

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag



Geachte 

In uw verzoek van 30 augustus 2022, door mij ontvangen op dezelfde datum, heeft u de Nationale ombudsman gevraagd om verstrekking van alle documenten:

- waarin anders dan op het niveau van een individuele klacht informatie is vastgelegd over de interne klachten die wij in 2021 hebben behandeld;
- die u duidelijk kunnen maken waarom wij hebben gekozen voor de huidige tekst met de huidige positionering op onze website t.a.v. interne klachten.

Op 31 augustus 2022 heeft u bericht ontvangen dat uw verzoek in goede orde is ontvangen. Daarbij is medegedeeld dat uw verzoek binnen vier weken na de ontvangst van verzoek wordt beoordeeld.

De behandeling is op 20 augustus met twee weken verdaagd.

Wettelijk kader

Ik behandel uw verzoek als een verzoek op grond van de Wet open overheid (Woo).

Inventarisatie documenten

Op basis van uw verzoek heb ik de betrokken medewerkers gevraagd de door u gevraagde informatie te verzamelen.

Er zijn documenten aangetroffen

Bij deze inventarisatie zijn vier documenten aangetroffen.

Besluit

Ik besluit de door u gevraagde documenten deels openbaar te maken met uitzondering van de persoonsgegevens die daarin staan.

De eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer

Op grond van artikel 5.1, tweede lid, aanhef en onder e, van de Woo kan ik geen informatie openbaar maken als dit de persoonlijke levenssfeer schaadt en dit belang zwaarder weegt dan het belang van openbaarheid. Het gaat om persoonsgegevens die (indirect) te herleiden zijn tot een persoon zoals namen, e-mailadressen, telefoonnummers en functienamen. Bij bepaalde passages uit bepaalde documenten is dit het geval. Ik vind het in dit geval belangrijk dat de identiteit van betrokkene niet bekend wordt omdat dit zijn of haar privacy kan schenden. Dat vind ik niet wenselijk.

In diverse documenten staan (ook) persoonsgegevens van ambtenaren. Het gaat om gegevens die herleidbaar zijn tot een persoon, zoals onder meer

Pagina 1

Datum

14 oktober 2022

Onderwerp

Woo besluit

Ons nummer



Uw kenmerk

Bijlage(n)

Contactpersoon


T 070 

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



namen, e-mailadressen, functienamen en telefoonnummers. 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.

Pagina 2

Ons nummer

Wijze van openbaarmaking

De documenten die aan u worden verstrekt, worden samen met dit bericht digitaal aan u toegezonden.

Toelichting

Helaas heb ik geen documenten kunnen achterhalen die inzicht geven in wat er na de bespreking van de notitie in 2012 is gedaan.

Vragen

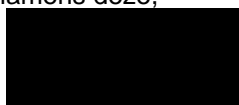
Als u vragen heeft over de afhandeling van uw verzoek, dan kunt u contact opnemen met [REDACTED]. U kunt haar bereiken via telefoonnummer (070) [REDACTED]. Mailen naar woo@nationaleombudsman.nl kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is [REDACTED].

Bezwaar

Bent u het niet eens met onze reactie? Neem dan gerust contact met ons op. Doe dit wel ruim binnen de bezwaartermijn van zes weken. Komt u er daarna nog niet uit? Dan kunt u binnen zes weken na datum besluit bezwaar maken bij de Nationale ombudsman. Vermeld altijd de reden van uw bezwaar en uw dossiernummer.

Op onze website vindt u onze contactgegevens:
<https://www.nationaleombudsman.nl/contact-en-adres>.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,
namens deze,



Hanneke van Essen
Algemeen directeur

Aanbiedingsformulier

Max 2 A4

Onderwerp **Interne klachten**
Van **[REDACTED]** en **[REDACTED]**
Aan **MT-overleg**

Datum behandeling **28-04-2022**

Doel van bespreking **ter bespreking Gedachtenwisseling over leren van interne klachten**

Beslis-/discussiepunten
**1. Kennisnemen van het overzicht
2. Bespreekpunten: 3 stellingen**

Voorgeschiedenis / context

Samenvatting / toelichting
In de bijgevoegde notitie bevindt zich een overzicht van de behandeling van interne klachten over 2021. Hiermee willen we onder meer inzicht geven in wat voor soort klachten er voorbij komen en wat er mee gebeurt.
Graag willen we aan de hand van volgende stellingen met het MT spreken over hoe we meer van interne klachten kunnen leren.
Drie stellingen:
Het anoniem houden van interne klachten binnen de organisatie is belangrijk, maar het staat het delen – en daarmee leren - van klachten in de weg.
Iedere interne klacht zou moeten worden beëindigd met een gesprekje tussen de medewerker en zijn leidinggevende over wat de leerpunten zijn. Dit wordt vervolgens gedeeld in het werkoverleg en in de bureaubrede bijeenkomst.
Wanneer vanuit Interne klachten een signaal wordt gegeven of aanbeveling wordt gedaan, is het verder aan de leidinggevende(n) om hiermee iets te doen en dit verder op te pakken.

