

Inleiding

Al meerdere jaren ontvangen wij als overheidsinstelling ongeveer 1.500 klachten per jaar. Binnen de groep van klagers is een specifieke groep (30- 40 burgers) die complex klaaggedrag vertoont. Wij noemen burgers met dit gedrag: contactintensieve burgers. We zien in de gemeente Utrecht steeds meer 'contactintensieve burgers' en dit is ook een landelijke trend. Het is moeilijk om hier op de juiste manier mee om te gaan. Goed overleg is van belang, maar ook een goede regeling. Mede hierom is onze Veelvragersregeling in 2020 geanalyseerd en fors verbeterd. We hebben hierbij de hulp van de Nationale ombudsman, de Decentrale klachtcoördinatoren en van externe deskundigen ingeroepen en gekregen. Doel van deze regeling is herkenning en informeren, maar ook het kunnen (her)pakken van regie door de gemeente. Hierdoor zal de kans op een energielek verkleinen, roepen we grensoverschrijdend klaaggedrag een halt toe en is duidelijk wie wat moet/mag doen rondom onze contactintensieve burgers.

Nog even dit: iedereen heeft het recht een verzoek, een vraag of een klacht in te dienen, maar dit betekent niet dat wij gehouden zijn om in *alle gevallen* dat verzoek, die vraag of die klacht (of een combinatie hiervan) ook in behandeling te nemen. Deze mogelijkheid is in artikel 9:8, tweede lid van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) opgenomen, omdat volledige klachtbehandeling een te zware belasting kan zijn voor de betrokken overheidsinstantie. De beslissing om van behandeling af te zien, kan worden getoetst door de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman vindt het acceptabel dat een bestuursorgaan zich op dit standpunt stelt bij klachten die samenhangen met, of gerelateerd zijn aan een diepgaand, onveranderbaar verschil van mening tussen een burger en een overheidsinstantie, aangezien klachtbehandeling in die gevallen niet kan en zal bijdragen aan herstel van vertrouwen; het belangrijkste doel van klachtbehandeling ([2017/113 Een ieder heeft het recht een klacht in te dienen | Nationale ombudsman](#)).

En dit is waar onze Veelvragersregeling start: bij situaties waar sprake is van een diepgaand onveranderbaar verschil van mening. Waarbij gedrag ontstaat dat grensoverschrijdend en onacceptabel is en een halt moet worden toegeroepen. Met toepassing van deze regeling kan dit op een zorgvuldige en juridisch houdbare manier.

Stappenplan

Stap 1: Herkenning en toetsen

Is voldaan aan artikel 9:8 lid 2 Awb?

Wettekst:

Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

Voorbeelden:

- Er is sprake van een **diepgaand** en **onveranderbaar** verschil van mening;
- Klachtbehandeling draagt niet bij aan herstel van vertrouwen;
- Er is al excuses gemaakt, er ligt al een oordeel, de vragen zijn beantwoord, maar hierop wordt herhaaldelijk teruggekomen .

Toetsingskader: zijn de stappen hieronder daadwerkelijk gezet?

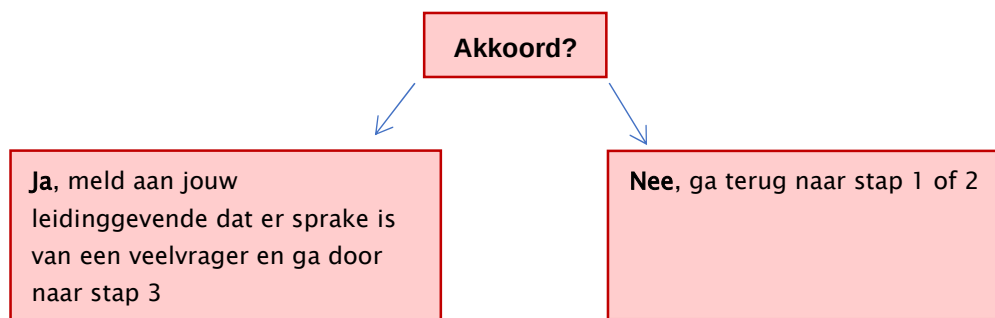
1. Vastgesteld dat sprake is van heel veel (vormen van) contact;
2. Je hebt volgens ons 'spoorboekje' gehandeld;
3. Je komt er met de inwoner niet (meer) uit.

