag" en willen we inzichten hierover vergroten. We gaan met elkaar in gesprek en vanuit de Nationale ombudsman worden de deelnemers handreikingen gedaan om kritisch en zorgvuldig grenzen te durven stellen als zij daadwerkelijk met een vorm van aanhoudend en grensoverschrijdend klaaggedrag te maken krijgen.

We zoeken daarin naar een manier om hen te empoweren en willen hierbij ook een introductiefilm gebruiken waarin jij de deelnemers van de workshops toespreekt. Je heet hen welkom en vertelt kort op basis van bovenstaande visie dat het belangrijk is grenzen te durven stellen aan de dienstverlening bij aanhoudend en grensoverschrijdend klaaggedrag, mits dat gebeurt met een kritische blik op het eigen handelen en er zorgvuldig wordt gehandeld tijdens alle stappen in het proces van begrenzen, bekeken van uit het perspectief van de burger.

Verzoek in te stemmen met het opnemen van een korte video (t.b.v. de workshops) waarin jij de professionals welkom heet en kort bovenstaande boodschap aanhaalt.

Wie geeft antwoord

Ruud

Wie zet intern besluit over verzoek uit?

Ruud

Beleid in de omgang met onredelijk klaaggedrag

Bij herhaalde constatering van onredelijk klaaggedrag, delen we u mee dat we niet blij zijn met uw gedrag en waarom dat zo is. We vragen of u dit gedrag wil veranderen.

We doen dit door u schriftelijk te laten weten dat uw gedrag voor ons niet acceptabel is en dat we een maatregel tot beperking of (tijdelijk) beëindigen van contact overwegen als het gedrag voortduurt.

Er zijn verschillende varianten mogelijk voor de toekomstige wijze van contact: bijvoorbeeld door contact te beperken tot een bepaalde contactpersoon of tot bepaalde contacttijden, blokkade van ons gratis nummer, of door te bepalen dat u alleen nog schriftelijk mag reageren.

Daarnaast kunnen we besluiten op klachten met een gelijke of vergelijkbare strekking in het geheel niet meer te reageren.

Voorstellen tot beperking/(tijdelijk) beëindigen van het contact hebben de goedkeuring nodig van een substituut-ombudsman.

U krijgt, als dit van toepassing is, te horen wanneer we zullen bekijken of de maatregel kan worden herzien. We delen u ook mee dat we bij herhaling van het gedrag elk contact zullen beëindigen.

De substituut-ombudsman beslist op het voorstel rond herziening, en ondertekent de brief waarmee de beslissing wordt meegedeeld.

In gevallen van extreem gedrag, in de zin van direct bedreigend voor medewerkers, kan de directeur maatregelen nemen zonder voorafgaande waarschuwing aan u.

We bekijken als dit van toepassing is, minstens elke zes maanden na een maatregel of er aanleiding is deze ter herzien. Per geval kan een kortere termijn worden gekozen.

Na een periode van zes maanden, kan nog eenmaal verlenging van een genomen maatregel met maximaal 6 maanden plaatsvinden.

Op voorstellen tot maatregelen die na verloop van deze periode nog gewenst zijn, beslist de Nationale ombudsman.

Informatie over bepaalde maatregelen zal aan uw dossier worden toegevoegd.

Oktober 2011

Evaluatieformulier workshop professionele klachtbehandeling

INHOUD VAN DE WORKSHOP

1) In welke mate heeft de workshop bruikbare inzichten/vaardigheden voor uw werk opgeleverd?

- veel
- redelijk veel
- normaal
- redelijk weinig
- weinig

Toelichting:

2) Welke onderwerpen moeten wij volgens u aan de inhoud van deze workshop toevoegen of weglaten?

3) Was volgens u de verhouding theorie / praktijk voldoende evenwichtig?

- ja
- nee

Toelichting:

4) Hoe heeft u de inhoud van de workshop ervaren?

- zeer moeilijk
- moeilijk
- normaal
- gemakkelijk
- te gemakkelijk

Toelichting:

5) Hoe lang duurde deze workshop?

6) Wat vindt u van de duur van deze workshop?

- te lang
- lang
- goed
- kort
- te kort

Toelichting:

DE MANIER WAAROP DE WORKSHOP GEGEVEN IS

7) Wat vindt u van de manier waarop de workshop gegeven is? Scoor deze onderdelen:

De manier waarop de workshop gegeven is					
	-2	-1	0	+1	+2
Variatie in de workshop					
Presentatie door de BNo-medewerker(s)					
Mogelijkheid voor discussie					
Betrokkenheid van de groep					
Wisselwerking van de BNo-medewerker(s) met de groep					
Suggestie voor de manier van het geven van de workshop:					

8) Geef met een cijfer (tussen 1 en 10) uw algemene beoordeling over de workshop

Toelichting:

9) Overige opmerkingen over de workshop

10) Aanvullende vragen:

Wat gaat u naar aanleiding van deze workshop voortaan anders doen?

Zou u nog andere workshops van de No willen volgen? Zo ja, waarover?

Bent u bekend met de verschillende folders ('wijzers') en de website van de Nationale ombudsman?
Zo ja, wat vindt u daarvan?



Professionele Klachtbehandeling

Dit is een subtitel en kun je invullen met bijvoorbeeld datum, de naam van de sprekers of de naam van de instantie

Wie zijn wij?

- Naam, functie
- Naam, functie
- Naam, functie

**nationale
ombudsman**



Wat gaan we vandaag doen?

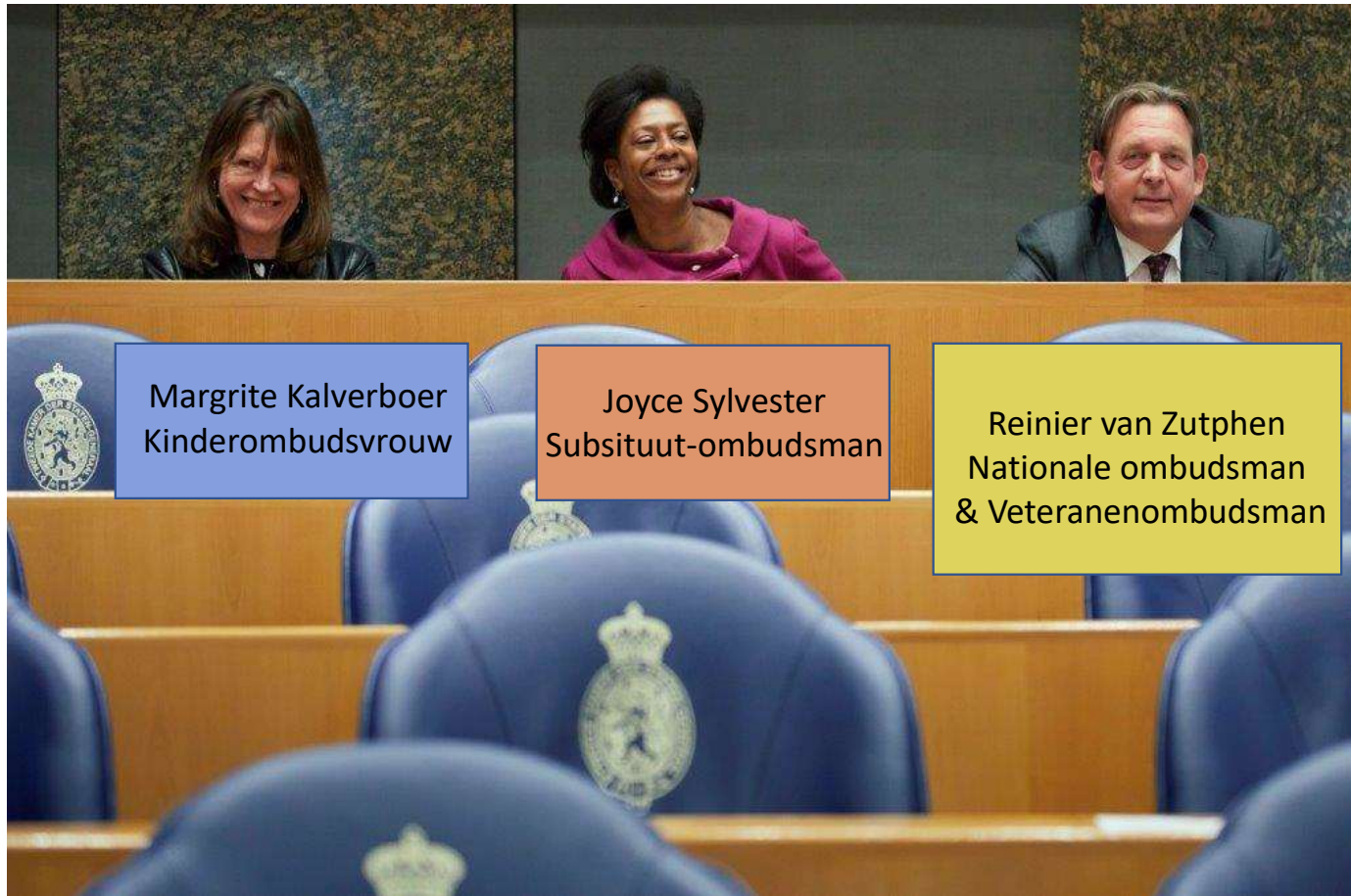
- Korte introductie Nationale ombudsman
- Wat cijfers
- Ombudsvisie op Professionele klachtbehandeling
- Oefening
- Afronding en samenvatting

**nationale
ombudsman**



Wie is de Nationale ombudsman?

**nationale
ombudsman**



Margrite Kalverboer
Kinderombudsvrouw

Joyce Sylvester
Substituut-ombudsman

Reinier van Zutphen
Nationale ombudsman
& Veteranenombudsman

Wat doet de Nationale ombudsman?

**nationale
ombudsman**

- Klachten behandelen over overheidsinstanties
- Tweedelijns klachtbehandelaar
- Onderzoek uit eigen beweging



Waarom doen we dat?

**nationale
ombudsman**

Wij geloven dat het perspectief van burgers geborgd moet worden in alles wat de overheid doet

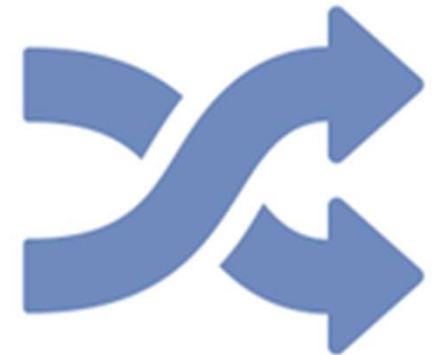
Ook wel: kijken door de bril van de burger



Hoe doen we dat?

- Door burgers (op weg) te helpen als het misgaat tussen hen en de overheid (reactief)
- Door overheden van de klachten te laten leren (proactief)

**nationale
ombudsman**



Wat doen we dan?

**nationale
ombudsman**

- Luisterend oor bieden en meedenken
- Doorverwijzen of overdragen (kenbaarheid)
- Interventie
- Intakegesprekken en ombudsbemiddeling
- Schriftelijk onderzoek
- Groot onderzoek, al dan niet uit eigen beweging
- Overleg ambtsdrager en bewindspersoon, ambtelijk overleg
- Openbaar rapport, rapportbrief, zorgenbrief
- Kennis over klachtbehandeling delen

Wat levert dat op?

**nationale
ombudsman**

- Burgers die zich gehoord voelen
- Burgers die weten waar ze moeten zijn
- Oplossingen voor problemen en conflicten
- Spelregels en handvatten voor overheidsinstanties
- Een betere overheid



Feiten en cijfers

**nationale
ombudsman**

In 2018 ontving de ombudsman
25.675 klachten

Schriftelijk/email: 10.487
Telefonisch: 15.131
Persoonlijk: 57

Top 5:
1. Gemeenten: 4629
2. Belastingdienst: 3325
3. Politie: 1846
4. UWV: 1084
5. CBR: 984

Over uw instantie:
2018: XXX
2017: XXX

Meest voorkomende klachten:
1. Behandelingsduur
2. Uitblijven actie
3. Informatieverstrekking



**nationale
ombudsman**

Ombudsvisie op Professionele klachtbehandeling

Waarom een Ombudsvisie?

**nationale
ombudsman**

- Overheidsinstanties bevragen ons steeds vaker over klachtbehandeling; op die vragen willen we antwoord geven
- We willen stimuleren dat overheidsinstanties leren van klachten

Hoe is de visie tot stand gekomen?

**nationale
ombudsman**

- Ombudsprudentie
- Wetenschappelijke rondetafelgesprekken gehouden
- Samen met klachtbehandelaars van overheidsinstanties



Wat heeft dat opgeleverd?

- Ombudsvisie op Professionele klachtbehandeling; een levend document
- Workshops Professionele klachtbehandeling

**nationale
ombudsman**



In gesprek

**nationale
ombudsman**

Zelf ooit een klacht ingediend?





**nationale
ombudsman**

Wat is dan een klacht?

FOKKE & SUKKE
KUNNEN HEM NIET VERDER HELPEN

SORRY,
MAAR VOOR
UW KLACHT...

...HEBBEN WE
NIET HET JUISTE
FORMULIER.



Een klacht volgens de Nationale ombudsman

- Elke uiting van ongenoegen
- Het is een breed begrip
- Elke klacht verdient een goede reactie

**nationale
ombudsman**



Iedereen is klachtbehandelaar

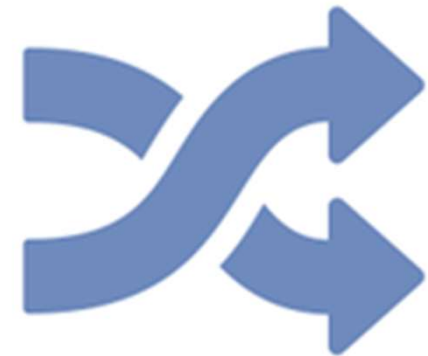
**nationale
ombudsman**



De doelen van professionele klachtbehandeling

- De burger (op weg) helpen
- Leren van de klacht voor de toekomst

**nationale
ombudsman**



Stappen van klachtbehandeling

**nationale
ombudsman**



Wees alert op klachten en bied toegang

- Wees alert: herken onvrede, herken de klacht
- Bied toegang: werp geen onnodige drempels op
- Voorkom klachten: ga actief op zoek naar knelpunten
- Leer van klachten: registreer en analyseer zoveel mogelijk klachten, signalen, meldingen

**nationale
ombudsman**



Verken het probleem van de burger

**nationale
ombudsman**

- Diagnose en analyse van klachten
- Laat het perspectief van de burger leidend zijn
- Verken het probleem in persoonlijk contact
- Informeer de burger en de betrokken medewerker duidelijk over de klachtprocedure
- Voorkom de schijn van partijdigheid: iemand anders dan de beklaagde behandelt de klacht



Los het probleem op

- Stel het vinden van een oplossing voorop: niet of u de klacht formeel gezien moet behandelen.
- Zorg voor een maatwerk-oplossing. Hierbij handelt u persoonlijk, betrokken en oplossingsgericht.
- Voorkom willekeur: zorg voor goede afstemming binnen de organisatie. Leg goed vast welke keuze gemaakt is en waarom.
- Betrek zo nodig andere instanties.
- Bekijk of u andere burgers met dezelfde oplossing kunt helpen en of het probleem te voorkomen is.

**nationale
ombudsman**



Geef zo nodig een oordeel

- Blijf vanaf de start van het onderzoek in persoonlijk contact met zowel de burger als de medewerker die bij de klacht betrokken is. Betrek hen bij het onderzoek en geef hen een stem.
- Vul zelf in hoe u het onderzoek uitvoert. Maatwerk is mogelijk.

Wel schrijft de Awb twee elementen voor:

- a) het horen en
- b) wat er in het bericht aan de burger moet staan.
- Toets bij de klachtbehandeling de rechtmatigheid én de behoorlijkheid. De Nationale ombudsman heeft hiervoor een behoorlijkheidswijzer.

**nationale
ombudsman**



Motiveer duidelijk

**nationale
ombudsman**

- Stel de burger altijd de controlevraag: bent u tevreden? Is alles voor u aan de orde geweest?
- Ga altijd na wat de organisatie van de klacht geleerd heeft; laat dit de burger weten.
- Zeg de burger in een afsluitend bericht dat hij terug kan komen op de uitkomst van de klachtbehandeling.
- Motiveer –bij afronding na onderzoek- in een schriftelijke reactie duidelijk het oordeel: leg uit wat u gedaan heeft en waarom u tot dit oordeel komt.
- Excuses maken is soms gepast. Verwijs ook naar de bevoegde ombudsvoorziening: dat is verplicht.



Je kunt het niet alleen

- Bestuurder die achter je staat
- Open cultuur
- Netwerk en intervisie
- Contactpersoon Nationale ombudsman

**nationale
ombudsman**



Ervaringen uit de praktijk

**nationale
ombudsman**

*“Je moet op zoek naar
de ruimte die er wèl is.”*

*“Het begint ermee dat je
als klachtbehandelaar
denkt: Hè, waarom doen
we dat eigenlijk?”*

Samenvatting

- Houding: door de bril van de burger
- Handelen: vijf stappen
- Hulp: intern en extern

- Wat neem je mee?

**nationale
ombudsman**





Vragen en feedback?

Naam onderzoeker en emailadres
Naam onderzoeker en email adres

www.nationaleombudsman.nl

0800 – 33 55 555
of rechtstreeks via de contactpersoon voor jouw organisatie

Stappen van klachtbehandeling

Wees alert op klachten en bied toegang



- Wees alert: herken onvrede, herken de klacht
- Bied toegang: werp geen onnodige drempels op
- Voorkom klachten: ga actief op zoek naar knelpunten
- Leer van klachten: registreer en analyseer zoveel mogelijk klachten, signalen, meldingen

Verken het probleem van de burger



- Diagnose en analyse van klachten
- Laat het perspectief van de burger leidend zijn
- Verken het probleem in persoonlijk contact
- Informeer de burger en de betrokken medewerker duidelijk over de klachtprocedure
- Voorkom de schijn van partijdigheid: iemand anders dan de beklagde behandelt de klacht

Los het probleem op



- Stel het vinden van een oplossing voorop: niet of u de klacht formeel gezien moet behandelen.
- Zorg voor een maatwerk-oplossing. Hierbij handelt u persoonlijk, betrokken en oplossingsgericht.
- Voorkom willekeur: zorg voor goede afstemming binnen de organisatie. Leg goed vast welke keuze gemaakt is en waarom.
- Betrek zo nodig andere instanties.
- Bekijk of u andere burgers met dezelfde oplossing kunt helpen en of het probleem te voorkomen is.

Geef zo nodig een oordeel



- Blijf vanaf de start van het onderzoek in persoonlijk contact met zowel de burger als de medewerker die bij de klacht betrokken is. Betrek hen bij het onderzoek en geef hen een stem.
- Vul zelf in hoe u het onderzoek uitvoert. Maatwerk is mogelijk.
Wel schrijft de Awb twee elementen voor:
 - a) het horen en
 - b) wat er in het bericht aan de burger moet staan.
- Toets bij de klachtbehandeling de rechtmatigheid én de behoorlijkheid. De Nationale ombudsman heeft hiervoor een behoorlijkheidswijzer.

Motiveer duidelijk



- Stel de burger altijd de controlevraag: bent u tevreden? Is alles voor u aan de orde geweest?
- Ga altijd na wat de organisatie van de klacht geleerd heeft; laat dit de burger weten.
- Zeg de burger in een afsluitend bericht dat hij terug kan komen op de uitkomst van de klachtbehandeling.
- Motiveer - bij afronding na onderzoek - in een schriftelijke reactie duidelijk het oordeel: leg uit wat u gedaan heeft en waarom u tot dit oordeel komt.
- Excuses maken is soms gepast. Verwijs ook naar de bevoegde ombudsvoorziening: dat is verplicht.



Stappen van klachtbehandeling

Wees alert op klachten en bied toegang



- Wees alert: herken onvrede, herken de klacht
- Bied toegang: werp geen onnodige drempels op
- Voorkom klachten: ga actief op zoek naar knelpunten
- Leer van klachten: registreer en analyseer zoveel mogelijk klachten, signalen, meldingen

Goed luisteren

Kijken door de bril van de burger

Aanpakken in vijf stappen

Met hulp: intern en extern

Verken het probleem van de burger



- Diagnose en analyse van klachten
- Laat het perspectief van de burger leidend zijn
- Verken het probleem in persoonlijk contact
- Informeer de burger en de betrokken medewerker duidelijk over de klachtprocedure
- Voorkom de schijn van partijdigheid: iemand anders dan de beklagde behandelt de klacht

Los het probleem op



- Stel het vinden van een oplossing voorop: niet of u de klacht formeel gezien moet behandelen.
- Zorg voor een maatwerk-oplossing. Hierbij handelt u persoonlijk, betrokken en oplossingsgericht.
- Voorkom willekeur: zorg voor goede afstemming binnen de organisatie. Leg goed vast welke keuze gemaakt is en waarom.
- Betrek zo nodig andere instanties.
- Bekijk of u andere burgers met dezelfde oplossing kunt helpen en of het probleem te voorkomen is.

Geef zo nodig een oordeel



- Blijf vanaf de start van het onderzoek in persoonlijk contact met zowel de burger als de medewerker die bij de klacht betrokken is. Betrek hen bij het onderzoek en geef hen een stem.
- Vul zelf in hoe u het onderzoek uitvoert. Maatwerk is mogelijk.
Wel schrijft de Awb twee elementen voor:
 - a) het horen en
 - b) wat er in het bericht aan de burger moet staan.
- Toets bij de klachtbehandeling de rechtmatigheid én de behoorlijkheid. De Nationale ombudsman heeft hiervoor een behoorlijkheidswijzer.

