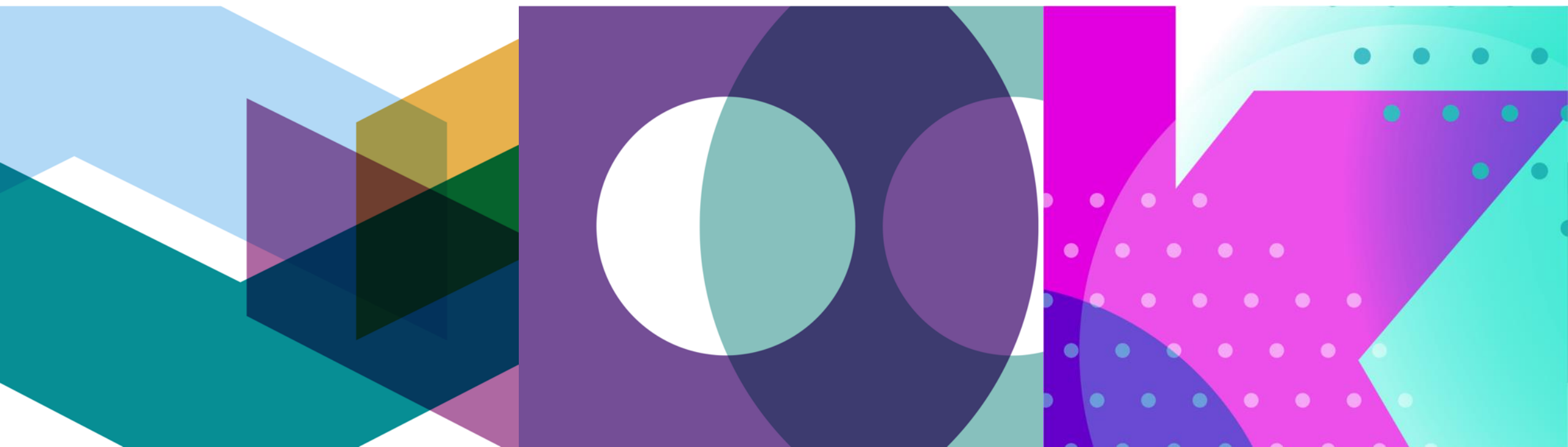




Over de visie van de Nationale ombudsman op het 'Zorgvuldig begrenzen' van veelvragers en -klagers



veteranen ombudsman

nationale ombudsman

kinderombudsman



Een 'historisch' overzicht

- 1995: Ministerie van AZ: Mijnheer, U bent een zeur!
- 1999: Klacht van de 'Stadscriticus van Nijmegen'
- Rapporten 2005/241, 2005/386 en 2006/135.

Uitgangspunt van de overheid moet zijn dat op brieven van burgers een reactie volgt. Er kunnen zich echter situaties voordoen dat een bestuursorgaan kan volstaan met de mededeling dat in het vervolg niet meer zal worden gereageerd.

In specifieke omstandigheden acht de Nationale ombudsman het ook aanvaardbaar dat, indien een burger een bestuursorgaan dusdanig frequent benadert dat daardoor een onevenredig beslag wordt gelegd, door het bestuursorgaan maatregelen worden getroffen ter beperking van dit beslag.

Burgerbrieven gemeenten. Hebt u even? Rapport 2007/015

Onderzoek uit eigen beweging naar de afhandeling van correspondentie van burgers met gemeenten (verzoeken, bezwaarschriften, klachten, mails).

Over veelschrijvers:

- ✓ Uitgangspunt van de overheid moet zijn dat op brieven van burgers een reactie volgt.
- ✓ Het bestuursorgaan hoeft echter niet altijd – of in ieder geval niet altijd inhoudelijk – te reageren, indien burgers zelf in de van hen te verwachten verantwoordelijkheid voor hun correspondentie in gebreke blijven.
- ✓ Burgers dienen ook zelf bij te dragen aan een vruchtbare samenwerking met de overheid.
- ✓ In bijzondere gevallen acht de Nationale ombudsman het ook aanvaardbaar dat, indien de correspondentie van een burger een onevenredig beslag legt op het bestuursorgaan, door het bestuursorgaan maatregelen worden getroffen ter beperking van dit beslag.

<https://www.nationaleombudsman.nl/uploads/rapport2007-015.pdf>

Het verhaal achter de klacht. Effectief omgaan met lastig klaaggedrag; een praktische handreiking. Publicatie van 30 November 2008

Onderwerpen:

- de achterliggende motieven voor het klagen;
- Typologieën lastig klaaggedrag;
- Bewustwording eigen rol;
- Wisselwerking tussen klager en klachtbehandelaar;
- Algemene tips en gesprekstechnieken;
- Omgaan met veelklaag-gedrag.