Zie voor nadere duiding van het toetsingskader: procesbeschrijving, bladzijde 2

Stap 2: Controle

Zijn alle vragen van het toetsingskader bevestigend beantwoord en is het dossier compleet?

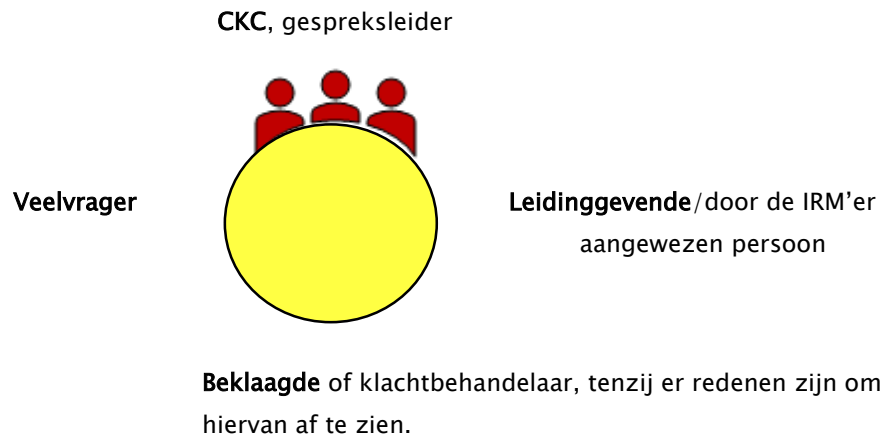
→ Controleer de herkenning bij de Concern Klachtencoördinatie (CKC)



Stap 3: Plannen van het gesprek

Nodig de veelvrager uit voor een gesprek over de communicatie.

Met wie wordt het gesprek gevoerd?



Stap 4: Hoor en wederhoor

Gesprek over de communicatie voeren

Doelen	Niet gelukt?
1. Afspraken maken en vastleggen 2. Laatste interventie om eruit te komen 3. De-escaleren	Niet gelukt om afspraken te maken/ veelvrager komt niet opdagen/ afspraken worden geschonden? ➔ Ga door naar stap 5.

Stap 5: Eenzijdige maatregelen

Informeer de veelvrager over de aanleiding van het gesprek en wat de consequenties zijn.

Hoe?

- Bepaalt CKC in samenspraak met OO;
- Maatwerk gericht op gedragsverandering;
- Schriftelijk.

Welke?

- Dwingende afspraken gedragsverandering;
- Eenzijdige maatregelen, zoals:
 - alleen communiceren via bepaald mailadres;
 - beëindiging contact;
 - ontzegging toegang gebouw;
 - zie voor meer: procesbeschrijving.

Duur?

- In beginsel 1 jaar tenzij...;
- Met de maximale duur van 2 jaar;
- Eenzijdige en directe verlenging is mogelijk binnen één jaar na beëindiging van de maatregel
- Let op de behoorlijkheidsnormen

Wat betekent dit voor de Veelvrager?

- Gestroomlijnde communicatie;
- Als hij maatregel negeert, wordt verdergaande maatregel overwogen;
- Zonder aantasting burgerrechten (eventueel alleen schriftelijk);
- Veelvrager kan naar Nationale ombudsman of Burgerrechter.

Stap 6: Kenbaarheidsvereiste

Maak de veelvrager kenbaar in de organisatie

- Bekijk welke teams/ OO's betrokken zijn;
- Bekijk welke overige onderdelen op de hoogte gebracht moeten worden;
- Zorg ervoor dat het KCC wordt geïnstrueerd;
- ➔ De betrokken ambtenaren worden in kennis gesteld en indien nodig geïnstrueerd.

