

[REDACTED]

---

**Van:** Nationale ombudsman registratie [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>  
**Verzonden:** maandag 17 april 2023 12:31  
**Aan:** Nationale ombudsman registratie  
**Onderwerp:** Presentatie workshop professionele klachtbehandeling op 6 april jl.  
**Bijlagen:** 20230406 workshop.pptx

Beste,

De presentatie vindt u bijgaand.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]  
*managementondersteuner*



**nationale ombudsman**

Nationale ombudsman

T +31 70 356 [REDACTED]

E [REDACTED]@nationaleombudsman.nl

*Werkdagen: maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag*



**nationale  
ombudsman**

# Professionele klachtbehandeling

Webinar, 6 april 2023

 [\\_\\_\\_\\_\\_@nationaleombudsman.nl](mailto:_____@nationaleombudsman.nl)

 [\\_\\_\\_\\_\\_@nationaleombudsman.nl](mailto:_____@nationaleombudsman.nl)

 [\\_\\_\\_\\_\\_@nationaleombudsman.nl](mailto:_____@nationaleombudsman.nl)

 [\\_\\_\\_\\_\\_@nationaleombudsman.nl](mailto:_____@nationaleombudsman.nl)

# Wat bespreken we vandaag?

- Korte introductie Nationale ombudsman
- Hoe kijken wij naar klachtbehandeling
- Grenzen stellen aan dienstverlening

**nationale  
ombudsman**





# Wat & wie is de Nationale ombudsman? **nationale ombudsman**



1 juli 2024

## Wat doet de Nationale ombudsman?

- Klachten over overheidsinstanties behandelen
- Op basis van individuele klachten en signalen en
- Als onderzoek uit eigen beweging

**nationale  
ombudsman**



## Waarom doen we dat?

**nationale  
ombudsman**

Klachtbehandeling is bedoeld om te komen tot een herstel van de relatie tussen burger en overheid.

Voor een goede relatie is het belangrijk dat het perspectief van burgers geborgd moet worden in alles wat de overheid doet



Oftewel: blijf kijken door de bril van de burger!

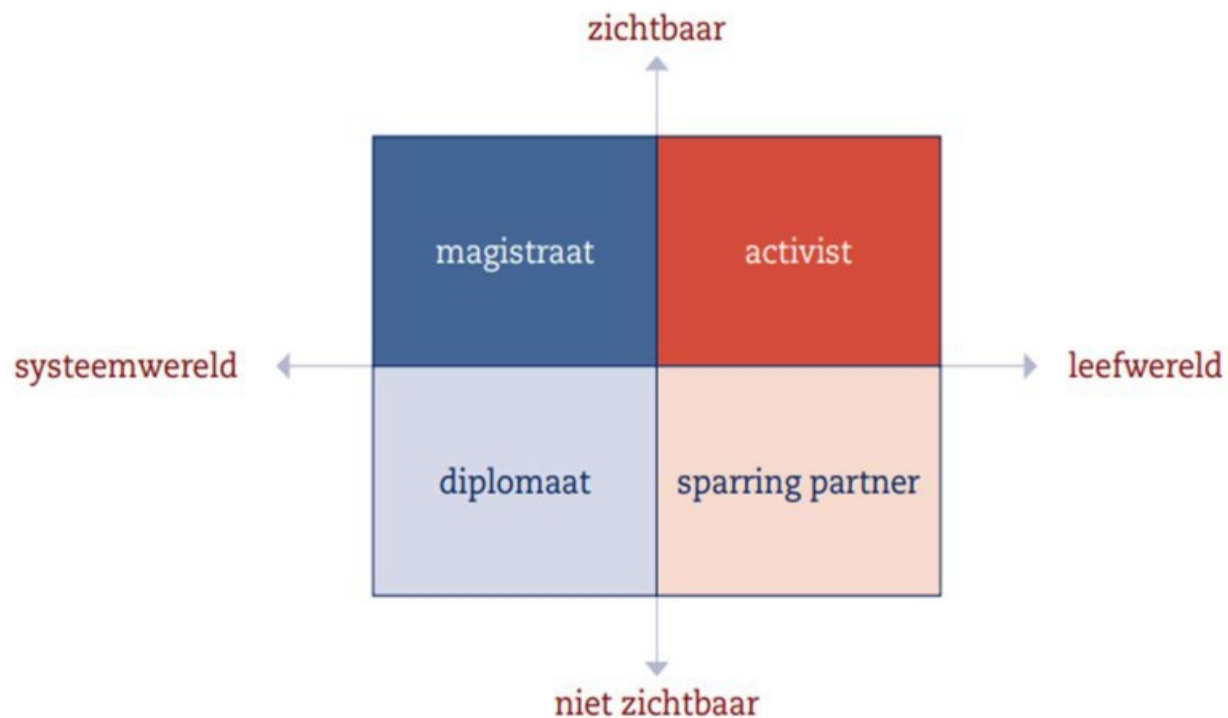
## Hoe doen we dat?