Motiveer duidelijk



- Stel de burger altijd de controlevraag: bent u tevreden? Is alles voor u aan de orde geweest?
- Ga altijd na wat de organisatie van de klacht geleerd heeft; laat dit de burger weten.
- Zeg de burger in een afsluitend bericht dat hij terug kan komen op de uitkomst van de klachtbehandeling.
- Motiveer –bij afronding na onderzoek- in een schriftelijke reactie duidelijk het oordeel: leg uit wat u gedaan hebt en waarom u tot dit oordeel komt.
- Excuses maken is soms gepast. Verwijs ook naar de bevoegde ombudsvoorziening: dat is verplicht.



Wie is de Nationale ombudsman



Zweedse uitvinding

Sinds 1982 bestaat de Nationale ombudsman in Nederland. 'Ombudsman' is Zweeds voor vertegenwoordiger. In Zweden bedachten ze het idee van een onafhankelijke bemiddelaar tussen twee partijen. Veel andere landen hebben het idee aangepast aan hun eigen wensen. Maar in al deze landen staat in de wet dat de ombudsman een onafhankelijke positie heeft.

Overigens heeft het woord 'man' in ombudsman niets met het geslacht te maken. Het is afgeleid van het Latijnse woord 'mandataris', wat 'gevolmachtigde' betekent.

De Nationale ombudsman in de Nederlandse wet In 1981 is de Wet Nationale ombudsman gemaakt. Sinds 1999 staat de functie van Nationale ombudsman ook in de Grondwet (No is één van de vijf Hoog College van Staat: naast de Eerste en Tweede Kamer, de Raad van State en de Algemene Rekenkamer). Hierin staat dat de No op verzoek of uit eigen initiatief het gedrag van de overheid onderzoekt (Artikel 78a, eerste lid Grondwet).

Hoog College van Staat - Een kind onder de Hoog Colleges van Staat – 40 jaar oud, De Nationale ombudsman is een Hoog College van Staat, net als de Eerste en Tweede Kamer, de Raad van State en de Algemene Rekenkamer. Deze Hoge Colleges zijn onafhankelijk van de regering. De Tweede Kamer benoemt de No en de substituut ombudsman. Dit doet zij voor een periode van zes jaar. Jaarlijks brengt de No verslag uit aan de Tweede Kamer. De Tweede Kamer bepaalt wie No wordt. Als zij een nieuwe ombudsman zoeken, stellen zij hiervoor een vacature open. Er is een speciale commissie die de sollicitatieprocedure begeleidt en de Tweede Kamer hierover adviseert. In de wet staat wie er in deze commissie zit (artikel 2, tweede lid). **Dit zijn de vice-president van de Raad van State, de president van de Hoge Raad der Nederlanden en de president van de Algemene Rekenkamer.**

Wat doet de Nationale ombudsman? Wij behandelen klachten van burgers over de overheid. Ook laten wij overheidsinstanties weten hoe zij hun dienstverlening kunnen verbeteren. Bij problemen of klachten kunnen we een onderzoek starten. Daaraan moeten alle betrokkenen verplicht meewerken.

Onafhankelijk en onpartijdig bureau Wij zijn een onafhankelijk en onpartijdig bureau. Zo'n 170 mensen staan de Nationale ombudsman bij in zijn werk. Waarvan de helft als klachtbehandelaar of onderzoeker; Klachtbehandelaars: Team Ombudsplein; onderzoekers: 3 sectoren: Werk, Inkomen en Onderwijs; Wonen en Zorg; Veiligheid, Migratie en Mobiliteit

Ambtsdrager = het gezicht van het instituut

Mr. R.F.B. (Reinier) van Zutphen is op **31 maart 2015 beëdigd als Nationale ombudsman**. Zijn ambtstermijn duurt zes jaar. **Op 24 november 2020 is hij herbenoemd** door de Tweede Kamer. **Hij is ook de Veteranenombudsman**. Reinier van Zutphen (Wageningen, 1960) heeft zeer ruime ervaring als rechter in Utrecht, Den Haag, Almelo, Luxemburg, Amsterdam, Curaçao en Alkmaar. Hij was daarnaast onder andere voorzitter van de Nederlandse Vereniging voor Rechtspraak. Sinds 2012 was hij president van het College van Beroep voor het bedrijfsleven.

Dr. **Joyce** Juanita Sylvester is op **27 januari 2016 beëdigd als substituut ombudsman**. Zij wordt aangesteld voor de periode van zes jaar. Joyce Sylvester heeft ruime ervaring in het openbaar bestuur. Zo was zij lid van de Eerste Kamer, burgemeester van Anna Paulowna en van 2009 tot 31 december 2015 was zij waarnemend burgemeester van Naarden.

Prof.dr.mr. **Margrite** Kalverboer (1960) is op **20 april 2016 beëdigd als Kinderombudsman**. Zij wordt aangesteld voor de periode van zes jaar. Margrite Kalverboer was bijzonder hoogleraar Kind, Pedagogiek en Vreemdelingenrecht aan de Universiteit Groningen. Van 1996 tot en met 2002 was zij werkzaam als gedragswetenschapper en hoofd Zorg in de justitiële jeugdinrichting Het Poortje te Groningen.



No in 2019 = 5000 meer verzoeken dan in 2018

SVB

2017 = 553 behandeld, 52 interventie, 4 rapporten (gegrond), 489 info/doorverwijzing

2018 = 455 behandeld, 25 interventie, 0 rapporten,

2019 = 510 behandeld, 31 interventies, 1 bemiddeling, 12 onderzoeken, 466 info/doorverwijzing

2020 = 652 behandeld, 37 interventies, 4 onderzoeken, 611 info/doorverwijzing

CBR = uit Kamerbrief 10 september 2019, minister Infrastructuur en Waterstaat, drs. C. van Nieuwenhuizen Wijbenga

“Het CBR heeft ernstige problemen met het proces van de beoordeling van de rijgeschiktheid. De doorlooptijden zijn te hoog en veel mensen worden hierdoor geraakt. Deze situatie leidt tot schrijnende situaties doordat mensen die verlenging van het rijbewijs hebben aangevraagd buiten hun schuld zonder rijbewijs komen te zitten. Met alle gevolgen van dien voor bijvoorbeeld werk, mantelzorg of sociale contacten. “



Wat doen wij ?

- Klachten behandelen over overheidsinstanties
- Tweedelijns of uit eigen beweging

Hoe?

- Door burgers (op weg) te helpen
- Door overheden van de klacht te laten leren

Waarom?

- Wij geloven dat het perspectief van burgers geborgd moet zijn in alles wat de overheid doet
- Ook wel: laten kijken door de bril van de burger



Hoe ziet dat eruit?

- Luisteren, meedenken
- Doorverwijzen, overdragen
- Interventie
- Bemiddeling
- Schriftelijk
- Kennis delen, overleg



Dat wat wij doen, weerspiegelt onze visie op professionele klachtbehandeling



Interventie: kijken of klacht snel kan worden opgelost. afstemmen met de contactpersoon. Termijn voor behandeling: twee weken

Schriftelijk onderzoek. De No stelt klachtformulering op. Stelt vragen aan bo. Na Hoor en Wederhoor (evt. onder ede) wordt het VVB opgesteld en toegestuurd aan bo en Vz voor controle of het verslag een correcte weergave is van de feiten.

Vervolgens stelt de ombudsman de beoordeling en conclusie(s) op en brengt hij het rapport uit. Met eventueel individuele of structurele aanbevelingen. Deze worden, zo blijkt uit de praktijk, voor het overgrote deel overgenomen en opgevolgd. Het oordeel van de No en eventuele aanbevelingen zijn niet bindend.

De No moet het dus geheel hebben van de kracht van het argument

Kattenstaart: Geen onderzoek maar meteen bevindingen

Rapportbrief is een brief waarin niet de gehele onderzoeksprocedure is doorlopen, maar waarin wel een oordeel wordt gegeven.

Structureel onderzoek. Onderzoek naar bepaald Thema. Vaak n.a.v. signalen. Zie In het krijgt bij de overheid.

Bemiddeling: No als procesbegeleider voor normaliseren onderlinge verstandhouding

Overige. Kan van alles zijn: **zorgenbrief** aan de Tweede Kamer over de achterstanden bij de B/Toeslagen. Gerichte beïnvloeding. Overleg met MinFin over probleem.

Koppen-bij-elkaar-methode: ketenproblematiek, vergelijk Stella-teams

bevoegdheden bij onderzoek

- Oproepen van getuigen, deskundigen en tolken.
- wie opgeroepen is, moet verschijnen, desnoods met de sterke arm (politie/Kmar). Dat was tot heden nog nooit nodig.
- Plicht tot medewerking aan onderzoek: Het bo is verplicht alle benodigde inlichtingen te verschaffen. Indien het bo daarvoor gewichtige redenen heeft kan hij het overleggen van stukken weigeren of de No meedelen dat uitsluitend hij kennis zal mogen nemen van de inlichtingen onderscheidenlijk de stukken. De No beslist of de bedoelde weigering onderscheidenlijk de beperking de beperking van de kennismening gerechtvaardigd is. Indien de No heeft beslist dat de weigering gerechtvaardigd is, vervalt de verplichting.
- De verkregen info wordt in het kader van hoor en wederhoor anoniem aan verzoeker verstrekt.
- De No kan een onderzoek ter plaatse instellen. Hij heeft daarbij toegang tot elke plaats, met uitzondering van een woning zonder toestemming van de bewoner, voor zover dat redelijkerwijs voor de invulling van zijn taak noodzakelijk is. Van dat onderzoek wordt een proces-verbaal opgemaakt

Voor Belastingdienst: Onderwerpen in de praktijk **aanvullende rechtsbescherming** Als de wet niet voorziet in een uiteindelijk toets voor een onafhankelijke rechter, dan doet de No een marginale (inhoudelijke) toets. Weet iedereen wat administratief beroep is? Dat is beroep bij de Administratie (ouderwetse term voor het bestuur van openbare gelegenheden, vrgl. Bush-administration). Kenmerk is een beroep op een hoger niveau (directeurniveau), binnen dezelfde organisatie. Is niet onafhankelijk dus aanvullende rechtsbescherming nodig. Zelfde geldt voor beslissing op hardheidsclausule. Als op een beslissing op een verzoek om ambtshalve vermindering geen bezwaar mogelijk is dan aanvullende rechtsbescherming. Vanaf 2010 wordt voor de inkomstenbelasting het verzoek afgewezen bij een voor bezwaar vatbare beschikking. **Andere gedragingen, behandelingsduur, bereikbaarheid, terugbelverzoeken en bejegeningklachten.** Steeds belangrijker is de informatieverstrekking Bij **schadevergoedingszaken.** Heeft **naast een rechtmatigheidsdimensie ook een behoorlijkheidsdimensie.** Hoe zou je het zelf vinden om bijvoorbeeld flink op kosten gejaagd te worden voor de fouten van de overheid. Die erkent de fouten, maar vindt niet dat er sprake is van onrechtmatig handelen. **verschil tussen juridische en feitelijk werkelijkheid**



Uw vragen



- Ongenoegen na klachtafhandeling, wat dan?
- Hoe snel pakt No een klacht op?
- Verschil tussen formele klachtbehandeling en interventie?
- Niet in behandeling nemen klacht bij bezwaar?
- Tips en Tops voor SVB?

Ongenoegen na klachtafhandeling, wat dan?

- Hangt af van de behandeling:
- informele afhandeling? (oplossingspoging die geen tevredenheid heeft gebracht = dan formele afhandeling klacht)
- NB: Niet iedereen is tevreden te stellen, ook niet met professionele klachtbehandeling (onredelijkheid, klagen als levenshouding, veelklager, dubbele agenda)

Hoe snel pakt No een klacht op?

- Telefonische klacht = direct;
- schriftelijke klacht = varieert, binnen een week tot binnen enkele maanden (belangrijk is tussentijds contact)

Verschil tussen formele klachtbehandeling en interventie?

- Keuze No: Wat is zinnige klachtbehandeling? Is oplossing mogelijk, wenselijk?
- Oplossingsgericht = interventie;
- Standpuntgericht = onderzoek e/o geen onderzoek (afronden met brief of rapport)

Niet in behandeling nemen klacht bij bezwaar?

- Strikt formeel: klachtbehandeling komt niet in plaats van formele rechtsweg; conflict over inhoud = bezwaar/beroep, oordeel bij rechter; conflict over proces, bejegening, wijze waarop = klachtaspect, die mogelijk bij oordeel van rechter meewegen; tijdelijke niet-ontvankelijkheid klacht, voor interne klachtbehandeling; wel kan aandacht/erkenning voor eventuele tekortkomingen in de klachtaspecten helend werken voor de onderlinge verstandhouding = de werking van de procedurele rechtvaardigheid; burgers accepteren een onwelgevallige beslissing makkelijker, als het proces rechtvaardig was en als zodanig is ervaren

Tips en tops SVB?

- Komt verder op aan bod



Ombudsvisie professionele klachtbehandeling

- **Uitgangspunt:** overheid is voor de burger
- **Doel:** burger (op weg) helpen + leren voor de toekomst
- **Gezamenlijk kader,** basis op orde
- **5 stappen** om klachtbehandelaar op weg te helpen

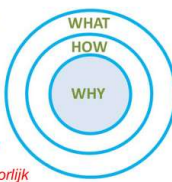
binnenkomst alert, geen drempel, signaalbewust

waar gaat het om? Kern van de klacht?

oplossing? Ja = oplossen, neen = formele afhandeling

oordeel? Onderzoek, inhoud, proces, rechtmatig, behoorlijk

afronding gemotiveerde duidelijkheid



We hadden veel van de info uit de visie verspreid staan in rapporten. Over het algemeen lezen instanties echter alleen de rapporten die op hun eigen instantie zien. Dat terwijl wij algemene lessen proberen mee te geven, die vaak ook waardevol zijn voor andere instanties. We hebben dat nu allemaal samengebracht. Dit is dus hoe wij vinden dat de overheid moet omgaan met klachten.

Ombudsprudentie gebundeld. Belangrijk dat niet alleen onze visie, maar ook iets bruikbaar werd. Daarom in gesprek gegaan met klachtbehandelaars van ca. 40 overheidsinstanties. Hoe keken zij naar onze visie? Wat zijn zaken waar zij in de praktijk tegenaan lopen?

“ombudsvisie professionele klachtbehandeling”

Visie, **gezamenlijk denkkader** over hoe met alle uitingen van ongenoegen om te gaan. **Uitgangspunt is dat je er als overheid bent voor de burger.** De No wil eraan bijdragen dat het burgerperspectief in al het overheidsoptreden wordt geborgd. Klachtbehandeling biedt daarbij de mogelijkheid om de ervaringen van burgers van buiten naar binnen te halen en daarmee het perspectief van burgers een plek te geven. **Deze visie is handvat en kader** en bovenal **startpunt voor verdere ontwikkeling.** **Klachtbehandeling blijft in ontwikkeling**

De gouden cirkels van Sinéek No heeft aansluiting gezocht bij de gouden cirkels van Sinéek.

Marketingconsultant en auteur Simon Sinéek stelt dat je eerst moet weten **waarom je iets doet, voordat je kunt bepalen hoe je het doet en wat dat betekent voor je dagelijkse praktijk.**

Waarom? = de doelen van klachtbehandeling

Klachtbehandeling is geen doel op zich, maar een middel om **de burger op weg te helpen** en de organisatie te laten leren van klachten

- De burger (op weg) helpen
- Leren van de klacht voor de toekomst

(waarom vraag stellen help bij het maken van keuzes over aanpak en acties) Er is geen wettelijke definitie van klacht: voor No: elke uiting van onvrede door een burger over de overheid

Hoe? (dat doel te bereiken?)

- **Gezamenlijk denkkader** (= daarin voorziet dit rapport)
- De **basis op orde:** het bestuur hoort de visie op klachtbehandeling uit te dragen, iedereen binnen een overheidsinstantie moet doordrongen zijn van het belang van klachtbehandeling en daarin voorzien; leidinggevende, zorg voor een open cultuur
 - Klachtbehandelaar: kennis (opleiding), vaardigheden, netwerk (oplossingsvermogen, escalatiemogelijkheid naar ‘boven’), intervisie, Regie houden
 - Aandacht voor relatie (procedurele rechtvaardigheid)
 - Aandacht voor inhoud

Wat betekent dat? Vijf stappen van klachtbehandeling:

1. **Binnenkomst,** wees alert op klachten en bied toegang (klachtherkenning, mondeling/schriftelijk/per duif, intern zichtbaar maken) + is er een leermoment?
2. **Waarover gaat de klacht?,** verken het probleem van de burger (op zoek naar kern van de klacht, naar verhaal achter de klacht, persoonlijk contact is essentieel, duidelijkheid over klachtproces geven aan klager en beklagde, Wie behandelt de klacht?) Denk aan de “communicatiemuur”: Gezegd is niet gehoord; Gehoord is niet begrepen; Begrepen is niet geaccepteerd + is er een leermoment?
3. **Is er een oplossing?** Los het probleem op (oplossingsmogelijkheden met klager verkennen, maatwerk zonder willekeur, organisatie moet de klachtbehandelaar de actie ruimte bieden + is er een leermoment?
4. **Is er geen oplossing, geef zo nodig een oordeel,** (niet verplicht wel bevoegd? Formele afwijzingsgronden? Onderzoek: doel? Wie doet het? Persoonlijk contact; Hoor en Wederhoor, rechtmatigheid + behoorlijkheid; standpunt innemen; procedurele rechtvaardigheid bij transparant onderzoek samen met klager en beklagde
5. **Afronding,** oplossing of standpunt of verwijzing, maak excuses, zorgvuldige en volledige motivering van beslissing



Wat is dan een klacht?



10



Een klacht volgens de Nationale ombudsman

- Elke uiting van ongenoegen
- Het is een breed begrip
- Elke klacht verdient een goede reactie



Optioneel
Klachtbegrip van No is breder dan Awb.

Omdat we er voor de burger zijn, en niet voor de Awb.

Awb zegt burgers ook niks. Iemand heeft een probleem en kaart dat aan.

De **ombudsvisie gaat over hoe je daarop reageert**, of dat nu een Awb-klacht is of niet.

11



Iedereen is klachtbehandelaar



De kunst bij klacht
behandeling
is zo laag
mogelijk op
deze ladder te
blijven

12

Zo'n breed klachtbegrip brengt met zich mee dat iedereen in de organisatie eigenlijk ook klachtbehandelaar is. Dat is ook niet zo gek. Denk je bijv. iemand in die aan de balie heel boos wordt omdat hij nooit iets hoort van Afdeling X, ondanks legio terugbellenverzoeken. De baliemedewerkster kalmeert deze persoon en zorgt dat hij alsnog te woord wordt gestaan. Mooi, probleem opgelost! Maar het was dus wel een klacht. En als klacht coördinator, behandelaar etc. is het goed om te weten dat dit speelde. Zodat je kan kijken of er structureel iets misgaat, en zo ja, voor een structurele oplossing kunt zorgen.

We hebben dit in beeld gebracht in de klachtbehandelingsladder. **De eerste trede** is iedere medewerker. Het is dus belangrijk dat iedereen klachten kan herkennen en tot op een bepaald niveau oplossingen zoekt.

Belangrijk is dat deze persoon doorrapporteert of indien nodig overdraagt **naar stap 2**, de klachtbehandelaar binnen de organisatie. Ook daar zal een groot deel van de klachten afgevangen worden, zij het formeel of informeel.

Slechts een klein deel komt vervolgens bij een externe ombudsvoorziening terecht, **de derde trede**. **Doel is om zo laag mogelijk op de ladder te blijven.**



1. Sta open voor klachten. Dat betekent de mogelijkheid bieden om klachten in te dienen, maar ook alert zijn en zelf klachten op tijd herkennen. De Nationale ombudsman vindt het belangrijk dat alle medewerkers in een organisatie openstaan voor klachten. **Klachtsensitief**

Een klacht kan op allerlei manieren binnenkomen

Stel dat burgers een klacht hebben over een overheidsinstantie. Dan moeten zij die klacht makkelijk kunnen indienen. Dat kan op allerlei manieren. Bijvoorbeeld via de website van de overheidsinstantie. Maar ook telefonisch of via sociale media. Een klacht kan dus op allerlei plekken binnenkomen. Daarom vindt de No het belangrijk dat **alle medewerkers in een organisatie openstaan voor klachten**. Van de klachtenbehandelaar tot de administratief medewerker. En van de marketingmedewerker tot de directeur.

Herken een klacht Het is belangrijk dat u een klacht herkent. Misschien gebruiken mensen niet altijd letterlijk het woord 'klacht'. Maar laten ze wel op een andere manier weten dat ze ergens niet tevreden over zijn. **Wees dus alert op dit soort signalen. En registreer ze.** Zo wordt duidelijk wat er niet goed gaat in de organisatie en welke **verbeterpunten** er zijn. Hoe signaleert u klachten? Of onvrede? En hoe lost u dat op? Door deze kennis met elkaar te delen, leert u van elkaar.

Laagdrempelig een klacht indienen De Nationale ombudsman vindt het belangrijk dat mensen weten hoe ze een klacht kunnen indienen. En waar. Voeg bijvoorbeeld een klachtenformulier aan de website toe, dat mensen makkelijk kunnen invullen en versturen. Ook moet duidelijk zijn hoe u als organisatie met een klacht omgaat. **Beschrijf daarom stap voor stap hoe u met klachten omgaat (de klachtenprocedure).** Wat doet u als er een klacht binnenkomt? Wanneer geeft u een reactie? Waar kunnen mensen terecht als ze toch nog vragen hebben? Als u hier duidelijk over bent, geeft u mensen het vertrouwen dat u serieus met hun klachten omgaat.

Zorg er wel voor dat de informatie goed te begrijpen is. **Vermijd vaktermen of moeilijke taal.** **Houd de burger ook goed op de hoogte over de klachtbehandeling. Stuur bijvoorbeeld altijd een ontvangstbevestiging.**

De belangrijkste tips op een rij:

1. Wees alert: herken een klacht

Zorg ervoor dat u alert bent op klachten en onvrede. Soms zeggen mensen letterlijk dat ze een klacht hebben. Maar ze kunnen ook met andere woorden aangeven dat ze ergens ontevreden over zijn. Het is belangrijk dat u deze signalen herkent.