Stap 7: Vervolg na schending

Bij schending van de gemaakte afspraken, kunnen de volgende vervolgstappen (altijd in overleg met TCK) worden ingezet

- Aanscherping maatregel, via addendum;
- Onderzoek of het Agressieprotocol in werking treedt (intellectueel geweld?)
- Aangifte doen (van smaad, bedreiging of stalking)
- Kort geding;
- Dwangsom;
- Onrechtmatige daad;
- Strafrechtelijk bij bedreiging (bijvoorbeeld GIR).

Procesbeschrijving

Stap 1: Herkenning en toetsen

Wordt voldaan aan artikel 9:8 lid 2 Awb, waardoor wij niet verplicht zijn de klacht te behandelen?

Wettelijke gronden

- Art. 9:8 lid 1 Awb: Overheidsinstanties zijn niet verplicht klachten te behandelen indien één van onderstaande uitzonderingsgronden van toepassing is.
 - a. Reeds behandelde klacht;
 - b. Gedraging heeft één jaar voor indiening klacht plaatsgevonden;
 - c. Waartegen bezwaar kan worden gemaakt;
 - d. Waartegen beroep kan worden ingesteld;
 - e. Reeds aanhangig is gemaakt bij de rechterlijke macht;
 - f. Het strafrecht is in het geding.
- Art. 9:8 lid 2 Awb: Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
- Art. 9:8 lid 3 Awb: Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk – in ieder geval binnen vier weken – na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld. Art. 9:12 lid 2 is van overeenkomstige toepassing.

Uitleg bij artikel 9:8 lid 2 Awb

Behandeling kan uitblijven indien de behandeling een te zware belasting voor het bestuursorgaan met zich meebrengt. Uiteraard mag een bestuursorgaan niet lichtvaardig besluiten om op die gronden van de behandeling van de klacht af te zien.¹ De nationale ombudsman stelt dat het bestuursorgaan bij een dergelijke mededeling moet aangeven aan de klager waarom de behandeling een te zware belasting met zich meebrengt² (motiveringsvereiste).

De ombudsman stelt dat de behandeling van de klacht een te zware belasting kan zijn indien het gaat om een onevenredige inspanning. Hiermee wordt bedoeld dat een burger zich veelvuldig tot een instantie richt en daarvan een inspanning verlangt die buitensporig afwijkt van hetgeen van een dienstverlenende overheidsinstantie mag worden verwacht.³

Het bepalen of er sprake is van veelvuldig contact en buitensporige inspanning is **altijd** maatwerk.

¹ Kamerstuk 25837, nr. 3.

² De grenzen van het klachtrecht.

³ De grenzen van het klachtrecht.

Servicenormen

Beroep, bezwaar, klachten en WOB-verzoeken kennen wettelijk vastgestelde termijnen waaraan moet worden gehouden. Voor de meldingen, telefonie en andere vormen van contact gelden gemeentebrede servicenormen. Bekijk per type contact of voldaan is aan de gestelde servicenormen. Als niet is voldaan aan de servicenormen, moet dit eerst worden hersteld.

Kenmerken Veelvrager

Om te bepalen of er sprake is van artikel 9:8 lid 2 Awb kunnen richtlijnen ter herkenning van een veelvrager behulpzaam zijn. De volgende lijst van signalen/ kenmerken is niet-cumulatief en niet-uitputtend, maar bedoeld als hulpmiddel. Laat Team Centrale Klachtencoördinatie (TCK) meekijken:

- Herhaald zoeken van contact zonder toegevoegde waarde/direct belang. Bijvoorbeeld als vragen al beantwoord zijn;
- In veel gebeurtenissen een aanleiding zien om zich te wenden tot verschillende medewerkers/ bestuurders;
- Het gaat om een repeterend patroon: hetzelfde verschil van mening of inzicht, het lukt niet om er samen uit te komen en toch worden er nieuwe klachten/meldingen/verzoeken ingediend met de bijbehorende verplichting tot antwoorden;
- Oude met nieuwe zaken verknopen;
- Herhaaldelijk de belangen van een ander behartigen, al dan niet zonder machtiging;
- De manier van communiceren heeft als resultaat dat personen beschadigen, gekwetst worden of onder druk worden gezet.
- Herhaaldelijk klachten/ bezwaarschriften indient zonder inhoudelijke motivatie;
- Buitensporig beroep doen op democratische faciliteiten zoals de WOO of AVG, na doorlopen van bezwaar- of klachtenprocedure.