Financiële gevolgen **Kies een item.**
Omvang: **[REDACTED]** Dekking: **[REDACTED]**

Afgestemd met MT-lid **[REDACTED]** en **[REDACTED]**
Eerder behandeld in **[REDACTED]**

Spelen er privacyaspecten? **Kies een item. nvt**

Spelen er integriteitsaspecten? **Kies een item. nvt**

Spelen er aspecten t.a.v. (informatie)beveiliging? **Kies een item. nvt**

Mogelijke risico's/bezwaren **[REDACTED]**

Communicatie **Kies een item. nvt**

OR **Ter informatie**

Bij behandeling
aanwezigheid gewenst van

en

Bijlagen

Let op! (hieronder tekst notitie invoegen)

Overzicht Interne klachten 2021

In dit overzicht over het jaar 2021 willen wij inzicht geven in hoeveel, en wat voor interne klachten we als Nationale ombudsman hebben ontvangen. Ook gaan we in op hoe deze klachten worden behandeld, wat opviel en wat we van deze klachten kunnen leren.

In het jaar 2021 zijn er 118 interne klachten behandeld, ten opzichte van 92 in 2020. De toename is met name terug te vinden in het aantal interne klachten dat informeel is afgehandeld.

Interne klacht

Wanneer mensen die een klacht hebben ingediend bij de Nationale ombudsman ontevreden zijn over hoe wij zijn omgegaan met hun klacht, kan men klagen over het handelen van de medewerker. Dit noemen wij een interne klacht.

Snel contact en waar mogelijk informeel oplossen

In 2021 hebben we 91 (in 2020: 66) interne klachten op een informele manier afgehandeld.

Wanneer een klacht over ons handelen wordt ontvangen, willen wij snel in contact treden met deze burger om te kijken wat we kunnen doen om de onvrede op te lossen. Nadat we met de burger hebben gesproken, spreken we met de betrokken medewerker. Het luisteren naar de visie van de medewerker op de klacht is een belangrijk onderdeel van onze werkwijze. Indien de burger een punt heeft, omdat er zichtbaar iets niet goed is gegaan hetgeen de medewerker ook aangeeft, spreken we met de medewerker bijvoorbeeld af op welke termijn de burger weer van hem/haar hoort of een vervolgstap is gemaakt. Hierbij wordt vaak de leidinggevende betrokken. Aan de burger doen we dan een toezegging en daarmee wordt de interne klacht afgehandeld.

Formele behandeling met brief

In 2021 hebben we 27 klachten (in 2020: 26) formeel afgehandeld. In deze zaken hebben de indieners een schriftelijk oordeel van Reinier gekregen op hun klacht. Hiervan waren vier zaken gegrond of deels gegrond.

Afschrift naar leidinggevende

Na ontvangst van een interne klacht, sturen we de klacht zo snel mogelijk door naar de betrokken medewerker en de betrokken leidinggevende.

Aan het einde van de behandeling van de interne klacht, ontvangt de leidinggevende altijd een afschrift van de afsluitende e-mail of van de brief die is verzonden.

Toename in 2021

De toename van het aantal behandelde interne klachten is met name te verklaren door een toename van veeleisende verzoekers die na hun afgedane klachtdossier vervolgens een klacht indienen over de medewerker. In het gesprek over deze klacht blijkt dan uiteindelijk dat de onvrede zich met name richt op het inhoudelijke standpunt van de Nationale ombudsman, terwijl zij zich richten op de medewerker die het in hun ogen niet goed

heeft begrepen.

In de vaak tijdrovende telefoongesprekken met deze mensen leggen wij dan uit dat het de mensen gaat om het inhoudelijke standpunt van de Nationale ombudsman en niet om de werkwijze van de individuele medewerker.

Hieronder volgen opvallende zaken die op een formele manier zijn behandeld

Grote termijnoverschrijding

Hierbij ging het bijvoorbeeld over een flinke overschrijding van onze termijnen waarbij een verzoeker meerdere maanden niets had gehoord en het vervolgens veel maanden kostte om een stap te maken. Dit soort zaken worden standaard met het sectorhoofd en de medewerker besproken. Vervolgens is een brief gestuurd met verontschuldigen en uitleg en ook is een termijn gegeven waarin die burger iets ging horen.

Geluidsopname

Bij een andere klacht sprak een burger schande over het gedrag van een medewerker, waarbij die burger een geluidsopname had meegezonden van het bewuste telefoongesprek. We hebben de geluidsopname beluisterd. Hieruit bleek dat deze burger zich bijzonder onbeschoft had gedragen en dat de medewerker zich buitengewoon netjes had opgesteld. Dit is ook in de brief geconcludeerd en deze burger heeft het dringende verzoek gekregen om in het vervolg op een respectvolle manier met onze medewerkers te spreken.