2. Maak een klacht indienen eenvoudig

Mensen moeten makkelijk een klacht kunnen indienen. Zorg voor een duidelijk klachtenformulier op de website. En beschrijf in heldere taal hoe u met klachten omgaat. Vermijd vaktaal.

3. Voorkom klachten van tevoren

Het liefst voorkomt u klachten zoveel mogelijk. Zoek daarom actief naar knelpunten in de organisatie. Wat gaat er minder goed? Waar krijgt u vaak opmerkingen over?

4. Leer van de klachten die u krijgt

Registreer klachten, signalen en meldingen die u krijgt. Zo wordt duidelijk over welke onderwerpen er vaak berichten binnenkomen. En wat er beter moet in uw organisatie.



2. Verken het probleem. Wat is de kern van de klacht, gezien vanuit het oogpunt van de burger? Als klachtbehandelaar moet u goed weten waar een klacht over gaat. Daarom is het belangrijk dat u op zoek gaat naar het probleem achter de klacht. Deze tips helpen daarbij.

Het probleem achter de klacht

Wilt u een klacht goed behandelen? Dan moet duidelijk zijn waar de klacht over gaat. Soms is dat namelijk iets anders dan op het eerste gezicht lijkt. Zo komt het weleens voor dat mensen met hun klacht bij een andere instantie moeten zijn.

Daarom vindt de Nationale ombudsman het belangrijk dat u altijd telefonisch contact opneemt met degene die de klacht indient. Zodat hij of zij zelf kan vertellen wat er aan de hand is. En u goed kunt doorvragen naar het probleem.

Uitleg over de klachtenprocedure

Verder is het belangrijk dat u de burger uitleg geeft over de klachtenprocedure. Vertel wat hij of zij van u kan verwachten. Zo geeft u mensen het gevoel dat u hun klacht serieus neemt. En krijgen ze meer vertrouwen in de overheidsinstantie. Leg rustig uit wat er met de klacht gebeurt en wanneer u een reactie geeft. Gaat de klacht over een persoon? Vertel de burger dan dat deze persoon niet zelf op de klacht reageert. Maar dat een andere medewerker dat doet.

Goed contact met de overheidsinstantie

Burgers die een klacht indienen, willen graag een oplossing voor hun probleem. Maar goed contact met de overheidsinstantie is net zo belangrijk. Mensen willen gehoord en gezien worden. Behandel ze dus niet als een nummer. Maar zorg ervoor dat u ze persoonlijk spreekt.

De belangrijkste tips op een rij:

1. Neem telefonisch contact op

Het is belangrijk dat mensen een prettig gevoel overhouden aan het contact met de overheid. Neem daarom altijd telefonisch contact op met burgers die een klacht indienen.

2. Vraag goed door naar de klacht

Soms gaat de klacht over iets anders dan op het eerste gezicht lijkt. Vraag dus goed door. Wat is het probleem precies?

3. Zet het verhaal van de persoon die de klacht indient voorop

Geef mensen die een klacht indienen het gevoel dat u ze serieus neemt. Laat ze rustig vertellen wat er is gebeurd. En wat er niet goed is gegaan.

4. Geef informatie over de klachtenprocedure

Leg de burger uit hoe u de klacht gaat behandelen. En wanneer u een reactie geeft. Gaat de klacht over een persoon? Breng die dan ook op de hoogte.

5. Blijf onpartijdig

De klachtbehandelaar moet onpartijdig zijn. Als de klacht over een persoon gaat, mag die persoon de klacht niet zelf behandelen. Laat een andere medewerker dat dus doen.



3. Los het probleem op. Kijk samen of er een oplossing mogelijk is; zo kan de klacht vaak verholpen worden.

Mensen dienen vaak een klacht in omdat ze een probleem hebben. En omdat ze denken dat de overheid dat kan oplossen. Onderzoek daarom eerst of u het probleem inderdaad kunt oplossen. Zo ja? Doe dat dan ook. Deze tips helpen u op weg.

Maatwerk

Krijgt u een klacht binnen? Zorg er dan voor dat het probleem achter de klacht duidelijk is. **Kunt u dit probleem (samen met de burger) oplossen? Doe dat dan eerst.** Bijvoorbeeld met een goed gesprek. Waarin de burger zijn verhaal kwijt kan.

De Nationale ombudsman vindt **maatwerk** belangrijk. **Zoek dus naar oplossing die past bij deze persoon en bij deze situatie.** U moet hier wel de ruimte voor krijgen van de organisatie waarvoor u werkt.

Regels en afspraken

Schuif een klacht niet af op regels en afspraken. Een oplossing vinden staat altijd voorop. Kijk daarna pas naar de formele kant van de klacht. Zoals: is de klacht wel binnen één jaar ingediend?

Kunt u de klacht niet oplossen? Dan kunt u een formele procedure beginnen. Lees daarvoor Klachtbehandeling volgstep 4.

De belangrijkste tips op een rij:

1. Zet de oplossing op één

Het vinden van een oplossing is het belangrijkste. Focus daarop. Over formele regels en afspraken kunt u het later met collega's hebben.

2. Zorg voor maatwerk

Zorg voor een oplossing die past bij de persoon die de klacht indient. En bij zijn of haar persoonlijke situatie. Het helpt als u telefonisch contact opneemt. Zo kunt u horen wat er mis is gegaan. En wat de burger nodig heeft.

3. Denk buiten de kaders

De Nationale ombudsman vindt het belangrijk dat klachtbehandelaars de ruimte krijgen om oplossingen te zoeken. En dat ze daarbij buiten de kaders mogen denken. Krijgt u die ruimte niet in de organisatie waar u werkt? Bespreek dit dan.

4. Betrek andere instanties als dat nodig is

Misschien kunt u het probleem niet alleen oplossen. En heeft u de hulp van een andere instantie nodig. Vraag die hulp dan ook. En leg deze stap vast. Zo zijn uw collega's ook op de hoogte.

5. Help andere mensen met hetzelfde probleem

Misschien zijn er meer mensen die deze klacht hebben ingediend. Of voor wie deze oplossing ook goed werkt. Is dat het geval? Help ook deze mensen dan verder.



4. Of geef een oordeel. Het kan zijn dat er een onderzoek gestart moet worden. Om zo een oordeel over de klacht te kunnen geven. Heeft de burger een probleem? En kunt u dat probleem als klachtbehandelaar niet oplossen? Geef dan een duidelijk oordeel. Deze tips helpen daarbij.

Wat staat er in uw oordeel?

Krijgt u een klacht? En kunt u het probleem niet oplossen? Dan moet u een oordeel geven. Dat is verplicht volgens de Algemene wet bestuursrecht.

In uw oordeel laat u weten of alle partijen zich netjes (behoorlijk) hebben gedragen. En of de overheidsinstantie misschien excuses moet aanbieden. Bijvoorbeeld als er fouten zijn gemaakt.

Verder bekijkt u of de klacht rechtmatig is. Kortom: of de overheidsorganisatie zich aan de wet heeft gehouden.

Onderzoek naar de klacht

Soms moet u extra onderzoek doen om een klacht goed te kunnen beoordelen. U start dan een formele procedure (volgens de Algemene wet bestuursrecht).

Goed om op te letten: alle personen die met de klacht te maken hebben, moeten meedoen met het onderzoek. Praat dus met de indiener van de klacht (hoor). En met de persoon over wie de klacht gaat (wederhoor).

U kunt ook op andere manieren aan informatie komen. Bijvoorbeeld door de website van de overheid te bekijken. Of door rapporten te lezen. Zorg er wel voor dat u de informatie heel precies bekijkt. En dat u in het onderzoek duidelijk noemt waar u de gegevens vandaan heeft.

Vervolgens kunt u na het onderzoek een oordeel geven.

De belangrijkste tips op een rij:

1. Betrek iedereen

Doet u onderzoek naar de klacht? Betrek alle partijen hier vanaf het begin bij.

2. Voer onderzoek uit

U kunt zelf bepalen hoe u een klacht precies onderzoekt. Dat mag dus maatwerk zijn. Wel zijn er twee regels waar u zich verplicht aan moet houden. Die staan ook in de Algemene wet bestuursrecht. We beschrijven ze bij tip 3 en tip 4.

3. Pas hoor en wederhoor toe

Luister naar het verhaal van de persoon die de klacht indient. En naar het verhaal van de tegenpartij. Ook kunt u onderzoek doen om de klacht te beoordelen. Bijvoorbeeld door op internet informatie te zoeken.

4. Kijk naar gedrag

Controleer of de overheidsinstantie zich aan de wet heeft gehouden. En of alle betrokkenen zich netjes hebben gedragen. Gebruik voor extra tips onze behoorlijkheidswijzer.

5. Stuur de burger een bericht

U bent verplicht de burger een bericht sturen met daarin uw oordeel. Noem daarin ook de resultaten en conclusies van het onderzoek.



5. Rond goed af. Motiveer de behandeling van de klacht en de uitkomst ervan. En laat ook weten wat de organisatie zelf van de klacht geleerd heeft. Burgers die een klacht indienen, willen graag weten wanneer de klacht is afgerond. Laat dit altijd weten. Leg uw oordeel duidelijk uit. Geef goede redenen. En vertel wat u van de klacht leert. Hier vindt u alle tips op een rij.

Geef duidelijke redenen

Rondt u een klacht af? Vertel dan duidelijk waarom u voor deze oplossing kiest. Zo begrijpen burgers uw oordeel beter. En kunnen ze dat makkelijker accepteren. Heeft de klacht gevolgen (gehad) voor de persoon die de klacht indient? Noem die gevolgen dan ook. Zo laat u mensen weten dat u ze serieus neemt.

Aan de slag met verbeterpunten

Leren van klachten hoort ook bij klachtbehandeling. Benoem daarom altijd wat de organisatie van de klacht heeft opgestoken.

Misschien kunnen collega's iets leren van deze individuele oplossing. Of voortaan anders werken. Het kan ook zijn dat de organisatie het beleid moet aanpassen om klachten te voorkomen.

Kortom: registreer klachten altijd goed. Zo kunnen collega's ze ook terugvinden en ervan leren.

Tevreden burgers

Als u een klacht afrondt, is het belangrijk dat u de burger dat laat weten. Stuur altijd een bericht. Of neem telefonisch contact op.

Onderzoek of de burger tevreden is met de klachtbehandeling. Misschien moet u excuses aanbieden. Of toch nog extra uitleg geven over de manier waarop u de klacht heeft opgelost.

Contactgegevens delen

Mensen die niet tevreden zijn met de behandeling van hun klacht, kunnen dat melden. Noem daarom altijd het telefoonnummer van de klachtbehandelaar. Verwijs ook naar een externe ombudsvoorziening. Zoals de No of een ombudsman van een gemeente.

De belangrijkste tips op een rij:

1. Geef duidelijke redenen

Vertel duidelijk waarom u de klacht op deze manier oplost. Zo kan de burger uw oordeel beter begrijpen en accepteren.

2. Deel de leerpunten

Ga na wat de organisatie van de klacht kan leren. Of al geleerd heeft. En laat dit weten aan de persoon die de klacht heeft ingediend.

3. Bied excuses aan

Soms heeft de organisatie fouten gemaakt. Bied dan altijd uw excuses aan.

4. Vraag of de burger tevreden is

Het is belangrijk dat u mensen netjes en met respect behandelt. Controleer altijd of de burger tevreden is met de klachtbehandeling. En of alles besproken en gezegd is.

5. Deel contactgegevens

Mensen mogen altijd terugkomen op de oplossing van hun klacht. Geef dat duidelijk aan. Noem een telefoonnummer en verwijs naar een externe ombudsvoorziening.



Wij zien bij de SVB

- Veel ruimte voor nazorg
- Sterke informele afhandelingspraktijk
- Oog voor (de)escalatie
- Goed gebruik van No
- Klachten worden serieus genomen



Nazorg: SVB staat open voor nazorg, wij zien veel inspanning om de onvrede (al dan niet in nazorg) goed te bekijken;

Informele afhandeling: sterke insteek op informele afhandeling; goed vastgelegd in telefoonnotities

Formele afhandeling: ervaring + kennis van de klachtbehandelaar lijken cruciaal te zijn voor een zinvolle/effectieve klachtbehandeling

Samenwerking met No: de directie dienstverlening maakt goed gebruik van No bij de aanpak van klachten: sparren/overleg; goede medewerking bij externe behandeling door No, proactief – meedenken – meewerken

Serieus nemen: wij zien dat klachten die bij de directie dienstverlening terecht komen goed worden opgepakt en serieus worden genomen. Klachtherkenning en erkenning is op hoog niveau, geen defensieve opstelling bij de afhandeling van klachten; bij complex gedrag stelt het SVB ombudsproef grenzen

PGB – gerelateerd:

Interventies zien met name op

- = Behandelingsduur toekennen of uitbetalen pgb
- = Uitwisseling stukken in de keten (zorgkantoren – SVB)

Soort klachten

- niet eens met hoogte, verlaging of afwijzing pgb
- Complexiteit pgb:** budgethouders of zorgverleners weten niet hoe het proces werkt (over bv hoogte pgb > dat hangt af van het indicatiebesluit van het CIZ /
- over hoe de administratie werkt**
= dat SVB wordt uitbetaald aan zorgverlener en niet aan de budgethouder
= dat de budgethouder een werkgever wordt
- afwijzen van een pgb door de gemeente.
- **Transparantie over het proces.** Vz lijken het moeilijk te vinden om te overzien hoe het proces van aanvragen loopt en wat daarna de rechten en vooral plichten zijn. Wellicht betere voorlichting nodig over voorwaarden / proces PGB.

goed voorbeeld voor hoe de SVB met klachtbehandeling omgaat. 2020

* Opmerkelijk: Gaat om een vz die in het kader van de **WUV (Wet Uitkeringen Vervolgingslachtoffers 1940-1945)** huishoudelijke hulp krijgt. Maar minder dan hij wil. Vz vraagt om stukken die er volgens de SVB niet zijn, maar vz blijft volhouden dat deze er moeten zijn. Daarnaast heeft vz klachten over de bejegening.

* Pluim/tops: SVB denkt mee en geeft vz inzage in zijn dossier en zorgt dat hij in gesprek kan over de bejegening. Ook het contact tussen No en SVB verloopt erg prettig.



2020.07358

nationale
ombudsman**PGB? De computer zegt nee**

- Jasper ontvangt pgb vanuit de Wmo
- De uitbetaling aan de zorgverlener stopt, als Jasper onder de Wlz komt te vallen.
- De wijziging moet in een nieuw pgb computersysteem worden ingevoerd. SVB en Zorgkantoor wijzen naar elkaar en wachten op de ander voor de nodige wijziging in dat systeem.
- De betalingsachterstand loopt op tot €10.000. De zorgverlener dreigt te stoppen.
- Wat zou u doen?

**Wat wil Vz?**

Vz wil zijn zorg behouden. Vz wil dat de SVB de betalingen herstelt

stelsysteemproblematiek

SVB betaalt in opdracht van het zorgkantoor de PGB uit aan zorgverlener. Het is onduidelijk wie in het nieuwe systeem het 'vinkje' moet zetten om de gewijzigde situatie te registreren (overgang van WMO naar WLZ) en om de betalingen te doen hervatten.

Beide wijzen naar het nieuwe systeem dat actie van de ander vraagt om tot uitbetaling over te gaan.

Verantwoordelijkheid nemen voor oplossing + duidelijkheid geven over het probleem

De nieuwe situatie kon nog steeds niet in het systeem worden gewijzigd. De uitbetaling bleef daarom nog steeds uit. **SVB en Zorgkantoor weigerden om met elkaar te communiceren, anders dan via dat systeem.** Aan Vz werd verteld dat het systeem de betaling niet laat vrijkomen en dat daarvoor een actie van de ander nodig is. Ondertussen groeit het probleem van Vz. Dit lijkt zich niemand aan te trekken tot op het moment dat No intervenieert. Toen blijkt het probleem binnen enkele dagen te zijn opgelost.

No - Telegraaf column:

Pgb? De computer zegt nee

Jasper* (30) heeft ernstige psychische problemen. Hij woont daarom bij zijn ouders.

Vrienden of kennissen heeft hij niet en hij komt niet buiten. Een van de weinigen met wie Jasper wel goed omgaat, is zijn begeleider Pierre*. Totdat het misgaat.

Jasper heeft een persoonsgebonden budget (pgb). Hieruit krijgt Pierre maandelijks een bedrag voor de begeleiding van Jasper. Dit gaat altijd goed, iedereen is tevreden.

Totdat Jasper onder een andere wet komt te vallen, de Wet langdurige zorg. Pierre krijgt opeens geen geld meer. Het achterstallige bedrag loopt op tot 10.000 euro. Ondanks de liefde voor zijn werk, is dit voor Pierre niet houdbaar. Hij stuurt een brief aan Jaspers ouders. Daarin staat dat hij helaas gaat stoppen met zijn bezoeken. Dit is rampzalig voor de ouders en voor Jasper.

Maar waarom krijgt Pierre dan geen geld? Sinds Jasper onder de andere wet valt, blijkt er een probleem te zijn bij twee instanties die gaan over het uitbetalen van het pgb: de SVB en het zorgkantoor. De SVB moet het pgb betalen aan de begeleider, in opdracht van het zorgkantoor.

De ouders bellen met beide partijen. Ze krijgen te horen wat er aan de hand is. Het zorgkantoor zegt dat er een computerfout is bij de SVB. Ze wachten op een bericht van de SVB. Dat zou nog weken kunnen duren. De SVB zegt dat het juist ligt aan het zorgkantoor, dat eerst nog iets moet goedkeuren in zijn computersysteem.

Ze wijzen dus naar elkaar. Omdat de instanties het probleem niet met elkaar kunnen oplossen, dreigt Jasper het slachtoffer te worden.

De ouders vragen of het zorgkantoor en de SVB met elkaar contact willen opnemen. Maar dat kan niet, want alles moet via hun computersystemen. De ouders melden zich teleurgesteld bij de Nationale ombudsman. Is de mens minder belangrijk dan een digitaal systeem, zo vragen zij zich af?

Onze medewerker Tobias pakt deze zaak voortvarend aan. Hij vraagt de SVB en het zorgkantoor dringend om toch met elkaar te praten. En te zorgen voor een oplossing van deze schrijnende situatie. Dan gaat het opeens snel. Het probleem wordt alsnog opgelost. Pierre krijgt snel zijn geld. Jaspers ouders ontvangen hierover bericht. En het belangrijkste: Pierre kan Jasper blijven bezoeken.

Wij zijn blij dat het is goed gekomen. We hebben beide instanties gevraagd in het vervolg samen te werken bij het oplossen van problemen. Het belang van kwetsbare mensen moet daarbij vooropstaan.



202016669

nationale
ombudsman

Geen AOW in Cuba

- Meneer heeft vanaf april 2020 recht op AOW. Hij ontvangt geen AOW in Cuba. Internationale sancties (VS) blokkeren betalingen van de Citibank, de Amerikaanse tussenbank van de SVB.
- Meneer oppert betaling via de andere huisbankier: Rabobank.
- No vraagt de SVB om een oplossing.
- SVB verkent via Citibank, MinFin en de Nederlandse ambassade in Havana een oplossing. Niets helpt. Een half jaar later benadert de SVB de Rabobank. Dat biedt soelaas.
- Wat vindt u van de klachtbehandeling?



Zaak Sander: AOW'er in Cuba, heeft geen NL'se bankrekening, uitsluitend Cubaanse bankrekening, heeft sinds APR 2020 recht op AOW. Er gelden internationale (lees: VS) sancties voor de Amerikaanse tussenbank CitiBank, de bank waarmee de SVB zaken doet voor hun internationale uitbetalingen. Daardoor mag CitiBank geen zaken doen met landen zoals Cuba, Iran, en Noord-Korea.

Sinds zijn klacht - ingediend begin JUL 2020 - zijn er maanden voorbij gegaan waarin de SVB allerlei manieren heeft geprobeerd de uitbetaling te kunnen regelen (via min SZW, min FIN, NL ambassade/consulaat), totdat uiteindelijk via een andere tussenbank, de Rabobank de (proef)betaling wél is gelukt. Een mooi resultaat, hoewel dit alles wel een half jaar heeft geduurd. En Vz gedurende al die tijd geen AOW heeft ontvangen. Saillant detail: verzoeker gaf al in zijn klacht uit JUL 2020 aan dat in zijn geval de Rabobank de beste optie was als tussenbank. Dit was de SVB bekend. Op mijn vraag aan de SVB waarom zij de Rabobank niet eerder hebben gekozen als oplossing heb ik tot nu toe, na een eerste rappel, nog steeds geen antwoord. (██████████ 2/3/21)

Doelen klachtrecht? Welke trede liep het vast? Leerpunten?

De burger (op weg) helpen

Stap 3: zoeken naar een oplossing

- Vinden van de oplossing heeft een half jaar geduurd (= internationale betaling via Rabobank)
- Meneer heeft aan het begin van de klachtbehandeling de suggestie gedaan van betaling via de Rabobank (waarom is dat toen niet onderzocht?)

Van de klacht leren

- Welk leerpunt kan de SVB meenemen?

Mooi discussiepunt:

- Is de SVB ervoor verantwoordelijk dat zij in alle landen moet kunnen uitkeren? Of is vz zelf verantwoordelijk voor het ontvangen als hij in een land woont waartegen internationale sancties gelden?
- Is dit relevant voor de klachtbehandeling bij stap 3 (het zoeken naar, en vinden van, een oplossing)? Of is dit eerder relevant voor stap 4 en 5 (het klachtoordeel en motivering)?