Nadere duiding toetsingskader (zie ook Stappenplan)

1. Wat is veelvuldig contact?

Bijvoorbeeld als een burger zelf in gebreke blijft en niet op de goede manier contact zoekt met een instantie. Ook inwoners hebben hun eigen verantwoordelijkheid in de communicatie met de overheid. Voorbeelden daarvan zijn anonieme of beledigende brieven, brieven die gaan over een blijvend meningsverschil waarbij geen nieuwe standpunten zijn te verwachten, kennisgevingen en verzoeken om al eerder verstrekte informatie of specificatie.

2. Ons spoorboekje

Stel per *type contact* vast of is voldaan aan de gestelde servicenormen. Zorg ervoor dat er geen 'open eindjes' meer zijn en herstel waar nodig.

3. Je komt er samen niet uit. Wat is de situatie?

Er is sprake van energieverstopping aan acties of activiteiten, gericht om er uit te komen, die niets opleveren en waardoor er minder tijd aan andere inwoners gegeven kan worden. Het gaat om een repeterend patroon: hetzelfde verschil van mening of inzicht, het lukt niet om er samen uit te komen

en toch worden er nieuwe klachten/meldingen/verzoeken ingediend met de bijbehorende verplichting tot antwoorden.

Stap 2: Controle

Zijn alle vragen beantwoord en is het dossier compleet?

Controleer of alle concreet te beantwoorden vragen van de veelvrager zijn beantwoord. Daarnaast wordt gezorgd voor een compleet dossier. Hiermee wordt bedoeld dat alle van belang zijnde correspondentie is gebundeld. Uit het dossier blijkt verder dat de vragen binnen de daarvoor gestelde termijn zijn beantwoord. Vervolgens checkt de decentrale klachtcoördinator of het dossier compleet is, waarna het voor een laatste controle langs CKC gaat. CKC oordeelt in overleg met de decentrale klachtencoördinator of er wel of niet sprake is van een veelvrager.

Stap 3: Plannen van het gesprek

Nodig de veelvrager uit voor een gesprek over de communicatie.

De veelvrager wordt uitgenodigd voor een gesprek over de communicatie. Dit gebeurt per brief of e-mail. Bij voorkeur per aangetekende post. De uitnodigingsbrief wordt ondertekend door de IRM'er. De organisatie en voorbereiding van het gesprek worden gedaan door het organisatieonderdeel (OO) zelf, waarbij de accounthouder van TCK wordt aangehaakt.

Het gesprek wordt gevoerd met de veelvrager, de accounthouder van het OO vanuit CK, de betrokken medewerker (s) –dit kan de klachtbehandelaar en/ of de beklaagde zijn– en eventueel de leidinggevende of een door de IRM'er aangewezen persoon. CKC fungeert als gespreksleider. De betrokken medewerker is in sommige gevallen niet verplicht om aanwezig te zijn bij het gesprek. Dit is afhankelijk van meerdere factoren. Een voorbeeld kan zijn een geëscaleerde relatie. CKC adviseert, maar de leidinggevende bepaalt.

Stap 4: Hoor en wederhoor

Gesprek over de communicatie voeren.

Het doel van het gesprek is om afspraken te maken met de veelvrager over de communicatie. Daarnaast staat het herstel van vertrouwen centraal. De gemaakte afspraken worden vastgelegd en verstuurd naar de veelvrager. CKC stelt de brief op die wordt ondertekend door de IRM'er. Daarnaast worden deze afspraken intern verspreid naar de betrokkenen. Mocht het niet gelukt zijn om afspraken te maken, de veelvrager komt niet opdagen bij het gesprek of de afspraken worden geschonden, dan mag de gemeente overgaan tot stap 5.

Stap 5: Eenzijdige maatregelen

Informeer de veelvrager over de aanleiding en consequenties.

