Rapportage 2026 aan het team contactintensieve burgers
Op 2 juni 2025 is het protocol voor contactintensieve burgers (CIB) door het MT vastgesteld. Dit protocol biedt een stappenplan voor de omgang met CIB.

Verslag acties juni 2025 - februari 2026

1. Roadshow met presentaties van het protocol contactintensieve burgers
   Presentaties zijn gegeven aan betrokken teams, zoals de gebiedsteams, het team sociale basis en het team democratisering/K&C.

2. Intervisiesessies door het team contactintensieve burgers
   We hebben met afgevaardigden van ons team 6 aparte sessies gehouden met collega's uit Nieuw-West die een casus hadden ingebracht. Voor enkele casussen is geadviseerd om de relatie met de burger te verbeteren door onder andere persoonlijk contact en het achterhalen van de onderliggende motieven van de burger.
   Bij casussen waar de relatie niet te herstellen was, is geadviseerd om, op basis van een goede dossieropbouw, de burger onderbouwd te begrenzen. Vervolgens hebben we met twee indieners gesproken over hun behoefte aan ondersteuning. Zie punt 4

3. Opstarten pilot treiteraanpak contactintensieve ondernemer
   We hebben de treiterregisseur Nieuw-West gevraagd een casus op te starten over een overlast gevende ondernemer. 5.1, 2, i
   5.1, 2, i
   5.1, 2, i
   5.1, 2, i
   5.1, 2, i
   5.1, 2, i *Zie punt 1 aanbevelingen 2026.*

4. Verkenning opleidings- en intervisiebehoefte van betrokken collega's
   Uit gesprekken met collega's bleek behoefte aan meer handelingsperspectief in de omgang met contactintensieve burgers, zowel voor medewerkers als managers, en aan een goed functionerende intervisiegroep. Na overleg met de Amsterdamse School zijn gesprekken gestart met externe opleiders over een passende training gericht op a) met contact intensieve burgers en b) omgaan met agressie.

Aanbevelingen 2026

1. Passende trainingen gericht op omgaan met agressie met contact intensieve burgers

2. Vergroten van bekendheid over het nut en de noodzaak van meldingen en aangiften
   Het ontbreekt vaak aan meldingen en aangiften om een casus effectief aan te pakken. Het advies om, op basis van meldingen in het GIR of aangiften en een goede dossieropbouw, de burger onderbouwd te begrenzen. Dit kan worden bevorderd door bekendmaking via intranet, de weekstart in Nieuw-West en een roadshow langs de teams.

3. Voortzetten van de pilot inzet bestuurlijke maatregel
   Wanneer een contactintensieve ondernemer of bewoner aanhoudende, op specifieke personen gerichte overlast veroorzaakt, kan een bestuurlijke maatregel een optie zijn. Dit moet verder worden onderzocht door vertegenwoordigers van het team CIB.

4. Eigenaarschap van casussen bij klachtencoördinator en MT-lid
   Het centraal beleggen van eigenaarschap bij een klachtencoördinator, samen met een MT-lid, bevordert de coördinatie en het opleggen van maatregelen.