201918937



Fout bij uitbetaling kindgebonden budget

- Door een fout van de SVB heeft een moeder drie maanden geen kindgebonden budget gekregen.
 - Fout kan niet meer worden teruggedraaid, zij moet wachten op volgende maandbetaling.
 - Moeder klopt bij No aan, is bang dat volgende betaling weer misgaat.
 - Er is nog geen klachtbehandeling door SVB geweest.
- Is klachtbehandeling zinvol? Wat zou u doen?

Zaak [REDACTED] alleenstaande moeder met kinderen, sterk afhankelijk van KGB. Juist tijdens vakantieperiode en start nieuwe schooljaar afhankelijk van KGB.

Vz wil

- Betalingen in vervolg niet meer misgaan
- Dat SVB erkent dat er een fout is gemaakt en leert van fouten (ook voor anderen)

KEN?

- Is klachtbehandeling zinvol? Fout is al geschied.
- Overleg met vz dat klacht kan helpen om SVB te leren (met in achterhoofd herstellen van vertrouwen)

Interventie want financiële nood

SVB vragen of goed is doorgegeven aan de Belastingdienst en betaling goed staat ingeboekt Klacht uitgezet bij SVB door No met mededeling dat excuses op zijn plaats zijn Klacht wordt gegrond verklaard, maar **verder geen excuses gemaakt of persoonlijk contact opgenomen.**

Maatwerk/oplossing/leerpunt?

- = probleem is maar deels opgelost (halve erkenning, dus geen herstel van vertrouwen)
- = Uiteindelijk – door tussenkomst No - alsnog excuses aangeboden en bioscoopbonnen voor het gezin



201913710



Informatie over kinderbijslag

- Een alleenstaande moeder ontdekt in mei 2019 dat zij sinds november 2014 aanspraak had kunnen maken op de dubbele kinderbijslag met een extra bijslag.
 - Zij verwijt de SVB gebrekkige informatieverstrekking en het mislopen van deze extra bijslagen.
 - Zij wil geen klacht indienen. Zij wil praten en zij zoekt compensatie van rond €13.000.
- Wat zou een goede aanpak kunnen zijn?

Zaak [REDACTED] alleenstaande moeder van twee kinderen (dochter 11. zoon 13), zoon zit sinds augustus 2014 intern voor psychiatrische dagbehandeling en sinds 2015 op speciaal onderwijs.

Verkennen van het probleem en het belang van Vz

= Vz wil geen klacht indienen,

= Zij zoekt in eerste instantie compensatie voor de door haar misgelopen extra kinderbijslag (rond 13.000)

= Ook wil zij dat de SVB ervan leert

De SVB zou hebben nagelaten haar te informeren over haar rechten op eventuele extra kinderbijslag

Op weg helpen en of ervan leren

Vz wil graag invloed uitoefenen op het beleid dat ouders treft zoals haar

Vz komt tijdens de interne klachtbehandeling bij No en nodigt No, de minister SZW en de SVB bij haar thuis uit voor een verklarend gesprek.

Tijdens telefoongesprek nodigt de SVB mevrouw uit om mee te doen bij een speciaal klantenonderzoek van klachten van de Dubbele kinderbijslag. Bedoeling is dat zij haar verhaal kan doen en dat de SVB kan leren.

Zij krijgt zo de kans om invloed uit te oefenen op de dienstverlening aan klanten van dubbele kinderbijslag. **Vz veranderde van agressieve klager in een meewerkende beleidsmedewerker**

Dus, **effectieve aanpak: terugwerkend toekennen extra kinderbijslag is niet mogelijk; leren van het verhaal om in de toekomst herhaling te voorkomen is wel mogelijk**

i.c. is geen oplossing mogelijk, oordeel is niet zinnig (wettelijk grenzen van terugwerkende kracht), **SVB heeft via maatwerk een prachtige oplossing geboden: deelname aan klantenpanel voor leermoment en het verbeteren van dienstverlening voor in de toekomst, naar tevredenheid van Vz!**



201918358



nationale ombudsman



Zaak [REDACTED] (geen SVB)

Wat wil vz?

Klachtenprocedure kan niet leiden tot aansprakelijkheid. Overigens juridisch ook kansloos

Rechtmatig is nog niet behoorlijk

Behoorlijke klachtbehandeling is ook aandacht besteden aan belangen van de burger, benoemen

Een causaal verband?

- Vader kreeg plotseling geen uitkering meer.
- Vervolgens pleegt vader zelfmoord.
- De zoon dient 7 jaar later een klacht in bij de overheidsinstantie met de strekking dat het stopzetten van de uitkering heeft geleid tot de zelfdoding.
- Reactie overheidsinstantie: "Op grond van artikel 9:8, eerste lid, onder b, van de Awb hebben wij besloten uw klacht niet in behandeling te nemen." (jaartermijn).
- De zoon klaagt hierover bij de No. Ook wil hij schadevergoeding.
- Wat zou u doen?

Welke stap in klachtbehandeling is in het geding? Wat vindt u ervan, en wat denkt u wat No ervan vond?

Gemotiveerde duidelijkheid (stap 5 klachtbehandeling)

Waarom wordt jaartermijn toegepast?

Oordeel No

Klacht deels gegrond wegens strijd met motiveringsbeginsel

NB – overheidsinstantie wilde niet in gesprek met vz. Angst voor confrontatie? 113-training



Rapport 2017/057



nationale ombudsman

Zaak van [REDACTED] 2016 [REDACTED]; rapport 2017/057

Een nabestaande wacht op antwoord

- Een weduwe in Marokko vraagt in november 2014 Anw aan. Na vier opschortingen kent de SVB de Anw in mei 2016 toe.
- Weduwe wacht op SVB. SVB wacht op UWV. UWV wacht op CNSS (Caisse Nationale de Sécurité Sociale; voor medische keuring in Marokko).
- De zoon dient in juni 2015 een klacht in over de lange behandelingsduur. Wat vindt u en wat doet u?



Voorvarendheid: SVB heeft opschorting juridisch juist toegepast. **No vindt dat de SVB met het 'klakkeloos' opschorten het belang van de weduwe uit het oog is verloren.** De SVB heeft met niets laten zien er belang aan te hechten dat de Anw aanvraag voortvarend en adequaat werd afgehandeld = klacht is gegrond = aanbeveling = SVB: bewaak de behandelingsduur bij Anw aanvragen in Marokko, UWV: verkort de behandelingsduur van medische keuringen in Marokko

Goede informatieverstrekking: volgens No was de informatieverstrekking van SVB **uitsluitend procesgericht en defensief.** Bij vragen van de weduwe en haar zoon over de behandelingsduur werd **steevast verwezen naar de UWV** (immers wachtte de SVB op de medische beoordeling van de UWV over de arbeidsgeschiktheid van de weduwe). Het belang van de weduwe en de impact die het proces bij de SVB op haar heeft is niet onderkent, heeft niet geleid tot proactief of empathisch informeren, of actie nemen om de duur te verkorten.

niemand voelde zich verantwoordelijk voor oplossing

Maatwerk + samenwerken: dit betekent dat de overheid, in dit geval de SVB en het UWV, bereid is om in voorkomende gevallen af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen. **Toen duidelijk werd dat de CNSS in Marokko forse achterstanden had voor het medisch keuren, had de SVB samen met het UWV naar alternatieven kunnen zoeken.** Zo is het goed mogelijk geweest om de medische keuring door het UWV in NL te laten verrichten, als de weduwe weet dat zij daarmee de behandelingsduur van haar Anw aanvraag kan verkorten en als zij bereid en in staat is om te reizen; = dat SVB en UWV samen niet naar alternatief/maatwerk hebben gezocht is onbehoorlijk, te meer een **reëel alternatief beschikbaar** was. Door SVB en UWV is onvoldoende gelet op het belang van de weduwe **(niemand heeft regie genomen om proces te bespoedigen of te verkorten)**



Je kunt het niet alleen

- Bestuurder die achter je staat
- Besef over meerwaarde
- Aandacht voor beklagde
- Open cultuur
- Netwerk en intervisie
- Contactpersoon Nationale ombudsman



We kunnen het zo wel heel simpel zeggen en opschrijven, maar het is allemaal niet zomaar gedaan. We hebben ook gezien dat er een paar heel bepalende factoren zijn, buiten je kennis en vaardigheden als klachtbehandelaar.

Wat heeft een organisatie voor het behandelen van een klacht nodig?

- Randvoorwaarde: organisatie moet inzien dat klachtbehandeling **meerwaarde** heeft; klachten zijn niet iets negatiefs maar kans om te leren van ervaringen van burgers.
- Denk ook aan de **positie van de beklagde medewerker**: wijs hem op zijn rechten en plichten en laat hem de klacht niet persoonlijk opvatten

Wat heeft de klachtbehandelaar nodig?

- Bestuurder: visie op klachtbehandeling binnen de organisatie en steun aan de klachtbehandelaar.
- Leidinggevende: open cultuur creëren en steun aan de klachtbehandelaar.
- Klachtbehandelaar: kennis en vaardigheden, netwerk en contact met andere klachtbehandelaars.

Wat hebben jullie nodig?



Samenvatting

- Houding: door de bril van de burger
- Handelen: vijf stappen
- Hulp: intern en extern
- Wat neem je mee?



Wat heeft iedereen vandaag geleerd?

Gaat iemand iets anders doen?

Iets toepassen? Etc.



Vragen en Feedback

nationaleombudsman.nl (DPGB)
[@nationaleombudsman.nl](mailto:nationaleombudsman.nl) (DSV)
[@nationaleombudsman.nl](mailto:nationaleombudsman.nl) (PK)
www.nationaleombudsman.nl
 0800 – 33 55 555



■ = Persoonsgebonden Budget

■ = Sociale Verzekeringen

■ = Professionele Klachtbehandeling



OMBUDSVISIE OP PROFESSIONELE KLACHTBEHANDELING

Aanleiding

De Nationale ombudsman biedt u met deze 'Visie op professionele klachtbehandeling' inspiratie en houvast om klachtbehandeling nog professioneler aan te pakken. Overheidsinstanties bevragen ons steeds vaker over klachtbehandeling; op die vragen willen we antwoord geven. Ook willen wij stimuleren dat overheidsinstanties leren van klachten.

De doelen van professionele klachtbehandeling

- De burger (op weg) helpen.
- Leren van de klacht voor de toekomst.

Bij iedere klacht maakt u als klachtbehandelaar een afweging of u met klachtbehandeling iets kunt betekenen. De beide doelstellingen geven richting aan de keuzes die u maakt bij deze afweging. Vraag u steeds af: dragen acties of koerswijzigingen bij aan de verschillende doelstellingen van klachtbehandeling!

Een klachtbehandelaar bij een overheidsinstantie

"Als de directeur er niet op toewerkt, ben je weg"

Wat heeft een klachtbehandelaar nodig?

- **Bestuurder:** visie op klachtbehandeling binnen de organisatie en steun aan de klachtbehandelaar.
- **Leidinggevende:** open cultuur creëren en steun aan de klachtbehandelaar.
- **Klachtbehandelaar:** kennis en vaardigheden, netwerk en contact met andere klachtbehandelaars.

Vijf vuistregels om de doelen van professionele klachtbehandeling te behalen:

Om de doelstellingen in de praktijk te kunnen behalen, heeft de Nationale ombudsman vijf vuistregels geformuleerd. De vuistregels zijn bedoeld om tijdens de klachtbehandeling als leidraad in gedachten te houden.

1. Binnenkomst: wees alert en bied toegang.
2. Verken het probleem van de burger?
3. Is er een oplossing? Los het probleem op.
4. Geen oplossing? Geef zo nodig een oordeel.
5. Afronding: geef gemotiveerde duidelijkheid.

Een klachtbehandelaar bij een overheidsinstantie

"Je moet op zoek naar de ruimte die er wel is"

Klachtbehandelingsladder in beeld

De kans bij klachtbehandeling is zo laag mogelijk op deze ladder te blijven



De verschillende stappen van klachtbehandeling



Omgaan met complex klaggedrag



Aanleiding

De Nationale ombudsman biedt u met deze 'Visie op professionele klachtbehandeling' inspiratie en houvast om klachtbehandeling nog professioneler aan te pakken. Overheidsinstanties bevragen ons steeds vaker over klachtbehandeling; op die vragen willen we antwoord geven. Ook willen wij stimuleren dat overheidsinstanties leren van klachten.

OMBUDSVISIE OP PROFESSIONELE KLACHTBEHANDELING

Aanleiding

De Nationale ombudsman biedt u met deze 'Visie op professionele klachtbehandeling' inspiratie en houvast om klachtbehandeling nog professioneler aan te pakken. Overheidsinstanties bevragen ons steeds vaker over klachtbehandeling; op die vragen willen we antwoord geven. Ook willen wij stimuleren dat overheidsinstanties leren van klachten.

De doelen van professionele klachtbehandeling

- De burger (op weg) helpen.
- Leren van de klacht voor de toekomst.

Bij iedere klacht maakt u als klachtbehandelaar een afweging of u met klachtbehandeling iets kunt betekenen. De beide doelstellingen geven richting aan de keuzes die u maakt bij deze afweging. Vraag u steeds af: dragen acties of koerswijzigingen bij aan de verschillende doelstellingen van klachtbehandeling!

Een klachtbehandelaar bij een overheidsinstantie

"Als de directeur er niet op toewerkt, ben je weg"

Wat heeft een klachtbehandelaar nodig?

- **Bestuurder:** visie op klachtbehandeling binnen de organisatie en steun aan de klachtbehandelaar.
- **Leidinggevende:** open cultuur creëren en steun aan de klachtbehandelaar.
- **Klachtbehandelaar:** kennis en vaardigheden, netwerk en contact met andere klachtbehandelaars.

Vijf vuistregels om de doelen van professionele klachtbehandeling te behalen:

Om de doelstellingen in de praktijk te kunnen behalen, heeft de Nationale ombudsman vijf vuistregels geformuleerd. De vuistregels zijn bedoeld om tijdens de klachtbehandeling als leidraad in gedachten te houden.

1. Binnenkomst: wees alert en bied toegang.
2. Verken het probleem van de burger?
3. Is er een oplossing? Los het probleem op.
4. Geen oplossing? Geef zo nodig een oordeel.
5. Afronding: geef gemotiveerde duidelijkheid.

Een klachtbehandelaar bij een overheidsinstantie

"Je moet op zoek naar de ruimte die er wel is"

Klachtbehandelingsladder in beeld

De kans bij klachtbehandeling is zo laag mogelijk op deze ladder te blijven



De verschillende stappen van klachtbehandeling



Omgaan met complex klaggedrag



**Wat is een klacht en wat
is klachtbehandeling?**



*'Iedere uiting
van
ongenoegen
van een burger'*



***'Iedere uiting van ongenoegen
van een burger'***

Klachtbehandelaar

'Het maakt de burger niet uit of het een klacht is of niet. De burger wil dat het wordt opgepakt.'

OMBUDSVISIE OP PROFESSIONELE KLACHTBEHANDELING

Aanleiding

De Nationale ombudsman biedt u met deze 'Visie op professionele klachtbehandeling' inspiratie en houvast om klachtbehandeling nog professioneler aan te pakken. Overheidsinstanties bevragen ons steeds vaker over klachtbehandeling; op die vragen willen we antwoord geven. Ook willen wij stimuleren dat overheidsinstanties leren van klachten.

De doelen van professionele klachtbehandeling

- De burger (op weg) helpen.
- Leren van de klacht voor de toekomst.

Bij iedere klacht maakt u als klachtbehandelaar een afweging of u met klachtbehandeling iets kunt betekenen. De beide doelstellingen geven richting aan de keuzes die u maakt bij deze afweging. Vraag u steeds af: dragen acties of koerswijzigingen bij aan de verschillende doelstellingen van klachtbehandeling!

Een klachtbehandelaar bij een overheidsinstantie

"Als de directeur er niet op toewerkt, ben je weg"

Wat heeft een klachtbehandelaar nodig?

- **Bestuurder:** visie op klachtbehandeling binnen de organisatie en steun aan de klachtbehandelaar.
- **Leidinggevende:** open cultuur creëren en steun aan de klachtbehandelaar.
- **Klachtbehandelaar:** kennis en vaardigheden, netwerk en contact met andere klachtbehandelaars.

Vijf vuistregels om de doelen van professionele klachtbehandeling te behalen:

Om de doelstellingen in de praktijk te kunnen behalen, heeft de Nationale ombudsman vijf vuistregels geformuleerd. De vuistregels zijn bedoeld om tijdens de klachtbehandeling als leidraad in gedachten te houden.

1. Binnenkomst: wees alert en bied toegang.
2. Waarover gaat de klacht? Verken het probleem van de burger.
3. Is er een oplossing? Los het probleem op.
4. Geen oplossing? Geef zo nodig een oordeel.
5. Afronding: geef gemotiveerde duidelijkheid.

Een klachtbehandelaar bij een overheidsinstantie

"Je moet op zoek naar de ruimte die er wel is"

Klachtbehandelingsladder in beeld

De kans bij klachtbehandeling is zo laag mogelijk op deze ladder te blijven



De verschillende stappen van klachtbehandeling



Omgaan met complex klaggedrag

Klachtbehandelingsladder

Klachtbehandelingsladder in beeld

De kunst bij klachtbehandeling is zo laag mogelijk op deze ladder te blijven



OMBUDSVISIE OP PROFESSIONELE KLACHTBEHANDELING

Aanleiding

De Nationale ombudsman biedt u met deze 'Visie op professionele klachtbehandeling' inspiratie en houvast om klachtbehandeling nog professioneler aan te pakken. Overheidsinstanties bevragen ons steeds vaker over klachtbehandeling; op die vragen willen we antwoord geven. Ook willen wij stimuleren dat overheidsinstanties leren van klachten.

De doelen van professionele klachtbehandeling

- De burger (op weg) helpen.
- Leren van de klacht voor de toekomst.

Bij iedere klacht maakt u als klachtbehandelaar een afweging of u met klachtbehandeling iets kunt betekenen. De beide doelstellingen geven richting aan de keuzes die u maakt bij deze afweging. Vraag u steeds af: dragen acties of koerswijzigingen bij aan de verschillende doelstellingen van klachtbehandeling!

Een klachtbehandelaar bij een overheidsinstantie

"Als de directeur er niet op toewerkt, ben je weg"

Wat heeft een klachtbehandelaar nodig?

- **Bestuurder:** visie op klachtbehandeling binnen de organisatie en steun aan de klachtbehandelaar.
- **Leidinggevende:** open cultuur creëren en steun aan de klachtbehandelaar.
- **Klachtbehandelaar:** kennis en vaardigheden, netwerk en contact met andere klachtbehandelaars.

Vijf vuistregels om de doelen van professionele klachtbehandeling te behalen:

Om de doelstellingen in de praktijk te kunnen behalen, heeft de Nationale ombudsman vijf vuistregels geformuleerd. De vuistregels zijn bedoeld om tijdens de klachtbehandeling als leidraad in gedachten te houden.

1. Binnenkomst: wees alert en bied toegang.
2. Waarover gaat de klacht? Verken het probleem van de burger.
3. Is er een oplossing? Los het probleem op.
4. Geen oplossing? Geef zo nodig een oordeel.
5. Afronding: geef gemotiveerde duidelijkheid.

Een klachtbehandelaar bij een overheidsinstantie

"Je moet op zoek naar de ruimte die er wel is"

Klachtbehandelingsladder in beeld

De kans bij klachtbehandeling is zo laag mogelijk op deze ladder te blijven



De verschillende stappen van klachtbehandeling



Omgaan met complex klaggedrag

www.nationaleombudsman.nl



Wat heeft een klachtbehandelaar nodig?

- **Bestuurder:** visie op klachtbehandeling binnen de organisatie en steun aan de klachtbehandelaar.
- **Leidinggevende:** open cultuur creëren en steun aan de klachtbehandelaar.
- **Klachtbehandelaar:** kennis en vaardigheden, netwerk en contact met andere klachtbehandelaars.

Woordwolk

Ervaringen
uit de
praktijk

Ervaringen uit de praktijk

**Een klachtbehandelaar bij
een overheidsinstantie:**

*"Als de directeur er niet op stuurt,
ben je weg"*



OMBUDSVISIE OP PROFESSIONELE KLACHTBEHANDELING

Aanleiding

De Nationale ombudsman biedt u met deze 'Visie op professionele klachtbehandeling' inspiratie en houvast om klachtbehandeling nog professioneler aan te pakken. Overheidsinstansies bevragen ons steeds vaker over klachtbehandeling; op die vragen willen we antwoord geven. Ook willen wij stimuleren dat overheidsinstansies leren van klachten.

De doelen van professionele klachtbehandeling

- De burger (op weg) helpen.
- Leren van de klacht voor de toekomst.

Bij iedere klacht maakt u als klachtbehandelaar een afweging of u met klachtbehandeling iets kunt betekenen. De beide doelstellingen geven richting aan de keuzes die u maakt bij deze afweging. Vraag u steeds af: dragen acties of koerswijzigingen bij aan de verschillende doelstellingen van klachtbehandeling!

Een klachtbehandelaar bij een overheidsinstansie

"Als de directeur er niet op toewerkt, ben je weg"

Wat heeft een klachtbehandelaar nodig?

- **Bestuurder:** visie op klachtbehandeling binnen de organisatie en steun aan de klachtbehandelaar.
- **Leidinggevende:** open cultuur creëren en steun aan de klachtbehandelaar.
- **Klachtbehandelaar:** kennis en vaardigheden, netwerk en contact met andere klachtbehandelaars.

Vijf vuistregels om de doelen van professionele klachtbehandeling te behalen:

Om de doelstellingen in de praktijk te kunnen behalen, heeft de Nationale ombudsman vijf vuistregels geformuleerd. De vuistregels zijn bedoeld om tijdens de klachtbehandeling als leidraad in gedachten te houden.