Wetsartikel

Een andere burger klaagde dat een medewerker tijdens een telefoongesprek een bepaald wetsartikel niet wilde of kon geven, terwijl deze medewerker vervolgens binnen een dag een e-mail had gestuurd met het bewuste artikel. Deze klacht is daarom ongegrond verklaard.

Column

Er is ook twee maal geklaagd over de column in De Telegraaf. Een persoon klaagde erover dat de column onvoldoende anoniem was, mensen in haar omgeving hadden het verhaal herkend.

Een ander persoon vond dat de columns geen evenwichtig beeld schetsen van de overheid, omdat er ook dingen goed gaan. Hierop heeft Reinier in een brief geantwoord dat de Nationale ombudsman juist wil laten zien wat voor rol wij kunnen spelen bij zaken die niet goed gaan.

Wat viel verder op?

Meeste klachten: niet tijdig reageren

Ook in 2021 zien de meeste klachten op het overschrijden van termijnen, het niet tijdig reageren en het niet nakomen van toezeggingen. Deze klachten worden in bijna alle gevallen informeel opgepakt. Met de behandelend medewerker en soms ook de leidinggevende daarbij, wordt afgesproken binnen welke termijn hij of zij een reactie gaat geven. In een telefoongesprek wordt dan vervolgens tegen de klager de klacht erkend. Met de toezegging binnen welke termijn men iets gaat horen, zijn de meeste klagers op dat moment tevreden.

Met regelmaat vraagt een burger dan om een andere medewerker op de zaak. Deze beslissing neemt het sectorhoofd en wordt aan de verzoeker teruggekoppeld door het hoofd of door Interne Klachten. Vaak in combinatie met een toezegging.

Het valt op dat in dossiers die worden gewisseld binnen het OP of een sector, vaak om puur organisatorische redenen, vaak termijnen uitlopen en dat juist daardoor klachten komen dat men vaak niets hoort.

Het is ook opvallend dat, ondanks de achterstanden die er in 2022 in de organisatie waren, er slechts een enkele klacht is binnengekomen in zaken die nog niet waren toegedeeld. De meeste termijnklachten komen binnen in zaken

die al lopen en waar vaak al contact is geweest tussen de medewerker en de burger.

Vasthoudend

Meer dan voorheen uiten mensen hun onvrede, waarbij de ombudsman de volgende in de rij van instanties is. Wanneer de inhoudelijke boodschap tegenvalt, grijpt men deze klachtmogelijkheid aan want "de medewerker heeft mij niet begrepen". Wij zien hier een verharding in de omgang. Mensen zijn sneller onbeschoft, dwingend en veeleisend. Veel mensen benoemen soms ook wel iets dat niet helemaal goed is gegaan, hetgeen we mondeling erkennen, maar het gaat hen dan uiteindelijk om de inhoud. We hebben dit jaar 16 interne klachten ontvangen, die na dergelijke gesprekken uiteindelijk om de inhoud gingen. Deze klachten hebben we - vaak na overleg met de laatste behandelend medewerker - als mogelijk herzieningsverzoek doorgezet naar de betreffende sector. Als herziening al doorlopen was, hebben wij uitgelegd dat de procedure ten einde is gekomen.

Ook zien we veel mensen die stukken blijven sturen en aandacht blijven vragen voor hun zaak en telkens weer klagen over de medewerker en vervolgens de behandelaar van de interne klacht. In deze zaken is zo veel mogelijk direct een schriftelijke mededeling gedaan dat we op bepaalde onderwerpen niet meer reageren.

Volgstukken

We zien met regelmaat dat volgstukken verkeerd worden ingeboekt. De werkafspraken is dat volgstukken in het laatste dossier van een burger worden ingeboekt. Dit gebeurt niet altijd en volgstukken worden dan wisselend in meerdere (oude) dossiers van één persoon ingeboekt. Opvallend is dat het vervolgens ook de dossiereigenaren van oudere dossier vaak niet opvalt dat er een nieuw volgstuk is.

Het valt daarnaast op dat volgstukken in recent afgesloten zaken ook niet altijd worden opgemerkt door de dossiereigenaar. Met het gevolg dat de klager na een zekere tijd hier over gaat bellen of klagen. Bij navraag blijkt vaak dat de medewerker het gewoon niet heeft gezien.

Verder komt het voor dat er voor bepaalde verzoekers meerdere NAW-nummers bestaan, hetgeen ook verwarring en fouten in de hand werkt.

Voor het juist inboeken is in 2021 aandacht gevraagd bij de FD.

Klacht zelf behandeld

Het afgelopen jaar zagen wij ook twee klachten voorbij komen waarbij een medewerker een interne klacht over zichzelf heeft behandeld. Dit is niet de bedoeling en dit is uiteindelijk ook richting de klager meegedeeld en met de medewerker en de leidinggevende besproken. Dus wordt er geklaagd over jouw handelswijze, stuur het door naar Interne klachten, ook al twijfel je of het al echt een interne klacht is.