<https://www.nationaleombudsman.nl/uploads/hetverhaalachterdeklacht.pdf>

'Een ieder heeft het recht een klacht in te dienen'. Over de grenzen van het klachtrecht. Rapport 2017/113

- ✓ Dat eenieder het recht heeft een klacht in te dienen, betekent niet dat een overheidsinstantie gehouden is in alle gevallen die klacht in behandeling te nemen.
- ✓ Overheidsinstanties zijn niet verplicht klachten te behandelen als een van de uitzonderingsgronden in artikel 9:8, eerste lid Awb van toepassing is.
- ✓ Of als het belang van de klager, dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is. Dit is neergelegd in artikel 9:8, tweede lid Awb.
- ✓ In de Memorie van Toelichting wordt hierover opgemerkt dat deze mogelijkheid is opgenomen omdat volledige behandeling van dit soort klachten een te zware belasting met zich kan brengen voor bestuursorganen.
- ✓ Een bestuursorgaan mag uiteraard niet lichtvaardig besluiten om op die gronden van de behandeling van de klacht af te zien.
- ✓ Voor de toetsing van (de juistheid van) die beslissing kan men zich tot de bevoegde ombudsman wenden, die op een juist gebruik van deze bevoegdheid kan toezien.

Vraagstukken die na 2017 bleven spelen

Wanneer is gedrag aanhoudend of grensoverschrijdend?

Hoe herken je dit gedrag?

Hoe houd je het werkbaar? Voor jezelf en voor de organisatie?

Hoe beperk of beëindig je de klachtbehandeling of het contact?

Kenmerken

- ✓ Veel schrijven, bellen en herhalen
- ✓ Focus op details, veel (klacht-)onderdelen
- ✓ Druk uitoefenen, persoonlijk worden
- ✓ Regie overnemen
- ✓ Niet luisteren, ingaan op suggesties of mededelingen
- ✓ Eerdere afspraken of uitspraken doen er niet toe
- ✓ Agressief, schelden of bedreigen
- ✓ Shoppen in argumenten, procedures en personen
- ✓ Zaken spelen via de politiek
- ✓ Oneigenlijk gebruik tot misbruik van social media
- ✓ ...

Er zijn mensen bij wie geen enkele boodschap werkt!

- **Bijvoorbeeld vanwege:**
 - een autoriteitsprobleem
 - geen nee kunnen accepteren
 - het klagen is een levensvervulling
 - er speelt een verlies/rouwproces
 - een onveranderbaar verschil van mening





Escalatieladder Glasl

**nationale
ombudsman**

1									
Discussies verharden	2								
Impasse	Intellectueel geweld	3							
Wederzijds begrip niet meer vanzelf- sprekend	Competitie superioriteitsgevoel	Geen woorden maar daden	4						
Afschermen	Polarisatie	Non-verbale communicatie	Stereotype karikaturen	5					
Coöperatief oplossen van het conflict	Stijl van het debat	Prestige-zaal	Self fulfilling prophecy	Gezichtsaanval en gezichtsverlies	6				
Hulpvorming	Scoren	Niet terug op ingenomen standpunt	Uitbreiden conflict	Vuil spel	Dreigingsstrategieën	7			
Pro: onderscheidt	Oproepen irritaties	Inlevingsvermogen neemt duidelijk af	Behoeftte aan sympathie	Ontmaskeren	Harde eisen Paniekreacties	Tegenstander puur als object/vijand	8		
Contra: verbindt	Lachers op de hand	Gezamenlijke verantwoordelijk- heid is weg	Mensen aan je kant te krijgen	Elkaar niet zien, dood verklaren	Sancties	Geweld	Systematische vernietiging	9	
Selectieve aandacht		Oplossing uitschakelen	Coalities Zwart-wit beeld	Immoreel gedrag	Stress	De ander schade aandoen	Versplinteren van de tegenpartij	Samen in de afgrond	
Fase 1 win-win			Fase 2 win-lose			Fase 3 lose-lose			



**Stop met de ander
te veranderen !**

De overheid is er voor de burger, maar ...

De overheid mag haar dienstverlening begrenzen bij aanhoudend of grensoverschrijdend gedrag

De beslissing hiertoe dient zorgvuldig te worden genomen.

Overwegingen om tot begrenzing over te gaan.



Burger heeft de regie, overheid reageert alleen maar.



Onevenredige belasting van capaciteit en/of financiële middelen.



Individueel, specifiek geval gaat ten koste van algemeen belang.