1. Binnenkomst: wees alert en bied toegang.
2. Verken het probleem van de burger?
3. Is er een oplossing? Los het probleem op.
4. Geen oplossing? Geef zo nodig een oordeel.
5. Afronding: geef gemotiveerde duidelijkheid.

Een klachtbehandelaar bij een overheidsinstansie

"Je moet op zoek naar de ruimte die er wel is"

Klachtbehandelingsladder in beeld

De kans bij klachtbehandeling is zo laag mogelijk op deze ladder te blijven



De verschillende stappen van klachtbehandeling



Omgaan met complex klaggedrag

De doelen van professionele klachtbehandeling

- De burger (op weg) helpen.
- Leren van de klacht voor de toekomst.

Bij iedere klacht maakt u als klachtbehandelaar een afweging of u met klachtbehandeling iets kunt betekenen. De beide doelstellingen geven richting aan de keuzes die u maakt bij deze afweging. Vraag u steeds af: dragen acties of koerswijzigingen bij aan de verschillende doelstellingen van klachtbehandeling?

Ervaringen
uit de
praktijk

Ervaringen uit de praktijk

**Een klachtbehandelaar bij
een overheidsinstantie:**

*"Het begint ermee dat je als
klachtbehandelaar denkt: 'Hé,
waarom doen we dat eigenlijk?'"*

**Een klachtbehandelaar bij
een overheidsinstantie:**

*"Je moet op zoek naar de ruimte
die er wél is"*



OMBUDSVISIE OP PROFESSIONELE KLACHTBEHANDELING

Aanleiding

De Nationale ombudsman biedt u met deze 'Visie op professionele klachtbehandeling' inspiratie en houvast om klachtbehandeling nog professioneler aan te pakken. Overheidsinstanties bevragen ons steeds vaker over klachtbehandeling; op die vragen willen we antwoord geven. Ook willen wij stimuleren dat overheidsinstanties leren van klachten.

De doelen van professionele klachtbehandeling

- De burger (op weg) helpen.
- Leren van de klacht voor de toekomst.

Bij iedere klacht maakt u als klachtbehandelaar een afweging of u met klachtbehandeling iets kunt betekenen. De beide doelstellingen geven richting aan de keuzes die u maakt bij deze afweging. Vraag u steeds af: dragen acties of koerswijzigingen bij aan de verschillende doelstellingen van klachtbehandeling!

Een klachtbehandelaar bij een overheidsinstantie

"Als de directeur er niet op toewerkt, ben je weg"

Wat heeft een klachtbehandelaar nodig?

- **Bestuurder:** visie op klachtbehandeling binnen de organisatie en steun aan de klachtbehandelaar.
- **Leidinggevende:** open cultuur creëren en steun aan de klachtbehandelaar.
- **Klachtbehandelaar:** kennis en vaardigheden, netwerk en contact met andere klachtbehandelaars.

Vijf vuistregels om de doelen van professionele klachtbehandeling te behalen:

Om de doelstellingen in de praktijk te kunnen behalen, heeft de Nationale ombudsman vijf vuistregels geformuleerd. De vuistregels zijn bedoeld om tijdens de klachtbehandeling als leidraad in gedachten te houden.

1. Binnenkomst: wees alert en bied toegang.
2. Waarover gaat de klacht? Verken het probleem van de burger.
3. Is er een oplossing? Los het probleem op.
4. Geen oplossing? Geef zo nodig een oordeel.
5. Afronding: geef gemotiveerde duidelijkheid.

Een klachtbehandelaar bij een overheidsinstantie

"Je moet op zoek naar de ruimte die er wel is"

Klachtbehandelingsladder in beeld

De kans bij klachtbehandeling is zo laag mogelijk op deze ladder te blijven



De verschillende stappen van klachtbehandeling



Omgaan met complex klaggedrag

De verschillende stappen van klachtbehandeling



OMBUDSVISIE OP PROFESSIONELE KLACHTBEHANDELING

Aanleiding

De Nationale ombudsman biedt u met deze 'Visie op professionele klachtbehandeling' inspiratie en houvast om klachtbehandeling nog professioneler aan te pakken. Overheidsinstanties bevragen ons steeds vaker over klachtbehandeling; op die vragen willen we antwoord geven. Ook willen wij stimuleren dat overheidsinstanties leren van klachten.

De doelen van professionele klachtbehandeling

- De burger (op weg) helpen.
- Leren van de klacht voor de toekomst.

Bij iedere klacht maakt u als klachtbehandelaar een afweging of u met klachtbehandeling iets kunt betekenen. De beide doelstellingen geven richting aan de keuzes die u maakt bij deze afweging. Vraag u steeds af: dragen acties of koerswijzigingen bij aan de verschillende doelstellingen van klachtbehandeling!

Een klachtbehandelaar bij een overheidsinstantie

"Als de directeur er niet op toewerkt, ben je weg"

Wat heeft een klachtbehandelaar nodig?

- **Bestuurder:** visie op klachtbehandeling binnen de organisatie en steun aan de klachtbehandelaar.
- **Leidinggevende:** open cultuur creëren en steun aan de klachtbehandelaar.
- **Klachtbehandelaar:** kennis en vaardigheden, netwerk en contact met andere klachtbehandelaars.

Vijf vuistregels om de doelen van professionele klachtbehandeling te behalen:

Om de doelstellingen in de praktijk te kunnen behalen, heeft de Nationale ombudsman vijf vuistregels geformuleerd. De vuistregels zijn bedoeld om tijdens de klachtbehandeling als leidraad in gedachten te houden.

1. Binnenkomst: wees alert en bied toegang.
2. Waarover gaat de klacht? Verken het probleem van de burger.
3. Is er een oplossing? Los het probleem op.
4. Geen oplossing? Geef zo nodig een oordeel.
5. Afronding: geef gemotiveerde duidelijkheid.

Een klachtbehandelaar bij een overheidsinstantie

"Je moet op zoek naar de ruimte die er wel is"

Klachtbehandelingsladder in beeld

De kans bij klachtbehandeling is zo laag mogelijk op deze ladder te blijven



De verschillende stappen van klachtbehandeling



Omgaan met complex klaggedrag

Vijf vuistregels om de doelen van professionele klachtbehandeling te behalen:

Om de doelstellingen in de praktijk te kunnen behalen, heeft de Nationale ombudsman vijf vuistregels geformuleerd. De vuistregels zijn bedoeld om tijdens de klachtbehandeling als leidraad in gedachten te houden.

1. Binnenkomst: wees alert en bied toegang.
2. Waarover gaat de klacht? Verken het probleem van de burger.
3. Is er een oplossing? Los het probleem op.
4. Geen oplossing? Geef zo nodig een oordeel.
5. Afronding: geef gemotiveerde duidelijkheid.

Vuistregel
1

Vuistregel
2

Vuistregel
3

Vuistregel
4

Vuistregel
5

Vuistregel 1

Wees alert op klachten en bied toegang

“Om problemen van burgers te kunnen oplossen, moeten deze u wel bekend zijn. Door alert te zijn en toegang te bieden, dragen u en uw organisatie daar aan bij.”

- Wees alert: herken onvrede, herken de klacht
- Bied toegang: werp geen onnodige drempels op
- Voorkom klachten: ga actief op zoek naar knelpunten
- Leer van klachten: registreer en analyseer zoveel mogelijk klachten, signalen, meldingen.

[Lees meer](#) ↻

Vuistregel 2

Verken het probleem van de burger

“Om een probleem op te lossen, is het nodig dat u achterhaalt wat de kern van iemands klacht is; de aspecten van de klacht waar het de burger echt om gaat.”

Doe dit goed door:

- Diagnose en analyse van klachten
- Het perspectief van de burger leidend te laten zijn
- Het probleem te verkennen in persoonlijk contact. De klachtbehandelaar neemt daarvoor het initiatief
- Duidelijk te informeren over de klachtprocedure (zowel de burger als de medewerker die bij de klacht betrokken is)
- De schijn van partijdigheid te voorkomen: iemand anders dan de beklagde behandelt de klacht.

[Lees meer](#) ©

Vuistregel 3

Los het probleem op

"Uitgangspunt bij klachtbehandeling is: kijk altijd eerst samen met de burger of u het probleem kan oplossen. Meestal is een oplossing voor handen."

- Stel het vinden van een oplossing voorop; niet of u de klacht formeel gezien moet behandelen.
- Zorg voor een maatwerk-oplossing. Hierbij handelt u persoonlijk, betrokken en oplossingsgericht.
- Steun als organisatie uw medewerkers: stel niet de regel maar de oplossing voorop.
- Voorkom willekeur: zorg voor goede afstemming binnen de organisatie. Stel goed vast welke keuze gemaakt is en waarom.
- Betrek zo nodig andere instanties.
- Bekijk of u andere burgers met dezelfde oplossing kunt helpen en of het probleem te voorkomen is.

[Lees meer](#) ☺

Vuistregel 4

Geen oplossing, geef zo nodig een oordeel

"Heeft u geen oplossing bereikt? Dan volgt een onderzoek: het moment om te bepalen of er formele beletsels zijn om de klacht te onderzoeken."

- Blijf vanaf de start van het onderzoek in persoonlijk contact met zowel de burger als de medewerker die bij de klacht betrokken is. Betrek hen bij het onderzoek en geef hen een stem.
- Informeer alle betrokkenen over de stappen en de voortgang van het onderzoek
- Vul zelf in hoe u het onderzoek uitvoert. Maatwerk is mogelijk. Wel schrijft de Awb twee elementen voor: a) het horen b) wat er in het bericht aan de burger moet staan.
- Toets bij de klachtbehandeling de rechtmatigheid én de behoorlijkheid. De Nationale ombudsman heeft hiervoor een [behoorlijkheidswijzer](#).

[Lees meer](#) ☺



Vuistregel 5

Geef gemotiveerd duidelijkheid bij de afronding

“Als een oplossing gevonden is gaat u bij de burger na of hij tevreden is. En of voor de burger alles aan de orde is geweest.”

- Stel de burger altijd de controlevraag: bent u tevreden? Is alles voor u aan de orde geweest?
- Ga altijd na wat de organisatie van de klacht geleerd heeft: laat dit de burger weten.
- Zeg de burger in een afsluitend bericht dat hij terug kan komen op de uitkomst van de klachtbehandeling.
- Motiveer -bij afronding na onderzoek- in een schriftelijke reactie duidelijk het oordeel: leg uit wat u gedaan heeft en waarom u tot dit oordeel komt. Excuses maken is soms gepast.
Verwijs ook naar de bevoegde ombudsvoorziening; dat is verplicht.

Lees meer ☺

OMBUDSVISIE OP PROFESSIONELE KLACHTBEHANDELING

Aanleiding

De Nationale ombudsman biedt u met deze 'Visie op professionele klachtbehandeling' inspiratie en houvast om klachtbehandeling nog professioneler aan te pakken. Overheidsinstanties bevragen ons steeds vaker over klachtbehandeling; op die vragen willen we antwoord geven. Ook willen wij stimuleren dat overheidsinstanties leren van klachten.

De doelen van professionele klachtbehandeling

- De burger (op weg) helpen.
- Leren van de klacht voor de toekomst.

Bij iedere klacht maakt u als klachtbehandelaar een afweging of u met klachtbehandeling iets kunt betekenen. De beide doelstellingen geven richting aan de keuzes die u maakt bij deze afweging. Vraag u steeds af: dragen acties of koerswijzigingen bij aan de verschillende doelstellingen van klachtbehandeling!

Een klachtbehandelaar bij een overheidsinstantie

"Als de directeur er niet op toewerkt, ben je weg"

Wat heeft een klachtbehandelaar nodig?

- **Bestuurder:** visie op klachtbehandeling binnen de organisatie en steun aan de klachtbehandelaar.
- **Leidinggevende:** open cultuur creëren en steun aan de klachtbehandelaar.
- **Klachtbehandelaar:** kennis en vaardigheden, netwerk en contact met andere klachtbehandelaars.

Vijf vuistregels om de doelen van professionele klachtbehandeling te behalen:

Om de doelstellingen in de praktijk te kunnen behalen, heeft de Nationale ombudsman vijf vuistregels geformuleerd. De vuistregels zijn bedoeld om tijdens de klachtbehandeling als leidraad in gedachten te houden.

1. Binnenkomst: wees alert en bied toegang.
2. Waarover gaat de klacht? Verken het probleem van de burger.
3. Is er een oplossing? Los het probleem op.
4. Geen oplossing? Geef zo nodig een oordeel.
5. Afronding: geef gemotiveerde duidelijkheid.

Een klachtbehandelaar bij een overheidsinstantie

"Je moet op zoek naar de ruimte die er wel is"

Klachtbehandelingsladder in beeld

De kans bij klachtbehandeling is zo laag mogelijk op deze ladder te blijven



De verschillende stappen van klachtbehandeling



Omgaan met complex klaggedrag

Omgaan met complex klaaggedrag

“Bij omgaan met complex klaaggedrag is geven van gemotiveerde duidelijkheid heel belangrijk. Daarbij kunnen gedragsregels voor de burger nodig zijn”

- Kondig gedragsregels schriftelijk aan
- Benoem het onwenselijke gedrag.

[Lees meer](#) →



OMBUDSVISIE OP PROFESSIONELE KLACHTBEHANDELING

Aanleiding

De Nationale ombudsman biedt u met deze 'Visie op professionele klachtbehandeling' inspiratie en houvast om klachtbehandeling nog professioneler aan te pakken. Overheidsinstanties bevragen ons steeds vaker over klachtbehandeling; op die vragen willen we antwoord geven. Ook willen wij stimuleren dat overheidsinstanties leren van klachten.

De doelen van professionele klachtbehandeling

- De burger (op weg) helpen.
- Leren van de klacht voor de toekomst.

Bij iedere klacht maakt u als klachtbehandelaar een afweging of u met klachtbehandeling iets kunt betekenen. De beide doelstellingen geven richting aan de keuzes die u maakt bij deze afweging. Vraag u steeds af: dragen acties of koerswijzigingen bij aan de verschillende doelstellingen van klachtbehandeling!

Een klachtbehandelaar bij een overheidsinstantie

"Als de directeur er niet op toewerkt, ben je weg"

Wat heeft een klachtbehandelaar nodig?

- **Bestuurder:** visie op klachtbehandeling binnen de organisatie en steun aan de klachtbehandelaar.
- **Leidinggevende:** open cultuur creëren en steun aan de klachtbehandelaar.
- **Klachtbehandelaar:** kennis en vaardigheden, netwerk en contact met andere klachtbehandelaars.

Vijf vuistregels om de doelen van professionele klachtbehandeling te behalen:

Om de doelstellingen in de praktijk te kunnen behalen, heeft de Nationale ombudsman vijf vuistregels geformuleerd. De vuistregels zijn bedoeld om tijdens de klachtbehandeling als leidraad in gedachten te houden.

1. Binnenkomst: wees alert en bied toegang.
2. Verken het probleem van de burger?
3. Is er een oplossing? Los het probleem op.
4. Geen oplossing? Geef zo nodig een oordeel.
5. Afronding: geef gemotiveerde duidelijkheid.

Een klachtbehandelaar bij een overheidsinstantie

"Je moet op zoek naar de ruimte die er wel is"

Klachtbehandelingsladder in beeld

De kans bij klachtbehandeling is zo laag mogelijk op deze ladder te blijven



De verschillende stappen van klachtbehandeling



Omgaan met complex klaggedrag

OMBUDSVISIE OP PROFESSIONELE KLACHTBEHANDELING

Aanleiding

De Nationale ombudsman biedt u met deze 'Visie op professionele klachtbehandeling' inspiratie en houvast om klachtbehandeling nog professioneler aan te pakken. Overheidsinstanties bevragen ons steeds vaker over klachtbehandeling; op die vragen willen we antwoord geven. Ook willen wij stimuleren dat overheidsinstanties leren van klachten.

De doelen van professionele klachtbehandeling

- De burger (op weg) helpen.
- Leren van de klacht voor de toekomst.

Bij iedere klacht maakt u als klachtbehandelaar een afweging of u met klachtbehandeling iets kunt betekenen. De beide doelstellingen geven richting aan de keuzes die u maakt bij deze afweging. Vraag u steeds af: dragen acties of koerswijzigingen bij aan de verschillende doelstellingen van klachtbehandeling!

Een klachtbehandelaar bij een overheidsinstantie

"Als de directeur er niet op toewerkt, ben je weg"

Wat heeft een klachtbehandelaar nodig?

- **Bestuurder:** visie op klachtbehandeling binnen de organisatie en steun aan de klachtbehandelaar.
- **Leidinggevende:** open cultuur creëren en steun aan de klachtbehandelaar.
- **Klachtbehandelaar:** kennis en vaardigheden, netwerk en contact met andere klachtbehandelaars.

Vijf vuistregels om de doelen van professionele klachtbehandeling te behalen:

Om de doelstellingen in de praktijk te kunnen behalen, heeft de Nationale ombudsman vijf vuistregels geformuleerd. De vuistregels zijn bedoeld om tijdens de klachtbehandeling als leidraad in gedachten te houden.

1. Binnenkomst: wees alert en bied toegang.
2. Verken het probleem van de burger?
3. Is er een oplossing? Los het probleem op.
4. Geen oplossing? Geef zo nodig een oordeel.
5. Afronding: geef gemotiveerde duidelijkheid.

Een klachtbehandelaar bij een overheidsinstantie

"Je moet op zoek naar de ruimte die er wel is"

Klachtbehandelingsladder in beeld

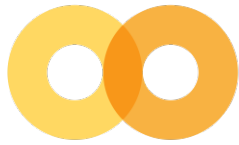
De kans bij klachtbehandeling is zo laag mogelijk op deze ladder te blijven



De verschillende stappen van klachtbehandeling



Omgaan met complex klaggedrag



**nationale
ombudsman**

Professionele Klachtbehandeling

Dit is een subtitel en kun je invullen met bijvoorbeeld datum, de naam van de sprekers of de naam van de instantie

Wie zijn wij?

- Naam, functie
- Naam, functie
- Naam, functie

**nationale
ombudsman**



Wat gaan we vandaag doen?

- Korte introductie Nationale ombudsman
- Wat cijfers
- Ombudsvisie op Professionele klachtbehandeling
- Oefening
- Afronding en samenvatting

**nationale
ombudsman**



Wie is de Nationale ombudsman?

**nationale
ombudsman**



Margrite Kalverboer
Kinderombudsvrouw

Joyce Sylvester
Substituut-ombudsman

Reinier van Zutphen
Nationale ombudsman
& Veteranenombudsman

Wat doet de Nationale ombudsman?

**nationale
ombudsman**

- Klachten behandelen over overheidsinstanties
- Tweedelijns klachtbehandelaar
- Onderzoek uit eigen beweging

Waarom doen we dat?

**nationale
ombudsman**

Wij geloven dat het perspectief van burgers geborgd moet worden in alles wat de overheid doet

Ook wel: kijken door de bril van de burger



Hoe doen we dat?

- Door burgers (op weg) te helpen als het misgaat tussen hen en de overheid (reactief)
- Door overheden van de klachten te laten leren (proactief)

**nationale
ombudsman**



Wat doen we dan?

**nationale
ombudsman**

- Luisterend oor bieden en meedenken
- Doorverwijzen of overdragen (kenbaarheid)
- Interventie
- Intakegesprekken en ombudsbemiddeling
- Schriftelijk onderzoek
- Groot onderzoek, al dan niet uit eigen beweging
- Overleg ambtsdrager en bewindspersoon, ambtelijk overleg
- Openbaar rapport, rapportbrief, zorgenbrief
- Kennis over klachtbehandeling delen

Wat levert dat op?

**nationale
ombudsman**

- Burgers die zich gehoord voelen
- Burgers die weten waar ze moeten zijn
- Oplossingen voor problemen en conflicten
- Spelregels en handvatten voor overheidsinstanties
- Een betere overheid



Feiten en cijfers

**nationale
ombudsman**

In 2018 ontving de ombudsman
25.675 klachten

Schriftelijk/email: 10.487
Telefonisch: 15.131
Persoonlijk: 57

Top 5:
1. Gemeenten: 4629
2. Belastingdienst: 3325
3. Politie: 1846
4. UWV: 1084
5. CBR: 984

Over uw instantie:
2018: XXX
2017: XXX

Meest voorkomende klachten:
1. Behandelingsduur
2. Uitblijven actie
3. Informatieverstrekking



**nationale
ombudsman**

Ombudsvisie op Professionele klachtbehandeling

Waarom een Ombudsvisie?

**nationale
ombudsman**

- Overheidsinstanties bevragen ons steeds vaker over klachtbehandeling; op die vragen willen we antwoord geven
- We willen stimuleren dat overheidsinstanties leren van klachten

Hoe is de visie tot stand gekomen?

**nationale
ombudsman**

- Ombudsprudentie
- Wetenschappelijke rondetafelgesprekken gehouden
- Samen met klachtbehandelaars van overheidsinstanties



Wat heeft dat opgeleverd?

**nationale
ombudsman**

- Ombudsvisie op Professionele klachtbehandeling;
een levend document
- Workshops Professionele klachtbehandeling



In gesprek

**nationale
ombudsman**

Zelf ooit een klacht ingediend?





**nationale
ombudsman**

Wat is dan een klacht?

FOKKE & SUKKE
KUNNEN HEM NIET VERDER HELPEN

SORRY,
MAAR VOOR
UW KLACHT...

...HEBBEN WE
NIET HET JUISTE
FORMULIER.



