

Vragen CKG 2020

1. 17-12-19 [REDACTED]

Ik krijg dagelijks veel e-mails van de heer [REDACTED] 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. [REDACTED]

2. 18-12-19 [REDACTED]

Mevrouw [REDACTED] 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 [REDACTED]

4. 19-12-19 [REDACTED]

Sparren over een zaak, waarin [REDACTED] iemand tijdelijk heeft uitgesloten van contact vanwege g.o.g. Belangrijk in ons beleid is dat dit tijdelijk moet zijn, dat heeft [REDACTED] 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. [REDACTED]

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. [REDACTED]

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

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 mw. [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 [REDACTED], deze nemen geen correspondentie van haar in behandeling.

Het betreft ook al een zeer langslappend 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 [REDACTED]

14. 24-2 mw [REDACTED] gesproken over het voorgenomen beleid en tips gegeven. [REDACTED]

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 [REDACTED]

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

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

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

19. 27-2. Telefonisch contact met cp mw. [REDACTED] van [REDACTED] over "stoppen" ([REDACTED])

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

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

78. Vraag [redacted] over aanpak vraag verzoeker is er een cont afspraak? 4/8 [redacted]
79. Gesprek [redacted] over wanneer stoppen we 11/8 [redacted]
80. Gesprek [redacted] en [redacted] over herzieningsverzoek en noemen naam medewerker op website 12/8 [redacted]
81. Vraag [redacted] meedenken met lastige zaak 17/8 [redacted]
82. Vraag [redacted] om wat we kunnen doen 17/8 [redacted]
83. Vraag [redacted] over volgstukken van veelschrijver 17/8 [redacted]
84. Vraag van gemeente [redacted] 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 [redacted]
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 [redacted]
90. Vraag [redacted] over verlopen contactafpraak 22/9 [redacted]
91. Vraag van [redacted] over contactafpraak [redacted]; uitkomst is om de oude afspraak te vernieuwen
92. Vraag [redacted] over vinkjes in het systeem 27/9 [redacted]
93. Vraag [redacted] over praktische aanpak verzoek om inzage/Wob [redacted]
94. Vraag [redacted] om te sparren over verzoek van een overheid 8/10
95. Gesprek met [redacted], [redacted] 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 [redacted] 29/10
99. Mail [redacted] over CKG beantwoord [redacted] 28/10
100. Vraag [redacted] over tekst stoppen & herziening [redacted] 2/11
101. Vraag [redacted] over stoptekst 9/11 [redacted]
102. Vraag [redacted] om mee te lezen oordeel 9/11 [redacted]
103. Meelezen tekst stoppen [redacted] 10/11 [redacted]
104. Contact met [redacted] over stoppen bij schreeuwende man 10/11 [redacted]
105. Gereageerd op verzoek Secr ivm aanhoudend telefoontjes 10/11 [redacted]
106. Vraag [redacted] over stoppenbrief 25/11 [redacted]
107. Vraag [redacted] over waarschuwingsbrief24/11 [redacted]
108. Meelezen brief [redacted] 25/11 [redacted]
109. Vraag [redacted] over iemand met ckg 25/11 [redacted]
110. Vraag meelezen [redacted] brief 30/11 [redacted]
111. Vraag [redacted] over meelezen brief 30/11 [redacted]
112. Vraag [redacted] over stukken gemeente [redacted]
113. Telefoongesprek gemeente [redacted] over complex klaaggedrag 30/11 [redacted]
114. [redacted] verzoek om mee te lezen brief 30/11 [redacted]
115. Vraag [redacted] over contactafpraak 30/11 [redacted]
116. Zaak [redacted] vraag om mee te lezen 1/12 [redacted]
117. Bespreking met [redacted] over zaak CKG bij [redacted] 7/12 [redacted]
118. Vraag [redacted] om meelezen brief 7/12 [redacted]
119. Vraag [redacted] over wel of niet reageren. 9/12 [redacted]
120. [redacted] vraagt naar de rol van CKG bij veelklagers met meerdere dossiers 15/12
121. Burgemeester [redacted], [redacted] wil met spoed spreken over een zaak. Teruggebeld 16/12 [redacted]
122. Vraag [redacted] over het stoppen, wel of niet. 17/12 [redacted]
123. Vraag [redacted] over meelezen brief 21.12 [redacted]
124. [redacted] wil even sparren; wel of geen contactafpraak 22/12 [redacted]