Als de bemiddeling en het maken van (werk)afspraken over de communicatie niet is gelukt, kan een maatregel opgelegd. Bij het opleggen van de maatregelen mag de veelvrager niet worden beperkt in zijn of haar rechtsbeschermingsmogelijkheden. Daarnaast wordt correspondentie van de veelvrager over **nieuwe** of **andere** onderwerpen beantwoord door de gemeente. CKC kan hierbij adviseren. CKC bepaalt in overleg met het OO welke maatregelen er worden getroffen. Het opleggen hiervan is altijd maatwerk.

Mogelijke afspraken/maatregelen (niet-uitputtend)

- Dwingende afspraken: afspraken over de communicatie maken over inhoud, vorm en tijd. Bijvoorbeeld: 'Eenmaal per maand op de laatste vrijdag wordt uw correspondentie geopend door een aangewezen contactpersoon en beoordeeld op nieuwe feiten en omstandigheden. Is hier geen sprake van dan ontvangt u geen reactie. Is hier wel sprake van dan zullen we schriftelijk reageren.'
- Eenzijdige gedragsregels: als bovenstaande niet is gelukt, kan worden overgegaan tot het opleggen van eenzijdige gedragsregels. De veelvrager krijgt één contactpersoon (mailadres) waar hij/ zij al de correspondentie aan moet richten⁴;
- De gemeente neemt de correspondentie van de veelvrager over dit onderwerp ter kennisgeving aan, archiveert deze en reageert er niet meer op;
- Beëindigen contact voor een bepaalde periode, als:
 - o De veelvrager hetzelfde blijft gedrag vertonen, ondanks de maatregelen;
 - o De communicatie een onevenredige inspanning vergt van de gemeente.

NB: je kunt een maatregel voor een bepaalde periode opleggen en dan bijvoorbeeld om het jaar herbeoordelen of deze nog steeds noodzakelijk is.

- Toegang ontzeggen tot gebouwen van de gemeente o.g.v. 138 Sr;
- Bijzondere maatregelen in geval van agressie of kwetsbaarheid.⁵

De veelvrager wordt schriftelijk geïnformeerd over waarom de maatregel is opgelegd en wat de consequenties hiervan zijn. De brief wordt ondertekend door de IRM'er. Deze brief moet zo snel mogelijk en in ieder geval binnen vier weken na het laatste contact verzonden worden. Dit geldt ook als de gemaakte afspraken geschonden worden. De brief wordt aangetekend verzonden.

Duur van de maatregelen

- De duur van de maatregel is in beginsel één jaar;
- Na één jaar is verlenging mogelijk met dezelfde duur als gedrag hierom vraagt;
- Als binnen één jaar na beëindiging van de maatregel, hetzelfde maatregelwaardige wordt getoond, wordt eenzijdig opnieuw maatregel opgelegd. Duur is in beginsel één jaar

⁴ Zie bijlage 1.

⁵ Zie bijlage 3.

Van belang is dat maatregel alleen ziet op dit onderwerp.

Behoorlijkheidsnormen

Bij het opleggen van een maatregel dient rekening te worden gehouden met de behoorlijkheidsnormen zoals opgesteld door de Nationale ombudsman. Zie hiervoor de [behoorlijkheidswijzer](#).

Stap 6: Kenbaarheidsvereiste

Maak de veelvrager bekend in de organisatie

De betrokken medewerkers en het KCC worden in kennis gesteld en geïnformeerd over wat van hen wordt verwacht. Ook krijgen de bestuurssecretariaten een bericht van de opgelegde maatregel. TCK beheert de lijst met veelvragers.

Stap 7: Vervolg na schending

De veelvrager schendt de gemaakte afspraken (recidive)

- Er wordt (opnieuw) een (zwaardere) maatregel opgelegd, zie ook 'duur van de maatregel'
- ICT-maatregelen zijn mogelijk (markeren als spam of blokkeren).