Een klacht volgens de Nationale ombudsman

**nationale
ombudsman**

- Elke uiting van ongenoegen
- Het is een breed begrip
- Elke klacht verdient een goede reactie



Iedereen is klachtbehandelaar

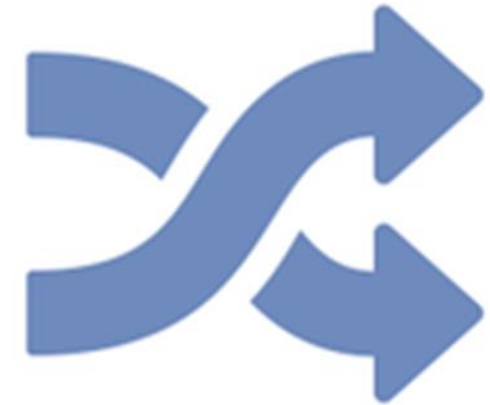
**nationale
ombudsman**



De doelen van professionele klachtbehandeling

- De burger (op weg) helpen
- Leren van de klacht voor de toekomst

**nationale
ombudsman**



De verschillende stappen van klachtbehandeling



Wees alert op klachten en bied toegang

- **Wees alert: herken onvrede, herken de klacht**
- **Bied toegang: werp geen onnodige drempels op**
- Voorkom klachten: ga actief op zoek naar knelpunten
- Leer van klachten: registreer en analyseer zoveel mogelijk klachten, signalen, meldingen

**nationale
ombudsman**



Verken het probleem van de burger

**nationale
ombudsman**

Doe dit goed door:

- **Diagnose en analyse van klachten**
- **Het perspectief van de burger leidend laten zijn**
- **Het probleem te verkennen in persoonlijk contact**
- **De klachtbehandelaar neemt daarvoor het initiatief**
- **Duidelijk te informeren over de klachtprocedure**
(zowel de burger als de medewerker die bij de klacht betrokken is)
- **De schijn van partijdigheid te voorkomen: iemand anders dan de beklagde behandelt de klacht**



Los het probleem op

- Stel het vinden van een oplossing voorop: niet of u de klacht formeel gezien moet behandelen
- Zorg voor een maatwerk-oplossing. Hierbij handelt u persoonlijk, betrokken en oplossingsgericht
- Steun als organisatie uw medewerkers: stel niet de regel maar de oplossing voorop
- Voorkom willekeur: zorg voor goede afstemming binnen de organisatie. Stel goed vast welke keuze gemaakt is en waarom
- Betrek zo nodig andere instanties
- Bekijk of u andere burgers met dezelfde oplossing kunt helpen en of het probleem te voorkomen is

**nationale
ombudsman**



Geef zo nodig een oordeel

**nationale
ombudsman**

- **Blijf vanaf de start van het onderzoek in persoonlijk contact met zowel de burger als de medewerker die bij de klacht betrokken is. Betrek hen bij het onderzoek en geef hen een stem.**
- **Informeer alle betrokkenen over de stappen en de voortgang van het onderzoek.**
- **Vul zelf in hoe u het onderzoek uitvoert. Maatwerk is mogelijk. Wel schrijft de Awb twee elementen voor: a) het horen en b) wat er in het bericht aan de burger moet staan.**
- **Toets bij de klachtbehandeling de rechtmatigheid én de behoorlijkheid. De Nationale ombudsman heeft hiervoor een behoorlijkheidswijzer.**



Motiveer duidelijk

**nationale
ombudsman**

- **Stel de burger altijd de controlevraag: bent u tevreden? Is alles voor u aan de orde geweest?**
- **Ga altijd na wat de organisatie van de klacht geleerd heeft; laat dit de burger weten.**
- **Zeg de burger in een afsluitend bericht dat hij terug kan komen op de uitkomst van de klachtbehandeling.**
- **Motiveer –bij afronding na onderzoek- in een schriftelijke reactie duidelijk het oordeel: leg uit wat u gedaan heeft en waarom u tot dit oordeel komt. Excuses maken is soms gepast. Verwijs ook naar de bevoegde ombudsvoorziening: dat is verplicht.**



Je kunt het niet alleen

- Bestuurder die achter je staat
- Open cultuur
- Netwerk en intervisie
- Contactpersoon Nationale ombudsman

**nationale
ombudsman**



Ervaringen uit de praktijk

**nationale
ombudsman**

“Het begint ermee dat je als klachtbehandelaar denkt: Hè, waarom doen we dat eigenlijk?”

“Je moet op zoek naar de ruimte die er wèl is.”

“Als de directeur er niet op stuurt, ben je weg.”

■ *: ik kan dit hier niet helemaal plaatsen.*

Samenvatting

- Houding: door de bril van de burger
- Handelen: vijf stappen
- Hulp: intern en extern

- Wat neem je mee?

**nationale
ombudsman**





**nationale
ombudsman**

Vragen en feedback?

*Naam onderzoeker en emailadres
Naam onderzoeker en email adres*

www.nationaleombudsman.nl

0800 – 33 55 555
of rechtstreeks via de contactpersoon voor jouw organisatie

Beleid bij het maken van afspraken in omgang met lastig klaaggedrag

Bezig zijn met conflictoplossing roept vaak emoties op: het is aan ons om daarop adequaat te reageren. Zoals wij willen dat de overheid met burgers omgaat, zo zullen wij uiteraard met verzoekers moeten omgaan. Dat betekent in eerste instantie dat wij in ieder geval zelf geen conflictopwekkend gedrag vertonen. En dat als een verzoeker zulk gedrag vertoont, wij vanuit onze professionaliteit daarop deëscalerend reageren. Bij lastig klaaggedrag van een verzoeker vraagt dat het nodige van ons. Het is onze professionaliteit niet onze eigen emoties te laten meeklinken in het contact, maar die goed te kunnen hanteren en nog steeds deëscalerend te reageren.

Echter, er komen situaties voor waarin deze vorm van professionaliteit niet voldoende is. Dan is het nodig professioneel grenzen te stellen. Het te bereiken doel van klachtbehandeling en de belasting voor de individuele klachtbehandelaar en voor de organisatie, moeten in de juiste verhouding staan. In de gevallen waarin een onbalans ontstaat als gevolg van het gedrag van verzoeker, zullen we grenzen moeten stellen. Dit document is bedoeld om met elkaar af te spreken wanneer en hoe we die grenzen stellen naar verzoekers. De regels geven een handreiking voor reflectie - die reflectie blijft cruciaal- om vandaar uit verantwoord te kiezen of het gewenst is grenzen te stellen.

Het gaat hier om situaties waarin sprake is van lastig klaaggedrag. Lastig klaaggedrag is volgens het Verhaal achter de klacht: Gedrag dat, gezien vanuit de subjectieve ervaring van een persoon, te weten de klachtbehandelaar, als lastig wordt ervaren. De hier verwoorde regels gelden voor het soort klaaggedrag dat in de genoemde brochure wordt genoemd, te weten: veelklaaggedrag, emotioneel gedrag, dominant gedrag, manipulatief gedrag, verbaal agressief gedrag, en paranoïde gedrag. Wanneer kan het zinvol zijn om een grens te trekken? Bij een aanhoudend contact waarin we niets meer voor verzoeker kunnen betekenen en verzoeker blijft aandringen om iets te ondernemen; bij gedrag dat een werkbare relatie en werkbare klachtbehandeling in de weg staat.. en dat ondanks verzoek tot aanpassing niet tot een ander gedrag heeft geleid.

Vanuit de hier verwoorde gedachtengang zijn de volgende regels opgesteld:

1. Bij herhaalde constatering van hierboven bedoeld ongewenst gedrag, delen we verzoeker mee dat we niet blij zijn met zijn gedrag en waarom dat zo is. We vragen of hij dit gedrag wil veranderen.
2. We doen dit door verzoeker schriftelijk te waarschuwen dat zijn gedrag voor ons niet acceptabel is en dat we een maatregel tot beperking of (tijdelijk) beëindigen van contact overwegen als het gedrag voortduurt. We gebruiken daarvoor de vastgestelde modelbrief. Daarbij zenden we een bijlage mee waarin de voor verzoeker van belang zijnde regels zijn opgenomen.
3. Er zijn verschillende varianten voor de toekomstige wijze van contact: bijvoorbeeld door contact te beperken tot een bepaalde contactpersoon of tot bepaalde contacttijden, blokkade van ons gratis nummer, of door te bepalen dat een verzoeker alleen nog schriftelijk mag reageren.
4. Daarnaast kunnen we besluiten als het doel van klachtbehandeling niet kan worden bereikt op klachten met een gelijke of vergelijkbare strekking in het geheel niet meer te reageren,
5. Voorstellen tot beperking/(tijdelijk) beëindigen van het contact hebben de goedkeuring nodig van een substituut-ombudsman. Het voorstel wordt voorbereid door de klachtbehandelaar in overleg met de teamleider en volgens bijgaand model voorgelegd aan de substituut. De beslissing wordt volgens de vastgestelde modelbrief aan verzoeker meegedeeld.
6. Voor zogeheten plaagbellers handelt de Frontoffice direct. Met inachtneming van de al geldende regels (31 mei 2002) wordt als deze beller herkenbaar is, voor maximaal drie maanden de mogelijkheid ontnomen om via het gratis nummer te bellen.
7. De directeur krijgt een afschrift van de uitgaande brief, alsmede een afschrift van het formulier met de voorgestelde maatregel.

8. Voor een verzoeker van wie een klacht over de Nationale ombudsman in behandeling is, gelden op dat moment de contactbeperkingen die verband houden met die klachtbehandeling, niet
9. Verzoeker krijgt te horen wanneer we zullen bekijken of de maatregel kan worden herzien. We delen verzoeker ook mee dat we bij herhaling van het gedrag de klachtbehandeling zullen beëindigen.
10. De substituut-ombudsman beslist op het voorstel rond herziening, en ondertekent de brief waarmee de beslissing wordt meegedeeld. De betrokkenen genoemd onder 6 krijgen ook hiervan een kopie. .
11. In gevallen van extreem gedrag, in de zin van direct bedreigend voor medewerkers, kan de directeur op basis van het veiligheidsprotocol maatregelen nemen zonder voorafgaande waarschuwing aan verzoeker.
12. We bekijken minstens elke zes maanden na een maatregel in verband met ongewenst gedrag of er aanleiding is deze te herzien. Per geval kan een kortere termijn worden gekozen.
13. Na een periode van zes maanden, kan nog eenmaal verlenging van een genomen maatregel met maximaal 6 maanden plaatsvinden.
14. Op voorstellen tot maatregelen die na verloop van deze periode nog gewenst zijn, beslist de Nationale ombudsman.

Medio 2012

Externe contacten Complex klaaggedrag 2019

29 Presentaties

1. Orde van Advocaten Amsterdam ()
2. Orde van Advocaten Rotterdam ()
3. CBR (Ruud)
4. AP ()
5. AP ()
6. Raad voor de Kinderbescherming ()
7. Rechtbank Noord-Nederland ()
8. SVB ()
9. Solvit Center Brussel ()
10. Ombudsman Griekenland ()
11. Presentatie Min LNV (Ruud)
12. UWV klachtendag () en Ruud)
13. UWV klachtendag
14. UWV klachtendag
15. Belastingdienst Klachtendag ()
16. Belasting workshop () en Ruud)
17. Belasting workshop
18. Belasting workshop
19. Belasting workshop
20. Ned Orde van Advocaten (Ruud)
21. Gemeente Amstelveen (Ruud)
22. Gemeente Voorschoten (Ruud en)
23. ombudsman Indonesie ()
24. Provincie Zuid-Holland (Dani en)
25. Logius (Dani en)
26. Logius (Dani en)
27. Ombudsman Pensioenen (Ruud)
28. Ombudstour Zeeland aan Zeeuwse gemeenten ()
29. Politie Limburg (als onderdeel van de workshop PK) ()

7 Gesprekken

1. CIZ () en Ruud)
2. Kadaster (Ruud)
3. AP voor team () ()
4. HMC (ziekenhuis) ()
5. Provincie Zuid Holland (Ruud)
6. Gesprek Griekse delegatie (Ruud)
7. Gesprek Escala Belastingdienst (Ruud)



Effectief omgaan met lastig klaaggedrag

27 november 2007

Effectief omgaan met lastig klaaggedrag

- Klaaggedrag
- Profiel van de klager van de Nationale ombudsman
- Verhouding burger- overheid
- Ombudskwadrant: Behoorlijkheid versus rechtmatigheid

Effectief omgaan met lastig klaaggedrag

- Klagen niet vervelend of lastig
- Wel wanneer mensen veel klagen
- Lastig klaaggedrag en psychologische basisbehoeften:
 - behoefte om ergens bij te horen
 - behoefte aan controle
 - behoefte behouden eigenwaarde
- Klagen bij meerdere instanties

Effectief omgaan met lastig klaaggedrag

- Negatieve effecten van lastig klaaggedrag
- Voor de klager heeft klagen ook positieve effecten:
 - Inter-persoonlijke doelen
 - Emotionele verlossende waarde
 - Sociale vergelijking
 - Impressie management
 - Anderen op gedrag wijzen
 - Materiële voordelen

Effectief omgaan met lastig klaaggedrag

- Ontevredenheid niet noodzakelijk
- Kowalski: Subjectieve grens om ontevredenheid te ervaren (**Ontevredenheidsdrempel**) en grens om ontevredenheid te uiten (**Klaagdrempel**).
Vergelijking situatie met eigen normen en waarden.
- Factoren die de ontevredenheidsdrempel kunnen beïnvloeden:
 - Negatieve gevoelens
 - Flexibiliteit
 - Controle (interne versus extern)

Effectief omgaan met lastig klaaggedrag

- Factoren die de klaagdrempel kunnen beïnvloeden:
 - Extraversie
 - Zelfpresentatie
 - Leeftijd
 - Geslacht
- Welke aspecten van het klagen worden lastig ervaren?
 - Frequentie
 - Inhoud
 - Klagen 'met voorbedachten rade' (bepaalde typen klaaggedragingen)
 - Subjectieve grens

Effectief omgaan met lastig klaaggedrag

- Querulanten/veelklagers versus Lastig klaaggedrag
- **Definitie:** *Lastig klaaggedrag is een gedrag waarbij, gezien vanuit de **subjectieve ervaring** van een persoon, het gedrag van de klager als lastig wordt ervaren, de communicatie onbevredigend verloopt en over en weer een gevoel van onmacht geeft'.*
- Subjectieve ervaring
- Typologie van lastig klaaggedrag
- Herkennen van lastig klaaggedrag
- De verschillende typen lastig klaaggedrag kunnen samengaan

Effectief omgaan met lastig klaaggedrag

Typologie van lastig klaaggedrag

1. Veel- klaaggedrag
2. Psychisch klaaggedrag
3. Emotioneel klaaggedrag
4. Obsessief klaaggedrag
5. Dominant klaaggedrag
6. Manipulatief klaaggedrag
7. Betweterig klaaggedrag
8. (Verbaal)- agressief klaaggedrag

Effectief omgaan met lastig klaaggedrag

Veel- klaaggedrag

- Veelvoud aan brieven, email- berichten of telefonische contacten
- Volhardend in het klaaggedrag
- Klagen vaak bij meerdere instanties
- Velen zien klagen als werk of als hobby
- Hebben het gevoel een hoger belang te dienen
- Juridische/ politieke interesse
- Gaat vaak samen met obsessief klaaggedrag
- Houden alles m.b.t. het onderwerp in de gaten “Ik signaleer dingen in de omgeving en daar klaag ik over.”
- Klaaggedrag hangt vaak samen met gebeurtenis uit het verleden
- Gedetailleerd
- Het *administratieve type*, *verontwaardigde type* en het *neurotische type* (Jacobs)

Effectief omgaan met lastig klaaggedrag

Psychisch klaaggedrag

- Veel weerstand
- Onsamenhangende verhaallijn
- Schizofrenie/ paranoïde persoonlijkheid:
 - . Psychotische stoornis
 - . Afwijkende beleving van de werkelijkheid
 - . Hallucinaties
 - . Afzonderen buitenwereld
 - . Paranoïde: achterdocht, achtervolging, complotten
 - . *“Zojuist kwam de helikopter voor de 62^e keer laag heen en weer over. Zojuist heb ik gehoord dat het nog 3 weken meer duurt voordat een beslissing volgt. Er volgt een strafzaak tegen.. MIJ.. Omdat ik de politie zou stalken.. Verbijsterende praktijken in Nederland!! DRINGENDST VERZOEK IK U OM BESPOEDIGING; Dit kan en mag toch niet doorgaan.”*

Effectief omgaan met lastig klaaggedrag

Emotioneel klaaggedrag

- Emotionele gebeurtenissen
- Obsessief
- Klaaggedrag kan onderdeel zijn verwerkingsproces
- Zoeken naar bevestiging
- Sarcasme, ironie
- Boosheid
- Volhardend
- Theatrale persoonlijkheid
 - . Buitensporige emotionaliteit
 - . Aandacht vragen
 - . Wisselende en oppervlakkige uitingen

Effectief omgaan met lastig klaaggedrag

Obsessief klaaggedrag

- Aanhoudend gedrag
- Alles op zijn manier
- Dwangmatig met onderwerp bezig
- Regels
- Slechte aanpassing
- Weinig flexibel
- Sluiten niet gemakkelijk compromissen
- Details
- Doel uit ogen verloren
- Sterk toegewijd

Effectief omgaan met lastig klaaggedrag

Dominant klaaggedrag

- Dwingend en overheersend
- Autoritair
- Wens van de klager: dat u op hun manier op hun moment iets doet. En het liefst snel.
- Controle uitoefenen
- Wantrouwen
- Betweterig

Effectief omgaan met lastig klaaggedrag

Manipulatief klaaggedrag

- Beïnvloeden en bespelen
- Teruggrijpen op 'verkeerde' bewoordingen
- Informatie achterhouden
- Uitspelen
- Shoppen bij meerdere instanties
- Geslepen houding

Effectief omgaan met lastig klaaggedrag

Betweterig klaaggedrag

- Overtuigd van gelijk
- 1 oordeel
- Denkt alles beter te weten
- Vasthoudend
- Accepteert geen kritiek
- Luistert niet goed
- Dominant

Effectief omgaan met lastig klaaggedrag

(Verbaal) agressief klaaggedrag

- Schelden
- Schreeuwen
- Persoonlijke beledigingen
- Dreiging
- Zin doordrijven
- Fysiek geweld

Effectief omgaan met lastig klaaggedrag

- Wantrouwen
- Subjectieve ervaring van klager en behandelaar
- Eigen kwaliteiten en valkuilen herkennen
- Stilstaan bij uw gevoel
- Hetgeen achter de klacht
- Bewustwording
- Persoonlijke grenzen

Algemeen: Hoe ga je om met lastig klaaggedrag? Gesprekstechnieken

- Investeren in de communicatie met de klager
- Van relatieniveau naar zaaksniveau
- Indien mogelijk, goede voorbereiding
- Klager serieus nemen
- Duidelijk zijn
- Begrip
- Feedback
- Samenvatten
- Concretiseren
- Parafraseren
- Sta stil bij de aanpak zodra u iemand als lastig ervaart

Handreikingen om met veel- klaaggedrag om te gaan

- Wees foutloos
 - Tijdig reageren
 - Geen taalfouten maken
 - Double check
 - Toezeggingen nakomen
- Scheid persoon – situatie
- Probeer tot werkafspraken te komen
- Wees duidelijk
- Toon begrip
- Betrek verzoeker in proces

Handreikingen om met dominant klaaggedrag om te gaan

- Ga niet in discussie
- Stel grenzen
- Dominant vriendelijk reageren
- Benoem gevoel van uzelf
- Spiegel het gedrag van klager
- Wees duidelijk
- Herhalen
- Geef niet toe
- Nee zeggen: duidelijk zijn, beargumenteren, volhouden, begrip tonen
- Bespreek het doel

Dominant klaaggedrag

Casus

Heer X: bij de Nationale ombudsman zijn, van 1996 tot nu, bijna dertig dossiers geregistreerd. Hij heeft vooral veel problemen met de gemeente, voert geregeld procedures, en klaagt over elke 'fout' in administratieve verwerking of procedure. Hij wenst geregeld dat 'nu' iets wordt gedaan, bijvoorbeeld op het moment dat de gemeente een aangifte tegen hem doet.

Handreikingen om met psychisch klaaggedrag om te gaan

- Herken het gedrag het liefst zo vroeg mogelijk
- Schrijf in simpele, duidelijke taal
- Geef duidelijke uitleg over wat wel en wat niet kan
- Reageer niet op paranoïde gedragingen
- Blijf bij de kern van de zaak
- Wees eerlijk
- Overval niet met het contact: maak dit vooraf bekend
- Bij ongemak: blijf bij uw punt en geef niet toe
- Blijf bij de woorden van de klager
- Gebruik uw weerstand
- Nodig niet uit voor bezoek, tenzij..

Psychisch klaaggedrag

Casus

Mevrouw Y is gedetineerd en schrijft bijna wekelijks naar de Nationale ombudsman. Er komt een pakket met de hand geschreven brieven binnen. In elke brief komt de politie voor, soms het UWV of andere, hulpverlenende, instanties. Er worden experimenten op haar uitgevoerd. Ze heeft ten onrechte een misdadigersrol toegemeten gekregen: dat gebeurt doelbewust op grond van haar afkomst of huidskleur.

Citaten andere casus:

“Ik verdenk soms mijn overheid ervan dat met opzet de overheid blunders over mij uitstrooit, zodat mij de weg van de klacht veel moeilijker gemaakt wordt dan nodig.”

“Zo is X (plaatsnaam) in staat tot het doorzetten van valsheid in geschrifte, vanuit een door X of in X geproduceerde ‘dubbelganger’ van mij.”