Vragen CKG 2022

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

47. Met [redacted] gesproken over boze klager (1/3 [redacted])
48. Vraag [redacted] over een volgstuk beantwoord (1/3 [redacted])
49. Vraag [redacted] beantwoord over reageren op persoon met contactafspr (2/3 [redacted])
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 [redacted])
53. Gereageerd op verzoek [redacted] ivm blokkeren (3/3 [redacted])
54. Vraag [redacted] over registeren in Verseon beantwoord (4/3 [redacted])
55. Vraag [redacted] over vinkje beantwoord (3/3 [redacted])
56. Vraag [redacted] beantwoord (3/3 [redacted])
57. Gereageerd op vraag [redacted] (7/3 [redacted])
58. Op vraag [redacted] gereageerd (7/3 [redacted])
59. Met [redacted] gesproken over terugbellen veelklager (8/3 [redacted])
60. Met [redacted] gesproken over inzageverzoek veelklager (8/3 [redacted])
61. Met [redacted] gemaïld over brief (14/3 [redacted])
62. Brief [redacted] akkoord gegeven (14/3 [redacted])
63. Brief [redacted] akkoord gegeven (15/3 [redacted])
64. Op verzoek [redacted] vinkje geplaatst (15/3 [redacted])
65. Met [redacted] [redacted] gemaïld over presentatie (15/3 [redacted])
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 [redacted] 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 [redacted])
72. Vraag webcare over socialmedia veelschrijver (5/4 [redacted])
73. Meegelezen met brief met contactafpraak [redacted] (4/4 [redacted])
74. Gereageerd op mail secretariaat over man die veel belt (11/4 [redacted])
75. Mail rondgestuurd naar receptie en secr met hoe te handelen bij veelbeller (11/4 [redacted])
76. Naar [redacted] geantwoord over persoon met ckg (11/4 [redacted])
77. Vraag van [redacted] 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. [redacted]
2. [redacted]
3. [redacted]
4. [redacted]
5. [redacted]
6. [redacted]

Gesprekken in persoon

1. [redacted]
2. [redacted]
3. [redacted]
4. [redacted]
5. 6 en 7: 3 gesprekken bij gemeenten in Gelderland ([redacted])

Telefonisch advies

1. [redacted]
2. [redacted]
3. [redacted]
4. [redacted]
5. [redacted]
6. [redacted]
7. [redacted]
8. Burgemeester gem [redacted]
9. [redacted]
10. klachtencoordinator [redacted]
11. cp [redacted]
12. [redacted]
13. cp [redacted] over mogelijkheid tot workshop ([redacted])
14. [redacted] over mogelijkheid tot workshop bij klokkenluiders ([redacted])
15. [redacted], maatschappelijk werkster over zaak en mogelijkheid tot workshop ([redacted])
16. cp [redacted]

1. Een online bespreking met de gemeente [redacted] over hun beleidsstuk. ([redacted] en [redacted])

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 [REDACTED] ([REDACTED] en [REDACTED])

Aanbiedingsformulier

(max 2 A4)

Onderwerp	Nieuw beleid Complex klaaggedrag
Van	██████████
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	██████████
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. ██████████
- 2. ████████
- 3. ████████
- 4. ██
- 5. ██████
- 6. ██████████████████
- 7. ████████
- 8. █████████████████
- 9. █████████████████ 2x
- 10. ████████████████
- 11. ████████████████████████████████
- 12. ██
- 13. █████████████████
- 14. ██████████████████████████████████
- 15. ████████████████████████████
- 16. ████████████████████████████

Presentaties

- 2x ████████████████████████████████████ (online ██████)
- 3. ████████████████████ (████ met ████████ in persoon)
- 4. ████████████████████ (████ online) 13/4
- 5. ████████████████████ (████ + ██████ in persoon)
- 6. ████████████████████ – pilot (████ en ██████ online)
- 7. Verschillende aanwezigen bustour (█████ in persoon)
- 8. Verschillende cp's - over te ontwikkelen visueel (█████ en ██████ online)
- 9. ████████████████████ (████ + ██████ in persoon)
- 10. ████████████████████ (████ in persoon)

Online gesprekken

██████████████████ (██████)

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] [REDACTED]
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 ([REDACTED])
7. Verzoek om mee te lezen brief [REDACTED] 28/1 R
8. Gesprek [REDACTED] over zaak met aanhoudende veelschrijver 9/1 [REDACTED]
9. Telefoongesprek **klachtencoördinator [REDACTED] 10/1 [REDACTED]**
10. vraag van [REDACTED] om pol [REDACTED] 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 [REDACTED] over hun theoretisch kader CKG 8/3 RM**
14. vraag van [REDACTED] over contactafpraak ([REDACTED] 10/3) en waarschuwingsbrief nagekeken
15. Meegelezen met conceptbrief [REDACTED] ([REDACTED] 11/3)
16. vraag van [REDACTED] (16/3 [REDACTED])
17. vraag [REDACTED] over oude c.a. (17/3 [REDACTED])
18. vraag [REDACTED] over iemand met contactafpraak, die zich nu uit geeft als gemachtigde. (17/3 [REDACTED])
19. overleg met o.a. [REDACTED] en [REDACTED] over gezamenlijk aanpak klager met meerdere klachten (18/3 [REDACTED])
20. **3x brieven [REDACTED] akkoord [REDACTED] (18/3)**
21. **brief [REDACTED] akkoord (18/3 [REDACTED])**
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 [REDACTED]**
25. **brief [REDACTED] akkoord 8/4 [REDACTED]**
26. **Brief [REDACTED] akkoord 12/4 [REDACTED]**
27. Vraag [REDACTED] over stoppen 12/4 [REDACTED]
28. Met [REDACTED] spreken over zaak 7/4 [REDACTED]