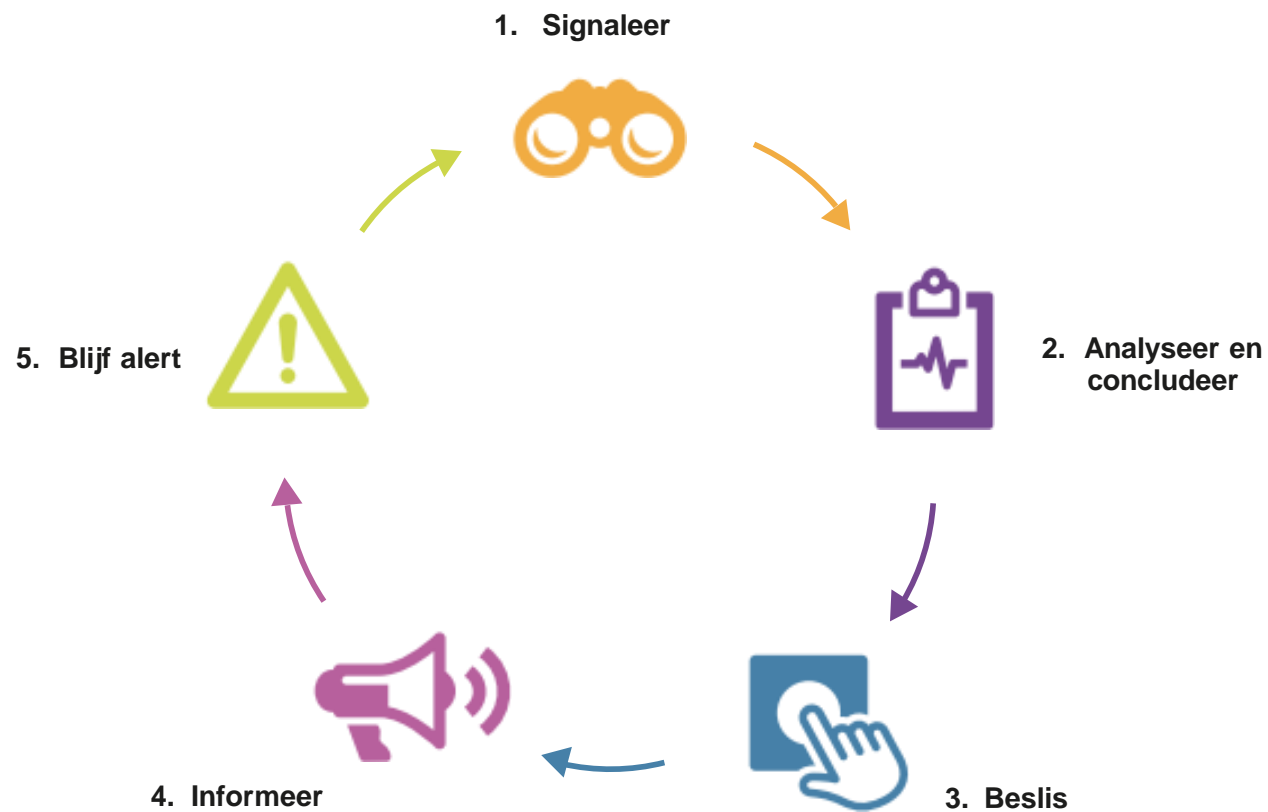


Medewerkers ervaren druk of hebben er last van.



Het leidt uiteindelijk allemaal tot niets.

De 5 stappen van zorgvuldig begrenzen





Stap 1- Signaleer

Beschrijf de feiten om te kunnen bepalen met welk gedrag je te maken hebt

Stap 2 – Analyseer en concludeer

Maak het gedrag van de burger, dat van jezelf en van je organisatie inzichtelijk.

Maak een analyse op

- de interactie
- het proces en
- de bestede tijd en uitkomst daarvan





Stap 3 – Beslis

Neem een beslissing over hoe en waarvoor de burger nog bij je terecht kan.

Stap 4 – Informeer

Communiceer de beslissing duidelijk en transparant

Per brief, getekend op hoog niveau.



Stap 5 – Blijf alert

Blijf consequent in je handelen en contact met de burger

Blijf bij de kern van het eigenlijke probleem

Reageer wel op nieuwe klachten/vragen

Organiseer binnen je eigen organisatie dat iedereen van de afspraak op de hoogte is.



Folder Zorgvuldig begrenzen

<https://www.nationaleombudsman.nl/folders-en-brochures/zorgvuldig-begrenzen>

Zorgvuldig begrenzen

Hoe ga je om met aanhoudend en grensoverschrijdend klaaggedrag?
Een leidraad voor klachtbehandelaren bij de overheid.