Dossiers op orde

Het is belangrijk dat een dossier op orde is. We zien dat er niet altijd notities van telefoongesprekken worden gemaakt of dat hiervan een aantekening op het voorblad wordt gemaakt. Wanneer iemand dan bijvoorbeeld klaagt dat een mondeling gemaakte afspraak niet is nagekomen of dat er meerdere malen telefonisch contact is geweest, is het soms niet te achterhalen wat er is gebeurd of gezegd. Vaak weet de dossiereigenaar het zich nog wel te herinneren en vult het dossier dan aan.

Vanuit Interne klachten is daarom in 2021 de sectorhoofden gevraagd om in de sectoren aandacht te vragen voor het belang van (het consequent maken) van telefoonnotities. Ook koppelden we dat in individuele zaken terug.

Een korte notitie op het voorblad dat er een telefoongesprek heeft plaatsgevonden, is te summier en volstaat niet om te kunnen begrijpen wat er in een dossier is gebeurd en is besloten.

Tot slot

We hopen hiermee een inzicht te hebben gegeven in de behandeling van interne klachten in 2021.

■■■■■■ en ■■■■■■

7 februari 2022

Datum: 6 april 2012

Van: ██████████, ██████████ en ██████████
██████████

Onderwerp: Verdere implementatie nieuw beleid
interne klachtbehandeling; leren van klachten

Aan: MT

Interne klachtbehandeling

In 2011 is nieuw beleid vastgesteld voor de behandeling van interne klachten. Begin januari is dit nieuwe beleid geïntroduceerd. Dit is gedaan door hieraan aandacht te besteden op WeBNo. Punten die nog geregeld moeten worden:

- het maken en beschikbaar stellen van een formulier voor het doorgeven van informatie over een afgehandelde klacht aan de klachtcoördinator (§1)
- het implementeren van een proces dat borgt dat klachten wanneer nodig leiden tot verbetering (§1)
- het vragen van feedback aan de indiener van een interne klacht (§2)
- borgen dat medewerkers ervan weten wanneer door een verzoeker van wie zij een klacht in behandeling hebben een interne klacht is ingediend (§3)
- intervisie en intercollegiale raadpleging klachtbehandelaars (§4)
- bevorderen klachtherkenning (§5)

Ook ligt er een voorstel tot verbetering naar aanleiding van een concrete klacht. Dit voorstel is in deze notitie opgenomen (§6).

Tot slot komt de interne communicatie aan de orde (§7).

1. Het leren van klachten

Het leren van klachten bestaat uit de volgende stappen:

1. Vastleggen van data: gegevens over klacht en oorzaak.
2. Periodieke analyse van de data: welke klachten komen voor, wie of wat is de veroorzaker, etc.
3. Multidisciplinair overleg: bespreken van de analyses, overleg over het wegnemen van de oorzaken.
4. Verbeteringen: in het overleg wordt bepaald welke afdeling verbeteringen gaat doorvoeren, op welke termijn, wie daarvoor verantwoordelijk is en wat de gewenste verbetering is. Het resultaat kan vervolgens uit de periodieke analyses gemeten worden.

Het vastleggen van data

Het vastleggen van data vindt nu plaats door de klachtcoördinator in een Excel sheet. Daarvoor heeft hij informatie nodig van de medewerkers die een klacht hebben behandeld. Een manier om dit te doen is het aanbieden van een formulier op WeBNo dat na invullen met één druk op de knop onderaan aan de klachtcoördinator kan worden gestuurd. Een voorbeeld zoals dit formulier er uit zou kunnen zien is opgenomen als bijlage 1. De redactie van WeBNo heeft meegedeeld dat het formulier via WeBNo kan worden verzonden en dat aan het toevoegen van het formulier aan WeBNo geen kosten aan zijn verbonden.

De functioneel beheerder van het DMS heeft laten weten dat het DMS goed kan ondersteunen bij het leren van klachten. Hij wijst erop dat daarbij een goede vastlegging van de registratiedata van groot belang is.

Periodieke analyse van de data

Ieder kwartaal wordt in de kwartaalrapportage voor het MT een overzicht opgenomen van alle ontvangen interne klachten. In deze rapportage staat waar de klachten over gaan (welke klachten komen voor), wie of wat de veroorzaker is, de oplossing van of het oordeel over de klacht en de getroffen maatregelen. De rapportage bevat ook voorstellen tot verbetering. De klachtcoördinator draagt zorg voor het opstellen van deze rapportage.

Multidisciplinair overleg

De kwartaalrapportage wordt besproken in het MT, het PPO en het BVO. Daar wordt ook gesproken over de verbetervoorstellen. Ook kunnen uit de bespreking nieuwe of andere verbetervoorstellen naar voren komen.