Bijlage 1: Voorbeelden van maatregelen

Voorbeelden van (schriftelijke) maatregelen

1. Laatste reactie: schriftelijk laten weten dat vragen zijn beantwoord en dat wij niet meer ingaan op mails/ verzoeken om die vragen te beantwoorden of het gesprek hierover aangaan;
2. Contactpersoon: alle correspondentie mag alleen via deze contactpersoon verlopen. De contactpersoon bepaalt wanneer, of en hoe vaak er wordt gereageerd. De contactpersoon wordt via decentrale klachtcoördinator van het OO en eventueel het Platform aangewezen;
3. Mailadres: alle correspondentie gaat via dit mailadres. De beheerder/ contactpersoon van dit adres bepaalt wanneer, of en hoe er wordt gereageerd. Dit mailadres wordt apart aangemaakt door DomstadIT als de situatie daarom vraagt.

Disclaimer: maatwerk is aangewezen

Bijlage 2: Formats

<Link naar Teams met formats>

Bijlage 3: Bijzondere regelingen

[Agressieprotocol](#)

Formats

Stap 3: Uitnodigingsbrief format

Beste < heer of mevrouw naam> ,

Vanaf <concrete datum> bent u met ons in contact over <aard klacht, kwestie vermelden>. Wij hebben geprobeerd hier samen met u uit te komen en alle vragen te beantwoorden. Nog steeds benadert u ons met dezelfde vragen/ klachten.

Daarom willen wij met u in gesprek. Graag praten met u over wat u van ons verwacht en of wij de organisatie zijn die u hierbij kan helpen. Ook willen we met u afspraken maken over de manier waarop u met ons communiceert. Het kost ons veel energie dat u zich op deze manier opstelt. De negatieve consequenties van uw gedrag zijn de volgende:

1. U neemt contact op met medewerkers van onze organisatie ook buiten kantooruren. Dit legt onnodig druk op hen;
2. U confronteert medewerkers met informatie uit hun privéleven. Dit wordt als intimiderend ervaren;
3. U stuurt berichten naar een steeds wisselende groep van geadresseerden. Dit zorgt ervoor dat steeds nieuwe personen bij het dossier worden betrokken. Hierdoor zijn meerdere medewerkers bezig met dezelfde persoon terwijl zij anderen hadden kunnen helpen;
4. Doordat u naar een grote en soms wisselende groep geadresseerden mailt, brengt u mailadressen in de openbaarheid terwijl u hiermee vertrouwelijk dient om te gaan;
5. De manier waarop u berichten verstuurd via WhatsApp is onnodig indringend en wordt als intimiderend ervaren. In deze berichten dwingt u antwoorden af (die wij niet of niet meteen kunnen geven) en daarmee zet u medewerkers mentaal onder druk; De manier waarop u praat in telefoongesprekken is onnodig indringend en wordt als intimiderend ervaren;
6. U maakt geluidsopname zonder toestemming en u deelt deze;
7. U verknoopt oude met nieuwe zaken;
8. In telefoongesprekken dwingt u antwoorden af (die wij niet meteen kunnen geven) en daarmee zet u medewerkers mentaal onder druk;
9. U stelt (klacht)processen uit wat een oplossing in de weg staat. Uw houding is onvoldoende constructief.

Wij willen dat dit stopt en hierover afspraken met u maken in het gesprek. Mocht u geen gebruik maken van dit gesprek, dat zal een gedragsaanwijzing volgen over de vormen van contact die u met onze gemeente mag hebben.

Wanneer kunnen wij in gesprek gaan met u?

Het gesprek kan plaatsvinden op:

1. <datum en tijd vermelden>
2. <datum en tijd vermelden>
3. <datum en tijd vermelden>

U zult het gesprek hebben met <naam collega en functie> en <idem>.

Wilt u binnen een week nadat u deze uitnodiging heeft ontvangen laten weten welke datum/tijdstip u schikt? U kunt dit doen door te mailen naar.....

Hoogachtend,

<Ondertekening IRM'er>

Stap 4: Afsprakenbrief

Beste < heer of mevrouw naam> ,

Op <datum> hebben wij elkaar gesproken. In dit gesprek hadden wij het over uw communicatie met ons. Fijn dat we hierover afspraken hebben gemaakt. Hieronder vindt u wat we hebben afgesproken.

