Voorstel Dossiervorming contact intensieve burgers

voorbeeld 1 van Nationale ombudsman

Meneer 5.1, 2, e heeft binnen een half jaar 21 keer contact met ons opgenomen. Hij klaagt over dingen die hij tegenkomt op een provinciale weg. Bijvoorbeeld over de grootte van nieuw aangeplante bomen. Maar ook over het beperkte aantal afvalbakken en rustplekken. De telefoongesprekken kosten mij veel tijd. Ik merk dat ik gespannen word als meneer belt. Hij had een keer een terecht punt. Daarop hebben we actie ondernomen. Maar meneer blijft klagen over zaken waar wij niets mee kunnen. Ook geeft hij aan dat wij hem niet serieus nemen. Hij is niet beledigend, maar wel vasthoudend. Hij is niet tevreden met wat wij voor hem doen. Vaak wil hij iemand anders spreken. Hij is vervolgens ook ontevreden over de behulpzaamheid van andere collega's.

voorbeeld 2 van Nationale ombudsman

"Ik merk dat 5.1, 2, e boos is. Mevrouw zegt dat zij geen vergunning heeft gekregen en daardoor inkomsten mist. Zij vindt dat onterecht en dient vaak klachten hierover in. Ik spreek haar wekelijks wel vier keer. Dit duurt al drie maanden. Ik zie dat mevrouw bezorgd is omdat haar inkomsten onzeker zijn. De procedure wat betreft de vergunning is zorgvuldig verlopen, onze beslissing klopt. Dit is haar meerdere malen rustig uitgelegd. We hebben haar ook geholpen met haar inkomensprobleem. Mevrouw heeft hiervoor een contactpersoon gekregen. Wij hebben alles gedaan wat in redelijkheid verwacht mag worden. Mevrouw kan zich niet neerleggen bij ons besluit over de vergunning. Zij blijft hierover klachten indienen en bellen. Toch blijft de uitkomst onveranderd. Er is dan ook sprake van aanhoudend klaaggedrag."

Standaard opzet dossier

Gedrag Burger		
Naam burger		v
Hoe contact opgenomen		v
Frequentie contact		v
Tijdsbeslag		v
Onderwerp		v
Houding in gesprek (beschrijf gedrag, taal)		Geef hierbij wel duidelijk aan dat het een subjectieve beeldvorming is. Bijvoorbeeld iemand die luidt praat is niet per definitie agressief.
Terecht punt?		Gaat het om wanneer iemand een klacht heeft gedaan en die terecht was of dat van de 30 klachten 1 klacht terecht was.
Contact naar andere ambtenaren		Heel belangrijk om deze mee te nemen. Zeker voor het efficiënter inrichten en beter op de hoogte zijn en we mogen

		deze informatie ook met elkaar uitwisselen.
Gedrag Ambtenaar		
Acties ondernomen		v
Communicatie ondernomen		v
Acties correct?		-
Communicatie correct?		-
Opvolg acties		v
Analyse gedrag burger		Deze is heel goed om mee te nemen in combinatie met houding gedrag bij 'gedrag burger/houding'. Zo geven wij meer aan hoe wij iets analyseren ipv dat wij zeggen dat iets zo is.
Is sprake van aanhouden klaaggedrag?		v
Registratie Burger elders		
Is burger bekend bij collega's van ons organisatieonderdeel?		v
Burger bekend bij collega's van ander organisatieonderdeel? Geregistreerd?		V heel belangrijk om dit op te nemen bij ook afdelingen die niet als klacht afdelingen wordt gezien op papier maar in praktijk heel veel met klachten te maken krijgen zoals Loket Persoonsgegevens en WOO eventueel?
Burger bekend bij ambtenaren van andere organisatie? Geregistreerd?		Andere organistaties zou ik (nog) niet erin opnemen. Dat wordt AVG technisch wat lastiger.