Verbeteringen

Verbetervoorstellen worden altijd SMART geformuleerd (specifiek, meetbaar, acceptabel, realistische en tijdgebonden). Het MT besluit welke verbetervoorstellen worden uitgevoerd en wijst per voorstel een medewerker aan die verantwoordelijk is voor het realiseren van de verbetering. De klachtcoördinator houdt een overzicht van de verbetervoorstellen bij en monitort de voortgang van de uitvoering. Ook daarover rapporteert hij de in de kwartaalrapportage.

Leidt een klacht tot een interne verbetering, dan informeert de klachtcoördinator de betrokken klager daarover.

2. Feedback

Als professionele organisatie ontvangen wij graag feedback van burgers over de wijze waarop klachten over (medewerkers van) Bureau Nationale ombudsman zijn behandeld. Een eenvoudige mogelijkheid daarvoor is om klagers te vragen met een rode of groene kaart kritische of positieve feedback te geven. De kaarten zijn opgenomen als bijlage 2.

De facilitaire dienst kan de kaarten in eigen beheer maken als het niet om al te grote aantallen gaat. De kaarten kunnen tevens digitaal worden verstuurd. Daarvoor wordt een digitale versie gemaakt met een digitaal retouradres (speciaal e-mailadres).

De kaarten worden verstuurd door de directiesecretaresse nadat de behandeling van de klacht is afgerond. De kaarten kunnen worden teruggestuurd t.a.v. de klachtcoördinator. Deze geeft ze door aan de klachtbehandelaar. De klachtbehandelaar kijkt of hij zijn voordeel kan doen met de ontvangen feedback.

3. Informeren medewerkers over klachten

Onderzoekers moeten weten wanneer door een verzoeker van wie zij een klacht in behandeling hebben een interne klacht is ingediend. Dit kan worden geborgd door de klachtcoördinator bij de ontvangst van een klacht, in de dossierregistratie te laten nagaan of van de klager op dat moment klachten in behandeling zijn. Als dat zo is dan informeert hij de betrokken onderzoekers over de interne klacht. De klachtcoördinator beoordeelt per geval welke informatie hij daarbij vrijgeeft.

Een andere mogelijkheid is om in de dossierregistratie een aantekening te maken, bijv. een # achter de naam te zetten, van iemand die al eens eerder een interne klacht heeft ingediend (wie doet dat en doen we dat met terugwerkende kracht?). Als er dan een nieuw verzoekschrift van die verzoeker komt en de FD ziet dat teken in de dossierregistratie, dan kan dat teken op de kaft van het nieuwe dossier worden gezet. De behandelaar is dan op de hoogte en kan zich laten informeren over eventuele lopende of afgesloten interne klachtdossiers. Ontstaat een interne klacht voor het eerst in een lopend

dossier, dan wordt op initiatief van de klachtcoördinator het teken # in RiNo geplaatst en op de kaft van lopende dossiers.

Welke optie heeft de voorkeur?

4. Intervisie en intercollegiale toetsing tussen klachtbehandelaars

Het nieuwe beleid voor de interne klachtbehandeling geldt sinds 1 januari 2012. In de kern gaat het om:

- Het verbeteren van de klachtherkenning. Staan we voldoende open voor interne klachten of wordt het toch nog teveel ervaren als een verstoring van het 'echte' werk?
- Wat kunnen we leren van interne klachten?
- Het werken vanuit het perspectief van de burger verdient ook bij de interne klachtbehandeling aandacht.

Het nieuwe beleid is eerder besproken in het PPO en BVO en begin januari is er aandacht aan geschonken op WeBNo. Daarmee zijn we er niet. Voor het daadwerkelijk anders omgaan met interne klachten is meer nodig. Daarvoor is nodig dat de klachtbehandelaars gaan werken overeenkomstig de uitgangspunten zoals deze in het beleid zijn beschreven en dat zij zich deze werkwijze en houding eigen maken.

Daaraan wordt onder meer bijgedragen door de training mediation die teamleiders en senior onderzoekers gaan volgen. Ook andere projecten, zoals de directe aanpak en een goede start, dragen bij aan het bereiken van de gewenste werkwijze en houding. Aanvullend kan na de training mediation gewerkt worden met intervisie en intercollegiale raadpleging om de gewenste werkwijze en houding in de praktijk daadwerkelijk te bereiken. Daarbij kunnen de teamleiders gebruik maken van de kennis van collega's op het terrein van mediation, burgercontacten en intervisie (■■■■ en ■■■■).

Ten slotte wordt de kwaliteit van de klachtbehandeling gemonitord door de klachtcoördinator. Hieronder valt ook de kwaliteit van de inhoudelijke afdoening van de klacht. Zaken die de klachtcoördinator signaleert kan hij bespreken met de betrokken klachtbehandelaar.