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

- 58 brief [REDACTED] (via ckg-intern) akkoord (8/6 [REDACTED])
- 59 vraag van [REDACTED] over CKG ([REDACTED] 9/6)
60. vraag [REDACTED] over een mw met contactafspraak (9/6 [REDACTED])
61. brief [REDACTED]; akkoord (8/6 [REDACTED])
62. Mail [REDACTED] over iemand met een contactafspraak (9/6 [REDACTED])
63. vraag [REDACTED] nav contact met burger over jeugdzorg (17/6 [REDACTED])
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 [REDACTED] ([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 [REDACTED] ([REDACTED] en [REDACTED] 19 juli)
74. akkoord voor brief [REDACTED] KOM ([REDACTED] 20/7)
- 75 Vraag [REDACTED] over mogelijk stoppen (7 juli [REDACTED])
- 76 Vraag [REDACTED] over brief (20/ 7 [REDACTED])
- 77 vraag [REDACTED] over weghalen emp zinnen (20/7 [REDACTED])
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) [REDACTED]
81. mailtje over omgaan [REDACTED] aan iedereen (11/5) [REDACTED]
82. mailtje over omgaan [REDACTED] (17/5) [REDACTED]
- 83 intern procedure ingang zetten blokkeren [REDACTED] en [REDACTED] [REDACTED]
84. mailtje over omgaan [REDACTED] (15/6) [REDACTED]
85. intern gemaild 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 [REDACTED])
88. Gesprekje met [REDACTED] over iemand met lastig gedrag (2/8 [REDACTED])

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

90. Gesprek met Gem [redacted] over CKG en mogelijke presentatie ([redacted] 10/8)

91 vraag vanuit Webcare over persoon met contactafspraak ([redacted] 9/8)

92 vraag [redacted] over veelschrijver 18/9 [redacted]

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

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

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

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

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

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

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

100 schriftelijke vraag [redacted] beantwoord 2/9 [redacted]

101 brief [redacted] Akkoord gegeven 6/9 [redacted]

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

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

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

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

106. gereageerd vraag [redacted] 7/9 [redacted]

107 akkoord brief [redacted] 8/9 [redacted]

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

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

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

111 tel foon gesprek medewerker [redacted] ([redacted] 15/9)

112 online gesprek met cp [redacted] ([redacted] 20/9)

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

114 telefoongesprek cp [redacted] over presentatie ([redacted] 21/9)

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

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

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

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

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

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

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

- 183 Vraag van uit Webcare over uitlating Twitter (■■■ 14/12)
184. Vraag van ■■■ over reageren op ■■■ (■■■ 13/12)
- 185 Gesprek met ■■■ over uitlatingen op Linked in (■■■ 14/12)
- 186 contact met ■■■ over een Twitter (■■■ 14/12)
- 186 Vraag ■■■ over de route voor aangifte (■■■ 8/12)
- 187 vraag vanuit C&O om terug te bellen met vraag ckg (■■■ 14/12)
188. Gesproken met ■■■ over verzoeker met vervelend gedrag (■■■ 15/12)
189. **Telefonisch gesproken** met medewerkster ■■■ over omgaan met repeterend gedrag(■■■ 15/12)
- 190 Vraag ■■■ over reactie op Soc Media (■■■ 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 (■■■ 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 ■■■ over vz met zelfmoord uitingen (■■■ 22/12)
200. Vraag ■■■ over vz met contactafspraak (■■■ 21/12)
201. Gesproken met ■■■ over iemand met contact afspr (■■■ 22/12)
202. tel gesprek met medewerker ■■■ over presentatie (■■■ 22/12)
203. Telefonisch gesproken met medewerker ■■■ (22/12 ■■■)

Verslag overleg No 12/10/21

█ 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 █: 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 █) af van het verhaal van █: 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 █. 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 █:

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

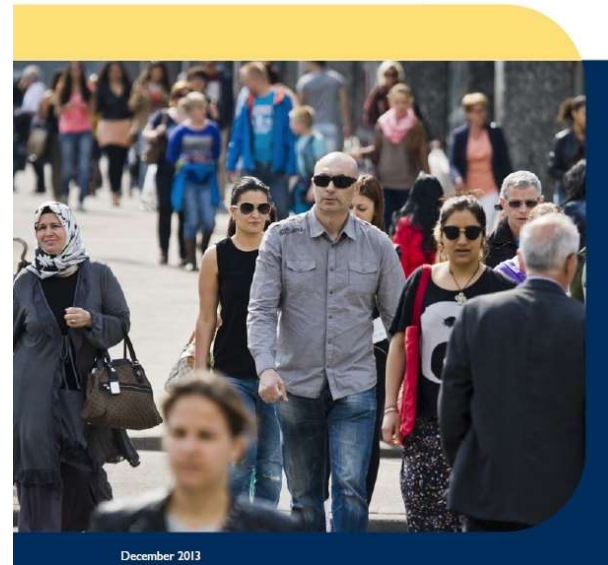
Verschillende types klaaggedrag

- 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 /repeterend 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	■■■■■■■■■■ en ■■■■■■■■■■ (met input van ■■■■, ■■■■ en ■■■■)
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



Wie zet intern besluit over verzoek uit?



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