**nationale  
ombudsman**

- Luisterend oor bieden, aan burger én overheid
- Zorgen dat iemand op de juiste plek komt
- Meedenken over een mogelijke oplossing
- Schriftelijk onderzoek, al dan niet uit eigen beweging
- Kennis over klachtbehandeling delen

# Hoe ben je effectief bij klachtbehandeling; 4 stijlen van de ombudsman

**nationale  
ombudsman**







Hoe kijken wij naar klachtbehandeling?

## Een klacht is:

- Elke uiting van ongenoegen
- Niet afhankelijk van de vorm waarin dat geuit wordt
- En elke klacht verdient een goede reactie

**nationale  
ombudsman**



## Doelen van klachtbehandeling

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

**nationale  
ombudsman**



# Stappen van klachtbehandeling

**nationale  
ombudsman**



## Dit kun je doen bij binnenkomst

- Verbetering klachtherkenning
- Drempels verlagen om klachten in te dienen
- Actief op zoek te gaan naar knelpunten
- 'Natuurlijke gesprekspartners' opzoeken

**nationale  
ombudsman**



## Dit kun je doen om het probleem van de burger te verkennen

**nationale  
ombudsman**

- Persoonlijk contact opnemen
- Recht doen aan het perspectief van de burger
- Burger en betrokken medewerker meenemen in de procedure
- Formele procedures voorkomen



# Dit kun je doen om het probleem op te lossen

**nationale  
ombudsman**

- Stel de oplossing voorop . Niet de vraag of de klacht formeel behandeld moet worden
- Verken de ruimte voor een maatwerk-oplossing
- Voorkom willekeur
- Breng in beeld welke instanties/personen je nodig hebt
- Breng in beeld wat de oplossing voor andere burgers betekent



## Indien een oordeel gegeven moet geven

**nationale  
ombudsman**

- Betrek de burger én de medewerker vanaf het begin bij de klachtbehandeling en geef hen een stem.
- Vul zelf in hoe u het onderzoek uitvoert, rekening houdend met de procedure van de Awb
- Toets rechtmatigheid én behoorlijkheid. Gebruik hiervoor de behoorlijkheidswijzer van de Nationale ombudsman.





## Hoe verhoudt onze theorie zich tot jullie praktijk?

**nationale  
ombudsman**

- Waar loop je tegen aan?
- Heeft jouw organisatie een visie op klachtbehandeling?
- Hoe is de positie van klachtbehandelaar geborgd?
- Met wie kun je 'sparren'?
- Is intervisie een onderdeel van het werk?
- ...
- ...



**nationale  
ombudsman**

**Pauze**



Zorgvuldig begrenzen

*Omgaan met aanhoudend en grensoverschrijdend (klaag)gedrag*

## Uitgangspunten

**nationale  
ombudsman**

- Wanneer is gedrag grensoverschrijdend en hoe herken je dit?
- 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 en veel klachtonderdelen
- 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
- ...

## Objectieve en subjectieve criteria

Onevenredige belasting van de capaciteit en de financiële middelen.