5. Bevorderen klachtherkenning

Interne klachten zijn een vorm van externe feedback. Klachtherkenning heeft te maken met het herkennen van feedback. Voor de zomer krijgen alle medewerkers een feedbacktraining. Na die training wordt bekeken op welke manier aandacht kan worden geschonken aan het verbeteren van de klachtherkenning.

6. Informatie over indienen digitale klacht over BNo

Recent hebben we een klacht ontvangen inhoudende dat door de No niet wordt voldaan aan de digitaal gewekte verwachting dat klager een schriftelijke ontvangstbevestiging krijgt op zijn klacht (over BNo).

Oorzaak

Klager heeft voor het indienen van een interne klacht het digitale formulier gebruikt. Dat formulier is bedoeld voor het indienen van verzoekschriften, niet voor het indienen van interne klachten. Overigens kan men een lijst van overheidsinstanties aanklikken bij het invullen van het document. De mogelijkheid bestaat om ook instanties te noemen die nog niet op de lijst staan, zoals bijvoorbeeld de Nationale ombudsman. Verzoeker heeft echter een willekeurige instantie van de lijst ingevuld. Na verzending van het formulier krijg je dan een bericht dat je binnen vijf (werk)dagen een bevestiging krijgt van No (de ontvangstbevestiging die de FD stuurt na het aanmaken van een dossier).

Er is op onze website wel een mogelijkheid aangegeven om een klacht over (medewerkers van) BNo in te dienen. Die mogelijkheid is niet eenvoudig te vinden (op de website onder contact> vraag en antwoord> ver naar beneden scrollen> 'Over de ombudsman>'Wat moet ik doen als ik een klacht heb over een medewerker van de ombudsman').

Je kan de klacht sturen naar ons Postbusadres of naar bureau@nationaleombudsman.nl. Op de website staat dat binnen vijf werkdagen na ontvangst van de interne klacht contact wordt opgenomen.

Optie 1:

1. Op een meer prominente plek op onze website aangegeven hoe een klacht over (medewerkers van) No kan worden ingediend. Wat zou een goede plek zijn?
2. Formulier aanbieden (digitaal of te printen) waarmee gestructureerd een interne klacht kan worden ingediend (o.a. met mogelijkheid vermelding telefoonnummer en e-mailadres). Een voorbeeld zoals dit formulier er uit zou kunnen zien is opgenomen als bijlage 3. Op het formulier is ook ruimte voor het afgeven van een signaal.
3. Formulier laten binnenkomen bij te maken groepsadres secretariaat interne klachtbehandeling (directiesecretaresse en vervanger, klachtcoördinator en vervanger). Voorgesteld wordt [REDACTED] bij afwezigheid te laten vervangen door [REDACTED]. [REDACTED] wordt bij afwezigheid vervangen door [REDACTED].
4. Binnen enkele werkdagen na ontvangst van de klacht wordt door de klachtbehandelaar persoonlijk contact met klager opgenomen.

Risico bij punt 1: De organisatie moet er wel klaar voor zijn om daadwerkelijk binnen 5 dagen contact op te nemen met klagers en om interne klachten verder te verwerken. Tot nu toe moeten de aanwezige teamleiders (en soms ook MT-leden) samen op jaarbasis 42 (soms bewerkelijke) interne klachten verwerken. Dit naast de overige drukke werkzaamheden. Op dit ogenblik lijkt dit goed te doen, ook al omdat veel klachten informeel naar tevredenheid van klagers kunnen worden afgehandeld. Het kunnen meer klachten worden als de klachtherkenning beter wordt en de mogelijkheid om te klagen beter wordt aangegeven op de website. Qua organisatorische voorzieningen wordt ernaar gestreefd de organisatie op 1 juni 2012 technisch klaar te hebben om klachten goed te verwerken (formulier voor verbeterpunten, feedback vragen, klachten zichtbaar in registratie). Bij een stijging van het aantal klachten wordt door de klachtcoördinator in de gaten gehouden of de capaciteit om klachten te behandelen toereikend is.

Optie 2:

Zoals optie 1 met dit verschil dat de informatie over het indienen van een klacht over (medewerkers van) BNo op dezelfde plek op de website blijft staan en in correspondentie met verzoekers tijdens de klachtbehandeling (bijv. bij start, tussenbericht of laatste bericht) wordt gewezen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen over de No. In de correspondentie kan de vindplaats van het formulier op de website worden vermeld (d.m.v. de URL).

Welke optie verdient de voorkeur?

Kosten

Aan het toevoegen van een formulier aan de website zijn kosten verbonden, circa 3.000 euro. De afdeling Communicatie wil voor het toevoegen van het formulier aan de website advies vragen en een gebruikerstest laten uitvoeren. De kosten daarvan bedragen circa 5.000 euro.