- 1.
 - 2.
 - 3.
 - 4.
- Etc.

Wij gaan er vanuit dat u zich aan deze afspraken houdt. Mocht u dat niet doen, zullen wij een maatregel opleggen. Dit hebben we in het gesprek ook aan u toegelicht.

Stap 5: Maatregelbrief

Beste < heer of mevrouw naam> ,

U houdt zich niet aan de afspraken van het gesprek van <datum> . Dit is voor ons reden om een maatregel op te leggen. Hierover gaat deze brief.

Wat ging hier aan vooraf?

Met de brief van <datum> nodigden wij u uit voor een gesprek.

Optie 1: Wij hebben u vier momenten gegeven om met ons in gesprek te gaan. U heeft ervoor gekozen om niet op deze uitnodiging te reageren.

Optie 2: We hebben tijdens dit gesprek geen afspraken gemaakt.

Optie 3: In dit gesprek hebben wij afspraken met u gemaakt. Met onze brief van < datum> hebben wij u de afspraken toegestuurd. Wij hebben vastgesteld dat u zich hier niet aan houdt.

Toetsingskader

Wij vinden dat u uw bedenkingen, vragen, bezwaren en/of klachten voor de gemeente Utrecht naar voeren moet kunnen brengen. Maar u doet dit op een manier die veel druk op onze organisatie en medewerkers legt. Eerder hebben wij u uitgenodigd om uw communicatie met ons te bespreken. Dit heeft niet tot verandering van uw gedrag geleid.

Wij kunnen besluiten de betrokken inwoner een maatregel op te leggen. Dit doen wij op basis van onze Veelvragersregeling. Nu is voor ons het punt bereikt, dat wij uw gedrag als negatief ervaren. Daarom trekken wij een grens en leggen wij u een maatregel op. Wij leggen uit om welk gedrag dit gaat:

<Hieronder een paar voorbeelden (niet-uitputtelijk) van gedrag dat maatregelwaardig is, schrijf op welke op jouw casus van toepassing is of zijn> <beschrijf het grensoverschrijdende en afwijkende gedrag, pas aan waar nodig>

- U neemt contact op met medewerkers van onze organisatie ook buiten kantooruren. Dit legt onnodig druk op hen en staan wij niet toe;
- U confronteert medewerkers met informatie uit hun privéleven. Dit wordt als intimiderend ervaren;
- U stuurt berichten naar een steeds wisselende groep van geadresseerden. Dit zorgt ervoor dat steeds nieuwe personen bij het dossier worden betrokken. Hierdoor zijn meerdere medewerkers bezig met dezelfde persoon terwijl zij anderen hadden kunnen helpen;
- De manier waarop u praat in telefoongesprekken is onnodig indringend en wordt als intimiderend ervaren;
- U maakt geluidsopname zonder toestemming en verspreid deze;
- U verknoopt oude met nieuwe zaken;
- In telefoongesprekken dwingt u antwoorden af (die wij niet meteen kunnen geven) en daarmee zet u medewerkers mentaal onder druk;
- U stelt (klacht)processen uit wat een oplossing in de weg staat. Uw houding is onvoldoende coöperatief.

Wij concluderen naar aanleiding van bovenstaande kenmerken dat uw gedrag onze organisatie of medewerkers in de wegstaat. Uw gedrag kost veel meer tijd en inspanningen dan noodzakelijk is. De mentale druk die u op onze medewerkers legt vinden wij niet langer aanvaardbaar.

Daarnaast vinden wij dat met alle inspanningen die wij hebben verricht, geen redelijk doel is gediend, nu er geen verandering optreedt in de wanneer waarop u met ons communiceert. Voorbeelden hiervan zijn:

<vermeld hier de verrichtte inspanningen, zie hieronder> ,

Voorbeelden van onze inspanningen kunnen zijn:

- *het beantwoorden van de vragen*
- *het aanbieden van excuses*

- het herstellen van het dossier
- het behandelen van de klachten
- het aanbieden van een mediationtraject
- het aanbieden van meerdere gesprekken
- alle overige (administratieve) inspanningen.