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

De (klacht-) procedure leidt tot niks.

Wat is voor jou of jouw collega lastig of uitdagend?

## Er zijn 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
- een onveranderbaar verschil van mening

**Stop met de ander te veranderen !**

**nationale  
ombudsman**

Probeer geen vertrouwen te winnen, maar wees betrouwbaar!

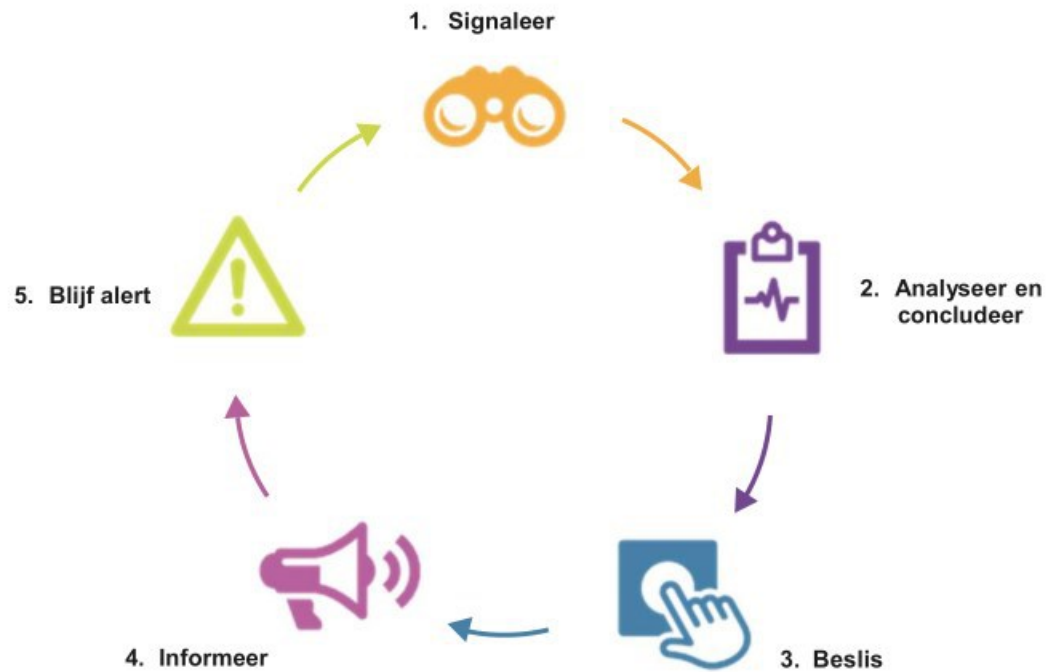


## De overheid is er voor de burger, maar ...

- De overheid mag haar dienstverlening begrenzen bij aanhoudend of grensoverschrijdend gedrag
- Maar de beslissing hiertoe dient wel zorgvuldig genomen te worden.

## De 5 stappen van zorgvuldig begrenzen

**nationale  
ombudsman**



## Stap 1- Signaleer

**nationale  
ombudsman**

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

## Stap 2 – Analyseer en concludeer

**nationale  
ombudsman**

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

Maak een analyse op

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

## Stap 3 – Beslis

**nationale  
ombudsman**

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

## Bij aanhoudend contact

**nationale  
ombudsman**

- Je constateert dat de burger niet stopt
- Beschrijf wat er al is gedaan en concludeer dat je hieraan niets meer hebt toe te voegen
- Stop met reageren op dit specifieke onderdeel en communiceer dit schriftelijk richting de burger

## Bij grensoverschrijdend gedrag

**nationale  
ombudsman**

- Geef eerst een waarschuwing
- 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

## Stap 4 – Informeer

**nationale  
ombudsman**

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.

## Nieuwe folder

**nationale  
ombudsman**

<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.



1 juli 2024

Testpresentatie

33



Meer informatie informatie



<https://www.nationaleombudsman.nl/professionals>

[www.raadbaak.nl](http://www.raadbaak.nl)