De reden voor het vragen van advies is dat de website is ontworpen en gebouwd voor mensen die overwegen te klagen over de overheid en die willen weten wat de No kan betekenen. Op mensen die 'al bij ons binnen zijn' richt de website zich niet primair. Het is nu al lastig voor mensen om een verschil te zien tussen meldpunt, vraag/klacht, contactformulier, klachtformulier. Straks hebben we ook

Geefeensignaal ergens onder te brengen. Dat zouden we dan in één keer kunnen laten testen onder het publiek. Dat scheelt weer in de kosten.

7. Interne communicatie

De interne communicatie vindt plaats via teamleiders en WeBNo.

De teamleiders leggen in het teamoverleg het belang uit van een goede klachtherkenning, de registratie van klachten, het leren van klachten en het vragen van feedback en lichten dit toe.

Op WeBNo komt een nieuwsbericht om het bovenstaande bekend te maken (met de opmerking dat het door teamleiders in het teamoverleg wordt toegelicht) en de informatie over de interne klachtbehandeling komt op een herkenbare plek op WeBNo te staan.

BIJLAGE 1

Ik heb een klacht behandeld

Naam behandelaar	<input type="text"/>
Nummer intern klachtdossier*	<input type="text"/>
Naam klager	<input type="text"/>
Adres klager	<input type="text"/>
Telefoonnummer Klager	<input type="text"/>
Omschrijving klacht	<input type="text"/>
Oordeel	<input type="text"/>
Wie of wat is de oorzaak?	<input type="text"/>
Hoe had de klacht voorkomen kunnen worden?	<input type="text"/>
Wat voor herstelactie is gepleegd?	<input type="text"/>
Noem mogelijke verbeterpunten	<input type="text"/>

Verzenden

* Wordt toegekend door secretariaat MT

BIJLAGE 2

U heeft een klacht ingediend over Bureau Nationale ombudsman. Bent u tevreden over de behandeling van uw klacht?

Natuurlijk is het normaal dat ik goed geholpen ben, maar toch wil ik graag een compliment maken, omdat:

Mijn naam is:

U kunt deze kaart in bijgevoegde enveloppe sturen naar de Nationale ombudsman, t.a.v. de klachtencoördinator, Antwoordnummer 10870, 2501 WB Den Haag (postzegel niet nodig)

U heeft een klacht ingediend over Bureau Nationale ombudsman. Bent u niet tevreden over de behandeling van uw klacht over Bureau Nationale ombudsman?

Ik deel een rode kaart uit, omdat:

Als u mij hierover wilt terugbellen, graag: JA / NEEN

Mijn naam is:

Telefoonnummer:

E-mailadres

U kunt deze kaart in bijgevoegde enveloppe sturen naar de Nationale ombudsman, t.a.v. de klachtencoördinator, Antwoordnummer 10870, 2501 WB Den Haag (postzegel niet nodig)

BIJLAGE 3

Ik heb een klacht over (een medewerker van) de Nationale ombudsman.

1. Ik klaag erover dat:
2. Naam van de betrokken medewerker*:
3. Dossiernummer waarop de klacht betrekking heeft*:
4. Telefoonnummer waarop u overdag te bereiken bent:
5. Telefoonnummer waarop u 's avonds te bereiken bent:
6. Uw e-mailadres:
7. Uw adres (straatnaam, huisnummer, postcode en woonplaats):
8. Datum:

* Indien van toepassing

Ik heb geen klacht, maar wil wel graag het volgende signaal afgeven**:

** Uw signaal wordt gebruikt bij de verbetering van de dienstverlening door de Nationale ombudsman. U ontvangt geen reactie.

U kunt uw klacht of signaal per e-mail sturen naar bureau@nationaleombudsman.nl, ter attentie van [bureau@nationaleombudsman](mailto:bureau@nationaleombudsman.nl), t.a.v. secretariaat interne klachtbehandeling.

U kunt uw klacht of signaal ook sturen naar de Nationale ombudsman
Antwoordnummer 10870
2501 WB Den Haag

Als u bijlagen heeft, wilt u die dan bijvoegen?

VERSLAG: MANAGEMENTTEAM

Datum: 16 mei 2012

Aanwezig: Gabriella Bekman, [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED] en [REDACTED] (verslag)

Afwezig: [REDACTED]