Handreikingen om met emotioneel klaaggedrag om te gaan

- Geef klager de gelegenheid om zijn verhaal te doen
- Maak het achterliggende probleem bespreekbaar met verzoeker: begrijpend luisteren – doorvragen - geduld
- Zeg voorafgaand met welk doel u belt
- Blijf bij de woorden van klager. Klager: *“ Ten eerste valt mij op in uw brief dat u vaker uitgaat van veronderstellingen en dat u terecht vreest dat u onze boosheid en door u aangegeven bitterheid, niet weg kunt nemen”*.
- Toon begrip
- Sta stil bij de (persoonlijke) aanpak
- Nurs model: Naming, Understanding, Respecting, Support

Theatraal klaaggedrag

- Breng structuur aan
- Geef grenzen aan: ook de tijd voor het gesprek
- Negeer emoties niet



Emotioneel klaaggedrag

Casus

De heer X heeft een klacht over een Waterschap namens zijn vader. Vader van 80 is door slechte gezondheid niet in staat zelf te klagen. Vader is door zijn ziekte vergeten een rekening te betalen en vervolgens de aanmaningen ook. Zoon neemt financiële beheer over. Vader brief van incasso gezien en is in paniek geraakt. Claim onterecht, al betaald. Zeer harde toon in brief. Klacht ingediend bij Waterschap heffingen; Geen medeleven, alleen opsomming procedures. Toen naar de Nationale ombudsman. In de communicatie iets misgegaan. Interne klacht geworden.

“Waarschijnlijk omdat het gevoel van medeleven nog niet echt tot ontwikkeling is gekomen. Bij mijn vader wel, omdat hij in het verleden al eens een aantal jaren een mooie gedwongen vakantie in Duitsland heeft gehad. Prachtige ervaring en goed voor de gezondheid”.

Handreikingen om met obsessief klaaggedrag om te gaan

- Breng structuur aan in het gesprek
- Word niet te persoonlijk
- Grenzen stellen
- “Ja, maar” antwoorden → schiet niet in de verdediging, maar laat klager zelf nadenken over een oplossing
- Vat het gedrag niet persoonlijk op
- Geef positieve bekrachtiging
- Stel deze mensen tijdig op de hoogte (verloop, procedure)
- Geef aan dat u contact opneemt bij nieuwe ontwikkelingen (heft in handen nemen)
- Maak zo mogelijk werkafspraken

Obsessief klaaggedrag

Casus

Heer Z wil contact met zijn zoon uit zijn ontbonden huwelijk. Er zijn veel procedures gevoerd maar een omgangsregeling is niet tot stand gekomen. Hij vraagt bijna dagelijks aandacht voor zijn problemen bij verschillende instanties en ook op straat, met spandoeken bv. Bij de Nationale ombudsman heeft hij klachten ingediend over Bureau Jeugdzorg en de politie/OM, 11 in getal inmiddels: hij wordt overal onrechtvaardig behandeld.



Manipulatief klaaggedrag

Beschrijving kenmerken

- Klager probeert te beïnvloeden en te bespelen
- Teruggrijpen op 'verkeerde' bewoordingen
- Informatie achterhouden
- Uitspelen
- Shoppen bij meerdere instanties
- Geslepen houding

Handreikingen om met manipulatief klaaggedrag om te gaan

- Wees duidelijk
- Onderhandel niet
- Blijf neutraal
- Word niet persoonlijk
- Vat het gedrag niet persoonlijk op
- Verzamel vooraf informatie
- Bereid goed voor
- Confronteer
- Niet gelijk als leugenaar neerzetten



Betweterig klaaggedrag

Beschrijving kenmerken

- Overtuigd van gelijk
- 1 oordeel
- Denkt alles beter te weten
- Vasthoudend
- Accepteert geen kritiek
- Luistert niet goed
- Dominant

Handreikingen om met betweterig klaaggedrag om te gaan

- Geef korte reacties
- Vermijd discussies
- Bereid goed voor
- Laat stiltes vallen
- Negeer of vertaal vragen (“Denkt u ook niet?”)
- Spreek rustig en vriendelijk

Slecht luisteren:

- Benoem
- Herhaal
- Vat samen
- Spreek in duidelijke taal
- Gebruik open vragen i.p.v. gesloten vragen

Handreikingen om met (verbaal)agressief klaaggedrag om te gaan

Verbaal agressief klaaggedrag:

- Tel tot tien
- Benoemen
- Ga het gevecht niet aan
- Vertel zelfverzekerd uw opvattingen
- Beoordeel de persoon niet
- Samenvatten
- Neem de leiding in het gesprek
- Wees assertief

Agressief klaaggedrag

- Protocol
- Nooit klager alleen ontvangen
- Alarm
- Bij de deur zitten

(Verbaal)agressief klaaggedrag

Casus

De heer X heeft klachten over het UWV. Naar velerlei oplossingen gezocht en veel voor de heer X gedaan. De Nationale ombudsman kon uiteindelijk niets meer voor hem doen. Op momenten belt de heer X en scheldt hij niet alleen de receptie, maar ook het secretariaat en onderzoekers uit. Schreeuwen hoort hier ook bij. Niks deugt, de overheid niet, de buurman niet, niemand niet. Als de heer X iets heeft gelezen in de krant waar hij zich over opwindt, belt hij ook. Hij begint met een tirade over van alles en nog wat.

Effectief omgaan met lastig klaaggedrag

8 december 2011

de Nationale
ombudsman

Als het lukt:

Een dans in de ruimte..



De subjectiviteit van lastig klaaggedrag

- 🗨️ Wat is lastig?
- 🗨️ Lastige gevoelens
- 🗨️ Wat ik als professional als lastig ervaar:
 - Mijn eigen RODE KNOP

Wat zijn herkenningpunten bij lastig klaagedrag?

- Een gering vertrouwen in mensen en instanties
- Negatieve uitleg aan moeilijk te duiden situaties
- Gebrek aan structuur: veel tijd nodig om eigen leven enigszins op de rails te houden
- Aanwezigheid van een innerlijk conflict
- Conflicten op veel terreinen

Wat ligt eronder?

- Gevoel van een ongelukkig leven
- Frustratie in het waarmaken van ambities
- Verwachtingen van anderen niet begrijpen/niet kunnen waarmaken
- Moeite met verbinding leef- systeemwereld (Habermas, Kunneman) en dus tot verkrijgen van toegang/invloed

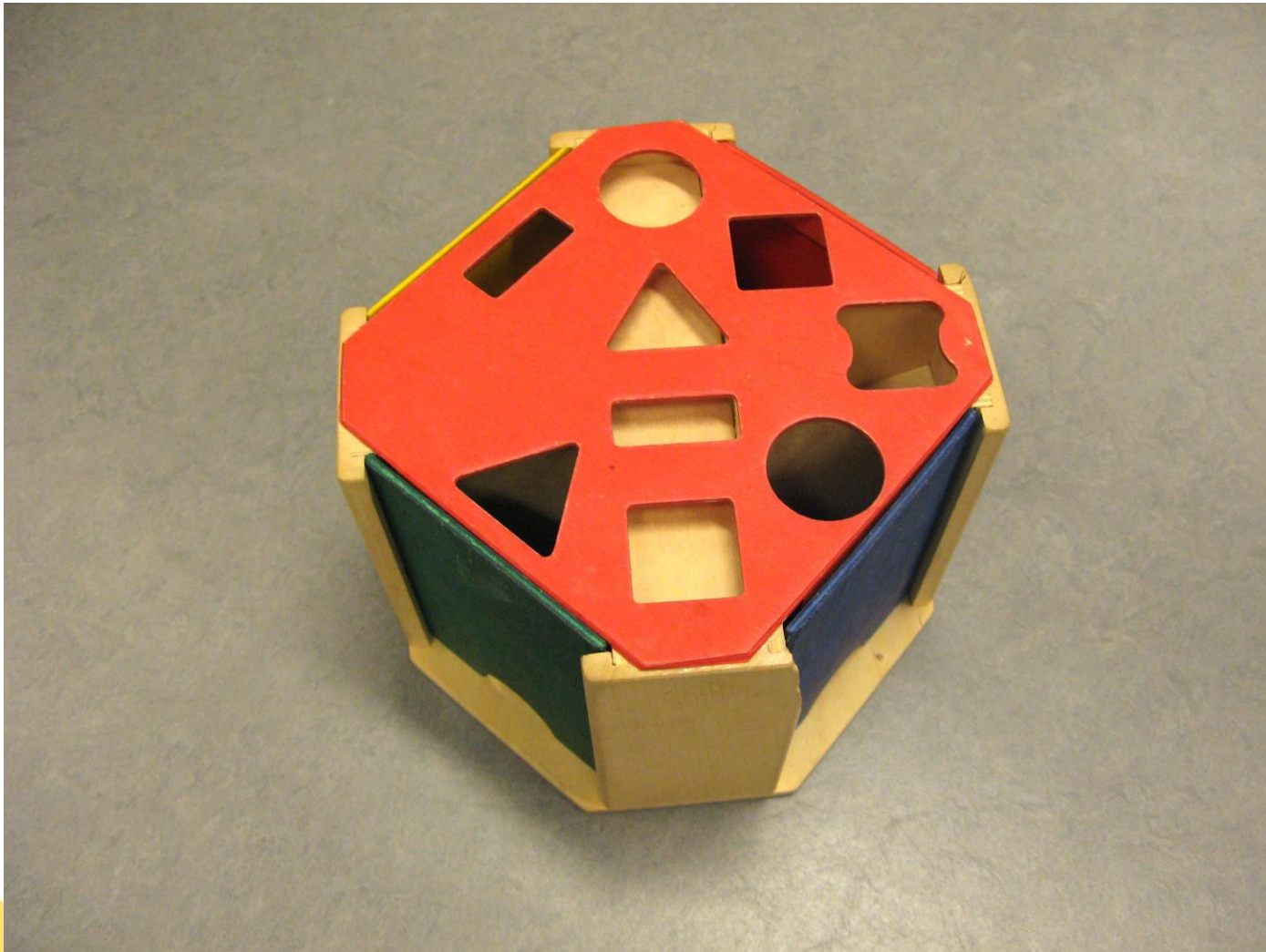
Profiel van ‘onze’ klager met lastig klaaggedrag

- Man
- 40 jaar of ouder
- Redelijk tot hoog opgeleid
- Vaak geïsoleerd levend
- Veel tijd beschikbaar, gefrustreerd in ambities

Wat merk je als professional?

- Een roep om strikte naleving van bepaalde waarden
- Vraag om aandacht voor details
- Een verschil tussen zeggen en doen
- In feite geen oplossing willen
- Behoefte aan controle

Burgers zoeken toegang



De effectiviteit hangt af van:

**Goed
'samenwerken'**

...of goed beperken!

***Wat* is effectief?**

Bij elk type (lastig) klaaggedrag:

de juiste balans tussen inhoud en relatie

Inhoud:



- Manage snel de verwachtingen
- Wees zorgvuldig in dossier en afspraken
- Ga niet mee in verschillende invalshoeken, blijf bij de kern van het probleem
- ‘Schil’ van standpunten naar belangen
- Richt je op het doel van klachtbehandeling

Relatie: en ..betrouwbaarheid

- Neem en houd de regie, in gesprek ***met*** ipv ***over*** de ander
- Verken wat nodig is voor een goed contact
- Toon empathie
- Kondig aan wat je doet en waarom
- Kom toezeggingen na
- Bewaak termijnen
- Benoem gedrag volgens feedbackregels
- Verzoek zo nodig om ander gedrag

Bij veelklaaggedrag:

- Zorg voor coördinatie, evt. 1 contactpersoon
- Blijf bij de kern van het eigenlijke probleem
- Kijk of je daarin iets kunt bijdragen
- Beperk (of beëindig) het contact, via vastgelegde afspraken

Bij verbaal-agressief gedrag

- Maak onderscheid tussen frustratie en instrumentele agressie
- Vraag om aanpassing van gedrag
- Richt je op de relatie en niet op inhoud
- Laat je door de ander gerust stellen (of niet..)
- Beëindig zonodig het contact
- Doe dat op basis van veiligheidsprotocol en daarop ingerichte organisatie

Bij dominant en manipulatief gedrag:

- Houd de regie
- Bespreek wat nodig is voor een goed contact
- Maak daarover afspraken
- Manage de verwachtingen
- Voorkom 'shoppen'



Bij emotioneel klaaggedrag

- Reageer op het passende niveau van communicatie (inhoud, relatie)
- Benoem het belang van de klager
- En welke waarden voor hem/haar in het geding zijn

Aandachtspunten:

- Vat de reacties niet persoonlijk op, immers
- De ander kan niet anders
- Sluit aan bij woord- en taalgebruik van de klager
- Vertaal 'verwijten' naar zorgen: van – naar +
- Beschrijf gedrag zonder oordelende woorden
- Zeg wat iemand van je kan verwachten (meedenken bv) ipv wat je *niet* kunt...

Wat heb je nodig?

- G e d u l d
- H u m o r
- Fysiek afstand kunnen nemen
- Kennis over jezelf:
 - Wat is je 'rode knop'
 - Wat is je dominante script van reageren
 - Welke aannames heb je over jezelf
 - Wat zijn je behoeften, hoe zorg je ervoor dat die niet meeklinken in het contact?
 - Ben ik de goede voor **dit** contact?

Wat heb je nodig: vervolg

- Kennis van conflictverloop en –stadia (Glasl)
- Gespreksvaardigheden:
 - ▶ LSD
 - ▶ Schillen
 - ▶ Herformuleren
 - ▶ Roos van Leary
 - ▶ Reddersdriehoek





Einde presentatie

Effectief omgaan met lastig klaaggedrag

16 november 2016

de Nationale
ombudsman

Opzet:

- Gedachte achter de omgang met lastig klaaggedrag
- Belang van (snelle) herkenning
- Wat is lastig klaaggedrag en wat ligt eronder
- Hoe ben je effectief in de omgang
- Wanneer stop je in klachtbehandeling en onder welke condities

Uitgangspunt:

Het begrijpen van de leefsituatie van de klager en diens behoeften, is noodzakelijk voor een echte oplossing

en

geeft een maximaal voldoening gevend resultaat en werkplezier.

Definitie



1. Lastig klaaggedrag is gedrag dat gezien vanuit de subjectieve ervaring van de klachtbehandelaar, als lastig wordt ervaren (definitie uit verhaal achter de klacht).
2. Een aanhoudend contact waarin we niets meer voor verzoeker kunnen betekenen en verzoeker blijft aandringen om iets te ondernemen.
 - Of bij gedrag dat een werkbare relatie en werkbare klachtbehandeling in de weg staat.
 - En dat ondanks verzoek tot aanpassing niet tot een ander gedrag heeft geleid.

De subjectiviteit van lastig klaagedrag

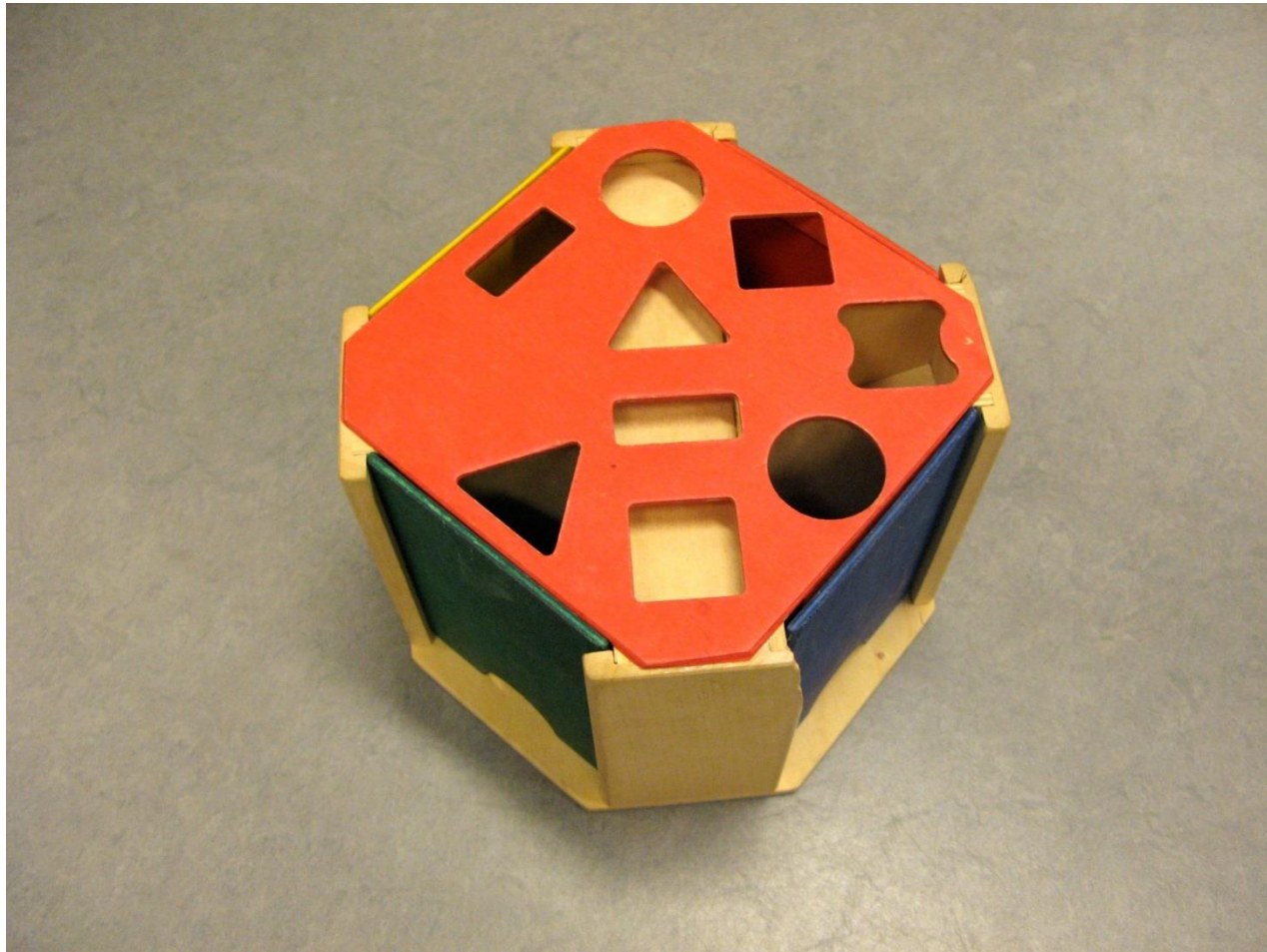
🗨️ Wat is lastig?

🗨️ Lastige gevoelens

🗨️ Wat ik als professional als lastig ervaar:

- Mijn eigen
- 

Burgers zoeken toegang



Herkenning van lastig klaaggedrag

- Een gering vertrouwen in mensen en instanties
- Negatieve uitleg aan moeilijk te duiden situaties
- Verzet tegen gezag/macht
- Gebrek aan structuur: veel tijd nodig om eigen leven enigszins op de rails te houden
- Aanwezigheid van een innerlijk conflict
- Conflicten op veel terreinen

Wat merk je als professional?



Behoeftte greep te houden

- Details voeren de boventoon: veel klachtonderdelen
- Het verhaal wordt herhaald
- Je **moet** iets doen en wel **nu**
- **EN**
- Suggesties voor oplossing leiden tot niets

Wat ligt eronder?

- Gevoel van een ongelukkig leven
- Frustratie in het waarmaken van ambities
- Verwachtingen van anderen niet begrijpen/niet kunnen waarmaken
- Complex rouwproces over geleden verlies
- Moeite met verbinding leef- systeemwereld (Habermas, Kunneman) en dus tot verkrijgen van toegang/invloed;
- **GEVOEL VAN MACHTELOOSHEID**

Wat is effectief?

Bij elk (lastig) klaaggedrag:



Regie op je eigen gedrag...

- En niet dat van de ander



Regie op jezelf:

- Waarnemer blijven bij negatieve op jouw persoon gerichte opmerkingen
- Open, onbevooroordeeld luisteren
- Begrenzen op grensoverschrijdend gedrag
- Alert blijven op verstoring op je (fysieke, mentale) evenwicht: time out creëren zonodig

De effectiviteit hangt af van:

**Goed
'samenwerken'**

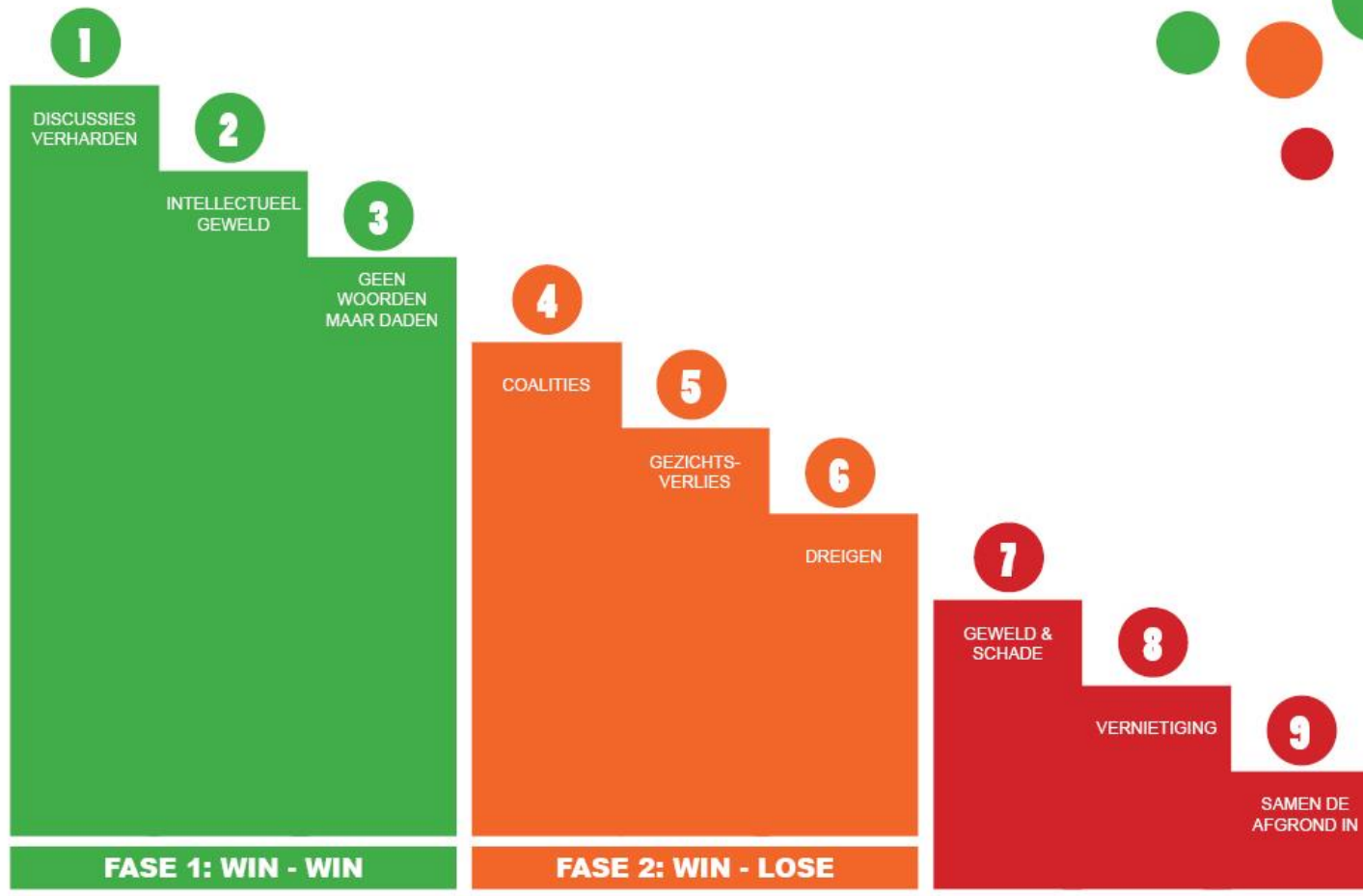
...of goed beperken!