Maatregel

Wij hebben besloten u de volgende maatregel op te leggen: <vermeld maatregel>

Voorbeelden van maatregelen

1. Wij ontvangen wel uw berichten over dit onderwerp, maar wij reageren hier niet meer op;
2. U mag alleen met de gemeente Utrecht communiceren via het volgende emailadres: <vermeld mailadres>;
3. U krijgt een contactpersoon toegewezen. Dit is <naam vermelden>;
4. U mag alleen via de daarvoor ingerichte processen contact opnemen met de gemeente;
5. Uw mailadres wordt geblokkeerd;
6.

Wat betekent deze maatregel voor u?

<Vermelden wat de betekenis is, zie hieronder>

1. Wij gaan hierover niet meer met u in gesprek. En we reageren ook niet meer met een brief of e-mail op uw berichten.
2. De enige manier waarop u in contact kunt komen met onze gemeente is via bovengenoemd e-mailadres. Dit betekent dat als u mailt naar een ander adres, er niet gereageerd wordt. Dit geldt ook voor e-mails van derden die ons, al dan niet namens u, over dezelfde kwestie schrijven. Als u belt, is u dit niet toegestaan en zal de verbinding worden verbroken. Ook telefonisch contact door derden namens u is niet toegestaan. **Tip: maak concreet dat de uitingen van ongenoegen niet meer geopend/beantwoord worden of een keer per drie/vier weken op een bepaald tijdstip. Blijkt hieruit een voldoende belang en gewicht van de gedraging dan wordt schriftelijk gereageerd. Is er sprake van onvoldoende belang en gewicht dan wordt niet gereageerd.**
3. De enige manier waarop u in contact kunt komen met onze gemeente is via <uw contactpersoon of toegewezen e-mailadres>;
4. De enige manier om u onze bevindingen/ vragen/ klachten te laten weten is via onze website: www.utrecht.nl.

Duur van de maatregel

Wij leggen u deze maatregel op voor de duur van een jaar. Deze termijn start op de verzenddatum van deze brief. Na dit jaar bepalen wij of en hoe we de maatregel verlengen.

Overig

< hier overige relevante aspecten vermelden als die er zijn>

Tot slot

U kunt geen bezwaar maken of een klacht indienen tegen het opleggen van deze maatregel. Wel kunt u een verzoek richten aan de Nationale ombudsman. Wilt u meer informatie over de Nationale ombudsman? Kijk dan op www.nationaleombudsman.nl. U kunt ook bellen op werkdagen tussen 9:00 en 17:00 uur via het gratis telefoonnummer 0800 – 335 55 55.

Hoogachtend,

<ondertekening door tenminste IRM-er>

Stap 6: Intern kenbaar maken van opgelegde maatregel

Beste collega's,

In de bijlage vinden jullie de brief die wij stuurden naar de heer/ mevrouw <naam>. In deze brief zien jullie dat we een maatregel hebben opgelegd. De heer/ mevrouw <naam> mag niet meer <maatregel(en) vermelden>.

Mocht hij/ zij weer contact zoeken met onze gemeente, weet dan dat..... <betekenis/ gevolgen maatregel vermelden>. Het is belangrijk dat jullie dit allemaal weten. Zijn er andere collega's die dit ook *moeten* weten? Informeer hen hier dan (discreet) over.

Als jullie meer willen weten, mail of bel dan naar TCK.

Met vriendelijke groet,

Stap 7: Format maatregelschending en tijdelijke blokkering (addendum bij oorspronkelijke maatregel)

Beste < heer of mevrouw naam> ,

Op <datum> hebben wij u een maatregel opgelegd. Omdat u zich op <datum> niet aan deze maatregel heeft gehouden, zetten wij de communicatie met u (tijdelijk) stop.

Vanaf vandaag, < datum > hebben wij ervoor gezorgd dat u niet meer kunt mailen naar onze organisatie. Dit kan niet meer tot < datum >.

Wat kan wel?

-
-
-

Als daar aanleiding voor is verlengen wij de periode van deze blokkering.

Met vriendelijke groet,

<ondertekening IRM-er>