		Actie/ Besluit
1		
2	<p>Interne klachtbehandeling</p> <p>In 2011 is nieuw beleid vastgesteld voor de behandeling van interne klachten. Begin januari 2012 is dit nieuwe beleid geïntroduceerd door hieraan aandacht te besteden op WeBNo. De implementatie en het ons eigen maken van het nieuwe beleid moet nog plaatsvinden. Op tafel liggen hiervoor een aantal voorstellen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. het maken en beschikbaar stellen van een formulier voor het doorgeven van informatie over een afgehandelde klacht aan de klachtcoördinator 2. het implementeren van een proces dat borgt dat klachten wanneer nodig leiden tot verbetering 3. het vragen van feedback aan de indiener van een interne klacht 4. het voor een ieder toegankelijk maken van de registratie van interne klachten 5. intervisie en intercollegiale raadpleging klachtbehandelaars 6. bevorderen klachtherkenning <p>Ook ligt er een voorstel tot verbetering naar aanleiding van een concrete klacht. Dit voorstel houdt in dat de informatie over hoe je een klacht over de No kunt indienen op een andere plek op de website wordt gezet, zodat deze beter vindbaar is. Als daarna nog klachten hierover worden ontvangen, worden aanvullende maatregelen genomen.</p> <p>Het MT is akkoord met de voorstellen.</p> <p>Het MT vraagt zich af hoe geborgd is dat wat we afspreken ook echt gebeurt. Deze rol is belegd bij de coördinator interne klachtbehandeling. In zijn vervanging tijdens vakanties e.d. is voorzien.</p> <p>Verder schat het MT in dat het voor een ieder toegankelijk maken van de registratie van interne klachten gevoelig zal liggen in de organisatie. Het MT vindt echter dat als wij dat van andere organisaties vragen, wij dat zelf ook moeten doen. Bovendien is een echt open houding over klachten alleen te realiseren als we ook echt open over</p>	

		Actie/ Besluit
	<p>klachten zijn. Klachten zijn geen ramp of iets om je voor te schamen, wel moeten medewerkers open staan om van klachten te leren. Een ieder moet professioneel met klachten omgaan.</p> <p>Tot op heden zijn klachten altijd personeelsvertrouwelijk behandeld. Dit is in het verleden ook zo afgesproken met de OR. Daarom gaat deze wijziging voor implementatie langs de OR ter instemming.</p> <p>Het MT wil dat de interne klachtbehandeling nogmaals wordt besproken in het BVO met het oog op de klachtherkenning onder meer bij de FD.</p>	<p>■■■■■</p> <p>■■■■■</p>
3		
4		

[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 31 januari 2022 09:02
Aan: Interne klacht
CC: [REDACTED] _Groepsadres Website
Onderwerp: RE: Signaal over website , vindbaarheid klacht over No

Opvolgingsvlag: Opvolgen
Vlagstatus: Voltooid

Hoi [REDACTED],

Dit heb ik een tijd geleden al eens besproken met [REDACTED] en volgens mij ook [REDACTED]. Zij lieten me toen weten dat hier bewust voor gekozen is. We geven mensen de mogelijkheid te klagen over de No, alleen mocht het niet te prominent zichtbaar zijn.

Heb jij een suggestie voor een betere locatie?

Groet [REDACTED]

Van: Interne klacht
Verzonden: donderdag 27 januari 2022 17:39
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED]; _Groepsadres Website
Onderwerp: Signaal over website , vindbaarheid klacht over No

Hoi [REDACTED],

Bij Int Klachten kregen we een signaal van een gemeente over onze website.
Zie het eerste deel van het contactformulier hieronder.

Het signaal is dat hoe je een klacht over de Nationale ombudsman moet indienen, moeilijk is te vinden op onze site.

Hij heeft op zich wel gelijk dat het niet makkelijk te vinden is. Ik moet zelf ook altijd zoeken. Het staat op een pagina waarbij ook het Herzieningsverzoek wordt gemeld.

Willen jullie hier eens naar kijken? En mogelijk de website hierop aanpassen?

Graag hoor ik van je.

Groet,
[REDACTED]

Van: post@nationaleombudsman.nl <post@nationaleombudsman.nl>
Verzonden: dinsdag 25 januari 2022 11:08
Aan: Post Nationale ombudsman <post@nationaleombudsman.nl>
Onderwerp: [Contactformulier]



nationale ombudsman

■■■■■ (niet geverifieerd) (■■■■■) heeft een bericht gestuurd met het contactformulier op <https://www.nationaleombudsman.nl/contact>.

Hoe wilt u aangesproken worden?

De heer

Wat is uw naam?

■■■■■

Telefoon

■■■■■

E-mail

■■■■■

Uw vraag

Als klachtencoördinator kreeg ik te maken met iemand die een klacht tegen u als Nationale Ombudsman in wil dienen. Ik verwees haar naar uw website. Helaas ontdekte ik dat de mogelijkheid om een klacht in te dienen niet erg goed vindbaar is op uw site. Misschien is dit een aandachtspunt voor u?

Verder heb ik al eens aangegeven dat ik de jaaroverzichten die ik van u krijg erg onduidelijk vind. Niet goed valt voor een gemeente te achterhalen om welke zaak het precies gaat. Dat vind ik jammer, want het overzicht kan best aanleiding voor ons zijn om nog eens contact te zoeken met de indiener. Dit is al eens vaker door mij gesignaleerd bij u, maar tot op heden heeft dit niet geleid tot veel meer duidelijkheid. Dat vind ik jammer en graag zou ik willen dat u daar iets aan zou kunnen veranderen.



nationale
ombudsman

0800 - 33 55 555

Op werkdagen van 09:00 tot 17:00 uur