Als het lukt:

Een dans in de ruimte..



Escalatieladder van Glasl



Soms....



Niet meer reageren:

- Bij aanhoudend grensoverschrijdend gedrag (gog)
- Voor bepaald onderwerp als klachtbehandeling niets (meer) kan bijdragen

CONDITIES

WAARSCHUW EERST, kans om gedrag te veranderen

bij niet veranderd klagen:

KONDIG BEGRENZING AAN EN DEEL BELEID MEE

VOOR BEPAALDE TIJD BIJ GOG

BLIJF CONSISTENT, CONSEQUENT, REGISTREER
REGLING

Inhoud:



- Manage snel de verwachtingen
- Wees zorgvuldig in dossier en afspraken
- Ga niet mee in verschillende invalshoeken, blijf bij de kern van het probleem
- ‘Schil’ van standpunten naar belangen
- Richt je op het doel van klachtbehandeling

Relatie: voorspelbaar en ..betrouwbaar

- Neem en houd de regie, in gesprek ***met*** ipv ***over*** de ander
- Verken wat de ander nodig heeft: in vorm van contact, afspraken enz.
- Benoem de waarden die voor hem/haar tellen
- Toon empathie
- Kondig aan wat je doet en waarom
- Benoem gedrag volgens feedbackregels
- Verzoek zo nodig om ander gedrag

Bij veelklaaggedrag

- Zorg voor coördinatie, evt. 1 contactpersoon
- Blijf bij de kern van het eigenlijke probleem
- Kijk of je daarin iets kunt bijdragen: vertrouwen herstellen of concreet iets oplossen
- Beperk (of beëindig) het contact, (na aankondiging) via vastgelegde afspraken/maatregel

Bij verbaal-agressief gedrag

- Maak onderscheid tussen frustratie en instrumentele agressie
- Vraag om aanpassing van gedrag
- Richt je op de relatie en niet op inhoud
- Laat je door de ander gerust stellen (of niet..)
- Beëindig zonodig het contact
- Doe dat op basis van veiligheidsprotocol en daarop ingerichte organisatie

Bij dominant en manipulatief gedrag

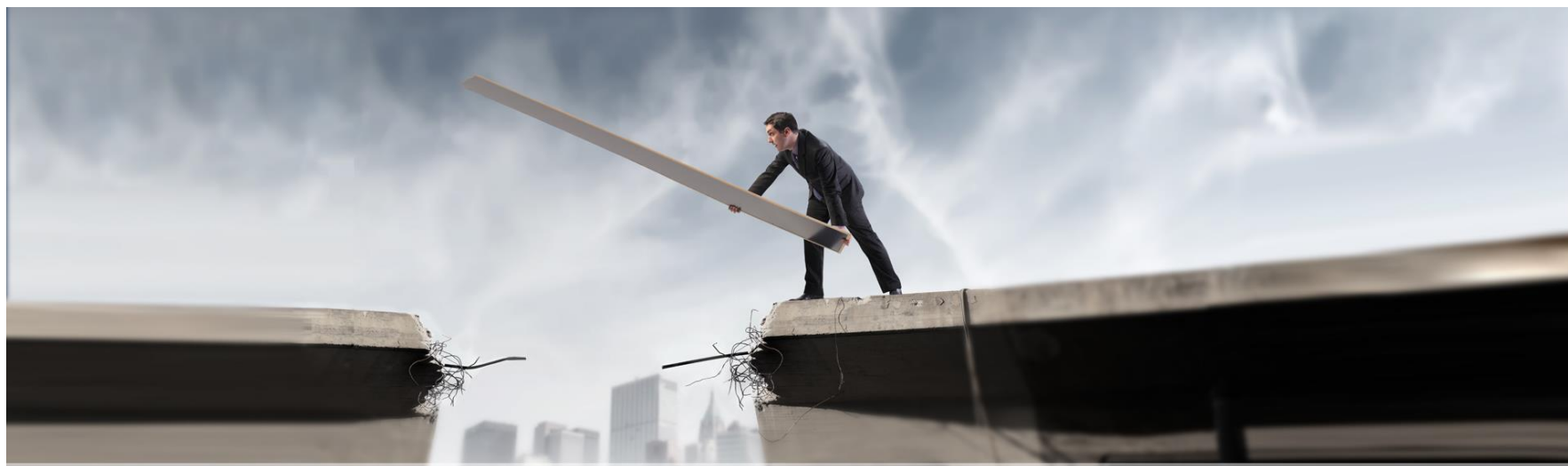
- Houd de regie
- Bespreek wat nodig is voor een goed contact
- Maak daarover afspraken
- Manage de verwachtingen
- Voorkom 'shoppen'



Bij emotioneel klaaggedrag

- Reageer op het passende niveau van communicatie (inhoud, relatie)
- Benoem het belang van de klager
- En welke waarden voor hem/haar in het geding zijn

Belangrijk:



Door:

- Aan te sluiten bij woord- en taalgebruik van de ander
- Verwijten naar zorgen te vertalen: van **—** naar **+**
- Zonodig gedrag te beschrijven, in neutrale woorden
- Te zeggen wat iemand kan verwachten ipv te zeggen wat je **niet** kunt
- Reacties vooral niet persoonlijk op te vatten, de ander kan niet anders...

Wat heb je nodig?

- G e d u l d
- H u m o r
- Fysiek afstand kunnen nemen
- Kennis over jezelf: vragen als:
 - Wat is je ´rode knop´
 - Wat is je dominante script van reageren
 - Welke aannames heb je over jezelf
 - Wat zijn jouw behoeften, hoe zorg je ervoor dat die niet meeklinken in het contact?
 - Ben ik de goede voor **dit** contact?
 - Hoe zorg je voor jezelf?

Wat heb je nodig: vervolg

- Kennis van conflictverloop en –stadia (Glasl)
- Gespreksvaardigheden:
 - ▶ LSD
 - ▶ Schillen
 - ▶ Herformuleren
 - ▶ Roos van Leary
 - ▶ Reddersdriehoek
 - ▶ Conflictstijlen





de Nationale
ombudsman

Einde presentatie

Omgaan met lastig klaaggedrag

Congres de Stijl van het Huis Enschede

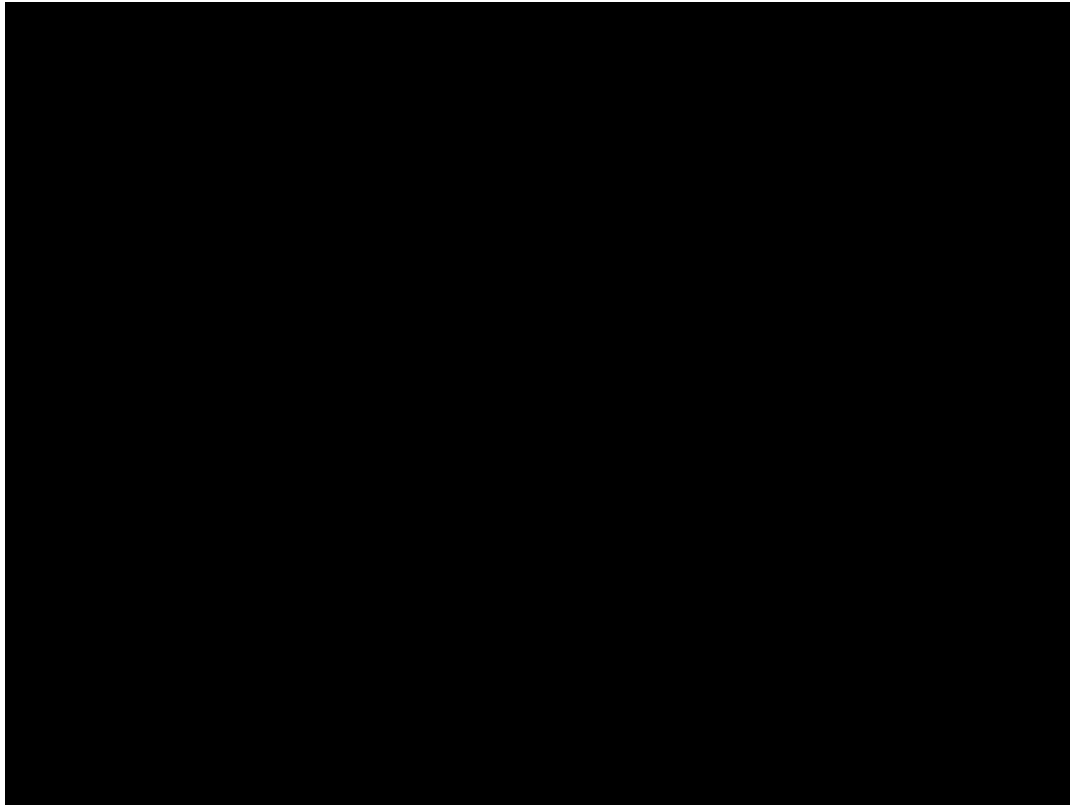
18 januari 2018

Ruud Miedema

de Nationale
ombudsman

Omdat de overheid er voor de burger is.

En niet andersom.



De Nationale ombudsman



- ❖ Burgers (op weg) helpen als het misgaat tussen hen en de overheid
 - Burgerperspectief
 - Behoorlijk



Trends



- De burger lijkt mondiger te worden
- Toename van aantal mensen dat lastig klaaggedrag vertoont



Wat is lastig?



- Hoe herken je het?
- Hoe blijf je effectief en houd je het zo werkbaar mogelijk?
- Wanneer en hoe beperk of beëindig je de klachtbehandeling of het contact?



Wat is lastig?



- Veel schrijven en bellen
- Details die de boventoon voeren
- Veel klachtonderdelen en herhalingen
- Druk uitoefenen en regie overnemen
- Niet ingaan op suggesties



Een situatie waarbij..



- Niets meer voor een burger kunnen betekenen en de burger blijft aandringen om wel iets te doen.
- Verstoring van een werkbare relatie en klachtbehandeling
- Ondanks verzoeken hiertoe, geen ander gedrag

De subjectiviteit



- Wat is lastig?
- Wat ervaar ik als professional als lastig?
- Mijn eigen rode knop



Type klaaggedrag

Het verhaal achter de klacht

Effectief omgaan met lastig klaaggedrag

- ❖ Emotioneel
- ❖ Dominant
- ❖ Manipulatief
- ❖ Verbaal agressief



Achtergrond en drijfveer klager



- Een gering vertrouwen in mensen en instanties
- Negatieve uitleg aan moeilijk te duiden situaties
- Verzet tegen gezag en macht
- Veel tijd nodig om eigen leven enigszins op de rails te houden; weinig structuur
- Conflicten op veel terreinen

Houd het werkbaar



- Bereid je zelf goed voor
- Zeg wat je doet, doe wat je zegt
- Geef duidelijk de grenzen aan die jij gaat hanteren
- Wat kan iemand verwachten, wat niet.
- Houd de regie
- Toon empathie, benoem zorgen
- Spreek een wijze van communiceren af
- Spreek mensen aan op wat het gedrag met jou doet
- Blijf consequent

Wees je bewust van het bestaan van mensen bij wie geen enkele boodschap werkt.

Bijvoorbeeld vanwege:

- een autoriteitsprobleem
- geen nee kunnen accepteren
- het klagen is een levensvervulling
- er speelt een verlies / rouwproces

Soms, niet meer reageren...



- Op bepaald onderwerp als klachtbehandeling niets (meer) kan bijdragen
- Bij aanhoudend grensoverschrijdend gedrag



Beperken klachtbehandeling



- Zorg voor coördinatie en bijv. een aanspreekpunt
- Wees duidelijk over verwachtingen
- Blijf bij de kern van het eigenlijke probleem
- Kijk of je daarin iets kunt bijdragen: vertrouwen herstellen of concreet iets oplossen
- Beperk of stop het contact, na aankondiging, via (éénzijdig) vastgelegde afspraak/maatregel/communicatierichtlijn

Grensoverschrijdend



1. Waarschuw eerst, beschrijf het gedrag en zeg dat het onacceptabel is. Geef kans om gedrag te veranderen. Deel beleid mee.
2. Bij ongewijzigd gedrag:
 - Geef afspraak/maatregel voor een bepaalde tijd
 - Registreer de opgelegde afspraak
 - Blijf consequent
 - Zorg voor toegankelijk intern systeem

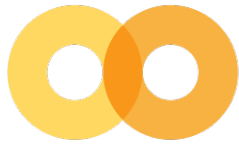


Rapport 2017 / 113 (gemeente Nijmegen):

- Opstellen van een éézijdige communicatierichtlijn
- Wanneer is het gerechtvaardigd om niet meer te reageren. Bijvoorbeeld bij beledigende brieven en brieven over een blijvend meningsverschil
- Artikel 9:8 lid 2 Awb: Belang van de klager of gewicht van de gedraging is kennelijk onvoldoende



Vragen?



**nationale
ombudsman**

Omgaan met complex klaaggedrag
hoe houd je het werkbaar?



Even kort voorstellen



**nationale
ombudsman**



**nationale
ombudsman**

Voordat we beginnen

- Géén lastige klagers
- Wees je bewust van mensen met een (verstandelijke) beperking of verward gedrag.
- Gebaseerd op eigen ervaringen, onderzoeken en gesprekken met deskundigen

Complex klaaggedrag?

**nationale
ombudsman**

- Wat is het en hoe herken je het?
- Hoe blijf je effectief en houd je het zo werkbaar mogelijk?
- Wanneer en hoe beperk of beëindig je de klachtbehandeling of het contact?



**nationale
ombudsman**

Herkenbaar?

Na veel gedoe over een datum, is er dan toch een gesprek geweest in het bijzijn van de wethouder.

In het gesprek is na jaren van veel contact een punt gezet achter de kwestie.

Tot dat na 3 dagen een volgende mail binnenkomt..

Wat is complex klaaggedrag?

- Veel schrijven, bellen en herhalen
- Focus op details en veel klachtonderdelen
- Druk uitoefenen en regie overnemen
- Niet luisteren, ingaan op suggesties of mededelingen
- Eerdere afspraken of uitspraken doen er niet toe
- Agressief, schelden of bedreigen

Verschillende types klaaggedrag

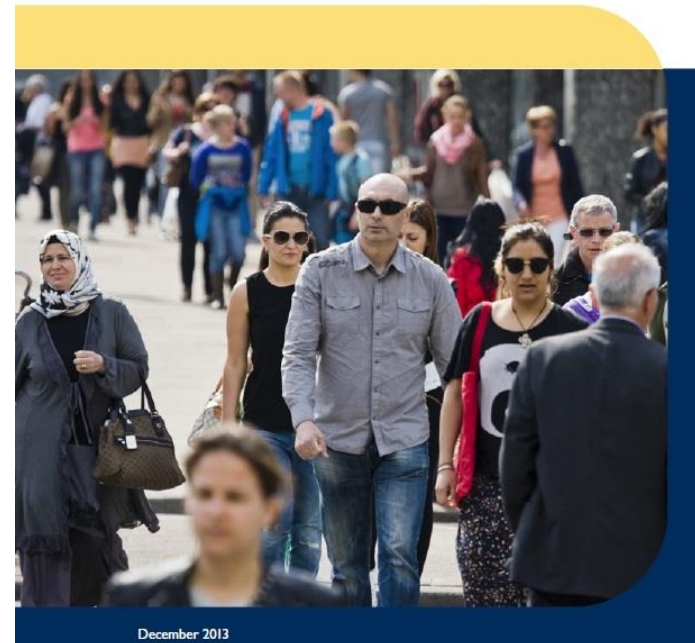
- Emotioneel
- Dominant
- Manipulatief
- Verbaal agressief

**nationale
ombudsman**



Het verhaal achter de klacht

Effectief omgaan met lastig klaaggedrag



De subjectiviteit

**nationale
ombudsman**

- Wat is complex voor jou?
- Wat ervaar ik als professional als complex?
- Mijn eigen rode knop

Achtergrond en drijfveer klager

**nationale
ombudsman**

- Een gering vertrouwen in mensen en instanties
- Negatieve uitleg aan moeilijk te duiden situaties
- Verzet tegen gezag en macht
- Veel tijd nodig om eigen leven enigszins op de rails te houden; weinig structuur
- Conflicten op veel terreinen

Wat zie je als organisatie

**nationale
ombudsman**

Onevenredige belasting van de capaciteit

Medewerkers worden onder druk gezet en hebben last van grensoverschrijdende bejegening.

De (klacht-) procedures leiden vaak tot niks.

Let op bij

- Verward gedrag
- Aankondiging zelfdoding

**nationale
ombudsman**

Wees je bewust van het bestaan van mensen
bij wie geen enkele boodschap werkt

**nationale
ombudsman**

Bijvoorbeeld vanwege:

- een autoriteitsprobleem
- geen nee kunnen accepteren
- het klagen is een levensvervulling
- er speelt een verlies/rouwproces

Stop met de ander te veranderen

**nationale
ombudsman**

“Laten we hem nog eens uitnodigen”

Welk doel? Wat kunnen we als organisatie nog bereiken?

Probeer geen vertrouwen te winnen, maar wees betrouwbaar

Een blijvend meningsverschil

**nationale
ombudsman**

Vanuit de gemeente heb je niets meer toe te voegen aan alles dat al is gezegd of geschreven.

Houd het werkbaar - praktisch

**nationale
ombudsman**

- Bereid je zelf goed voor
- Zeg wat je doet, doe wat je zegt
- Geef duidelijk de grenzen aan die jij gaat hanteren
- Wat kan iemand verwachten, wat niet
- Houd de regie
- Spreek een wijze van communiceren af
- Spreek mensen aan op wat het gedrag met jou doet
- Blijf consequent

Visie van de No: de overheid is er voor de burger.

**nationale
ombudsman**

Als gemeente altijd contact houden, tenzij....

- Analyseer de situatie en de rol van de eigen organisatie en verdiep je in de burger
- Aanhoudend /repetierend klaaggedrag: stop met reageren op een specifieke klacht. Ook bij overmatige correspondentie
- Bij aanhoudend grensoverschrijdend gedrag: begrensd je dienstverlening

Behoorlijk stoppen

**nationale
ombudsman**

- Stoppen is een zwaarwegende mededeling
- Schriftelijk
- Op hoog niveau (College van B&W)

Analyseer en inventariseer eerst

**nationale
ombudsman**

- Welk gedrag zien we?
- Wat is de eigen rol geweest? Iets laten liggen?
- Verdiep je in de burger, wat drijft hem?
- Is er coördinatie nodig en valt er nog iets te doen?
- Is er een oplossing mogelijk?
- Waar hebben wij nu last van?
- Wat is ons beleid ?
- Gaan we stoppen op een onderwerp?

Stoppen vanwege aanhoudend gedrag

**nationale
ombudsman**

- Je constateert dat de klager niet stopt
- Geef aan wat er is gebeurd en dat je als instantie hieraan niets meer hebt toe te voegen
- Je stopt met reageren op specifieke klacht(en) en communiceert dit schriftelijk richting klager
- Blijf consequent; blijf bij kern van het eigenlijke probleem
- Wel reageren op nieuwe klachten

Grensoverschrijdend gedrag : eerst waarschuwen

**nationale
ombudsman**

- Beschrijf het gedrag en geef aan dat het onacceptabel is
- Nodig, zo nodig, uit voor een ordegesprek
- Geef de kans om het gedrag te veranderen
- Deel het beleid of mogelijk vervolg mee

Stoppen vanwege (ongewijzigd) gedrag

**nationale
ombudsman**

- Begrens je dienstverlening
- Geef afspraak/maatregel voor een *bepaalde* tijd
- Registreer de opgelegde afspraak en zorg ervoor dat collega's de afspraak kunnen raadplegen
- Blijf consequent

“Mensen zijn onvoorspelbaar, hebben emotionele ups-and-downs, goede dagen en slechte dagen...een vermogen om op onvoorspelbare manieren te reageren in verschillende situaties, zich de belangrijkste punten te herinneren die hun standpunt onderbouwen en de feiten die hen niet helpen, te vergeten of weg te zetten.

Wanneer je mensen hebt aan beide kanten van de balie is de kans op misverstanden, onjuiste inschattingen en subjectieve oordelen altijd aanwezig”.

Citaat Norman Geschke

**nationale
ombudsman**

Vragen?