Gemeente Amsterdam
Nieuw-West

Voor de MT-vergadering op

Vertrouwelijk	-
Onderwerp	**Protocol contactintensieve burgers**
Indienend MT-lid	5.1, 2, e
Behandelend ambtenaar	5.1, 2, e

Gevraagde besluit(en)

1. **Instemmen met het protocol contactintensieve burgers**
   Inclusief de voorgestelde wijze van vastleggen van gegevens waarmee de regiefunctionaris AVG heeft ingestemd.

2. **Instemmen met het inventariseren van de opleidingsbehoefte rond de omgang met contactintensieve burgers**
   Een opleidingsbehoefte die past binnen het traject "Versterken van Gebiedsgericht werken" onderdeel versterken van vakmanschap.

3. **Instemmen met de pilot intervisieteam contactintensieve burgers**
   Inclusief het vrijmaken van capaciteit bij relevante afdelingen voor een pilot gericht op kennisdeling over best practices door ambtenaren met veel ervaring met burgerparticipatie en succesvolle samenwerking met burgers.

4. 4.1, 4

Korte toelichting

Bewoners en ondernemers die niet tevreden zijn met de taakvervulling van de gemeente in Nieuw-West bellen, mailen, of schrijven naar medewerkers van het stadsdeel. Ze benaderen vooral gebiedsmakelaars, medewerkers van het team veiligheid en het team vergunningen, handhavingsjuristen en de klachten-coördinatoren. Dit kan ontaarden in problematisch communicatiegedrag. Burgers die buitensporig veel meldingen doen, die contact blijven zoeken, ook als de vragen al beantwoord zijn of "door roeien en ruiten gaan" als ze niet 100% gelijk krijgen. Zo kunnen spanningen of grote werkdruk voor de betrokken ambtenaren ontstaan. Een klein aantal burgers vormt dan een dusdanige belasting van de ambtelijke organisatie dat de dienstverlening aan de overige burgers en de gezondheid van de betrokken ambtenaren in het gedrang komt.

Handelingsperspectief
Het protocol contactintensieve burgers biedt handelingsperspectief bij energievretende of storende contacten met burgers. Als sprake is van agressief

gedrag, zoals schelden of intimideren, gebruiken we het *agressieprotocol*. Bij een reguliere officiële klacht is de *klachtenprocedure* van toepassing.

Intervisie
Het intervisieteam contactintensieve burgers bestaat uit collega's met veel ervaring in het bewegen van overvragende burgers naar een vruchtbare samenwerking.
Zij adviseren over wat goed werkt bij contactintensieve burgers, bijvoorbeeld door de drijfveren van een burger boven tafel te krijgen en gezamenlijkheid te vinden.

Informatiesystemen en de Algemene Verordening Gegevensbescherming
De Algemene Verordening Gegevensbescherming (=AVG) is de Europese privacywet die bepaalt hoe organisaties persoonsgegevens mogen verwerken en beschermen, en welke rechten individuen hebben. Om informatie van contactintensieve burgers vast te leggen hebben we een grondslag vanuit een wet nodig. Op basis van artikel 9:1 tot en met artikel 9:12 van de Algemene Wet Bestuursrecht hebben wij als gemeente de taak om klachten in behandeling te nemen en hierbij persoonsgegevens te verwerken.
De regiefunctionaris AVG Gezamenlijke Stadsdelen heeft de voorgestelde wijze van vastleggen van gegevens in het protocol contactintensieve burgers getoetst en akkoord bevonden.
De huidige inrichting van informatiesystemen binnen de gemeente maakt het zeer bewerkelijk, zo niet onmogelijk, om informatie over ervaringen in andere stadsdelen met het gedrag van een burger te verkrijgen. De beschikbaarheid van dergelijke informatie zou het beoordelen van het gedrag van een burger of het opleggen van een maatregel sterk vereenvoudigen. De regiefunctionaris AVG ziet kansen om hier stappen in te zetten.

Risico's

Nr.	Risico	Impact	Kans	Beheersmaatregel
1	Te weinig draagvlak of betrokkenheid vanuit de organisatie	Hoog	Middel	Sleutelfiguren betrekken en inzetten op communicatie.
2	De rechten van de burger op privacy en op zorgvuldige klachtenbehandeling overtreden	Hoog	Klein	De regiefunctionaris AVG blijft betrokken als adviseur
3	Tijds- of capaciteitsgebrek voor intervisie	Middel	Middel	De pilot gaat uit van een pool van ca. 6 ambtenaren op afroep beschikbaar.
4	Gebrek aan actueel beheer	Middel	Klein	Beheer beleggen bij één afdeling (BO)

Financiële en personele consequenties

N.t.b.

Samenhang en consequenties met andere ontwikkelingen binnen het stadsdeel en concern	In stadsdeel Centrum is onlangs de aanpak contactintensieve burgers vastgesteld. Het protocol contactintensieve burgers Nieuw-West sluit hier goed op aan, maar is tegelijkertijd ook gericht op intervisie, opleiding, dossiervorming en informatiedelen. Het protocol contactintensieve burgers sluit aan op de adviezen van de Nationale ombudsman zoals te vinden in de folder *Zorgvuldig begrenzen*. Beslispunt 2 van het voorstel sluit aan op het traject "Versterken van Gebiedsgericht werken", het onderdeel versterken van vakmanschap.
Voorbereiding en afstemming	Binnen stadsdeel Nieuw-West is afgestemd met gebiedscoördinatoren en gebiedsmakelaars uit de gebiedsteams Geuzenveld-Slotermeer, Slotervaart, Sloterplas en Groengebieden en Osdorp. Verder met teamleiders of afdelingsmanagers van VTH, Veiligheid, B&O en de klachten- en agressiecoördinatoren. Tot slot met een regisseur uit de gebiedspool. Buiten Nieuw-West is afgestemd met het hoofd BO van stadsdeel Zuid en met de regiefunctionaris AVG Gezamenlijke Stadsdelen.
Meegezonden stukken	Protocol contactintensieve burgers Nieuw-West