5.1, 2, e 5.1, 2, e

Van: 5.1, 2, e
Verzonden: d 2 i 2025 16:53
Aan: 5.1, 2, e
Onderwerp: Re: vraag AVG aanpak contactintensieve burgers

Hoi 5.1, 2, e

Ik probeerde je nog even te bellen. Bij deze even de wettelijke kaders.
Het kan zijn dat onderstaand wat te juridisch oogt of overkomt dus als dat het geval is kan ik het altijd nog nader aan jou en je team toelichten.

Bijna alles wat je onderstaand noemt/wilt is mogelijk vanuit de AVG. Dit kan allemaal ook best makkelijk en snel.

Als we informatie vastleggen van burgers noemen we dat persoonsgegevens verwerken.
Om dat te mogen doen hebben we een grondslag (reden) vanuit de wet nodig om dat te mogen doen, een taak die we hebben.
Op basis van artikel 9:1 tot en met 9:12 AWB hebben wij de taak als gemeente om klachten in behandeling te nemen en persoonsgegevens te verwerken.
Vanuit daar heb je AVG technisch al je kaders.

Waar moet je op letten?
Er zijn 2 belangrijke dingen waar je op moet letten.

1. Zorg ervoor dat de informatie die je op slaat (verwerkt) over de burger alleen informatie is die de burger bij ons heeft afgeleverd.

Dus als ik kijk naar Vastleggen van het contactintensief gedrag.
Dossier met alle e-mails en gesprekken met de burger kan je makkelijk opslaan, dat is informatie die vanuit de burger bij ons terecht kwam.
Stemmingmakerij op sociale media over medewerkers van het stadsdeel mogen wij niet opslaan en gebruiken.

2. Objectieve gegevens vs. Subjectieve gegevens

- Eisen dwingen, vernederende opmerkingen kan je over discussiëren wanneer dit zo is. Dus wil je hier een goed beeld over hebben voordat je iets zo constateert.

Veel is mogelijk en kunnen we ook redelijk snel bereiken. Het laatste gedeelte met name punt 2 is duidelijke gedachtegang erover creëren en dan is alles wat je wilt mogelijk binnen de kaders van de AVG.

Als je wilt kan ik dit alles nog duidelijker aan jou en je team toe lichten en ook hoe jullie dit het beste kunnen aanpakken.
Dit kan middels een MS teams meeting of presentatie.

Laat maar weten wat je prettig vindt en als iets onduidelijk is kan je me ook altijd bereiken.

Heb je meer vragen over de AVG of wil je weten hoe wij het best AVG-Proof kunnen werken?
Bezoek mijn pagina **AVG-Proof werken**: https://tamtam.amsterdam.nl/do/page?id=5801000-70616765

Met vriendelijke groet,

5.1, 2, e
Gezamenlijke Stadsdelen

Gemeente Amsterdam
M: 5.1, 2, e

Van: 5.1, 2, e 5.1, 2, e @amsterdam.nl>
Verzonden: donderda 22 mei 2025 15:34
Aan: 5.1, 2, e 5.1, 2, e @amsterdam.nl>
Onderwerp: vraag AVG aanpak contactintensieve burgers

Hoi 5.1, 2, e

Hier de situatie toegelicht. Uitgebreide versie staat in het bijgevoegde document. In het gele gearceerde gedeelte staan de eigenlijke AVG vragen. De rest is inleiding:
Het helpt me als je uiterlijk maandag middag 17 uur kunt reageren. Alvast dank

Het stadsdeel is het eerste aanspreekpunt voor burgers over de taakvervulling van de gemeente in het gebied. Bewoners en ondernemers die niet tevreden zijn met het handelen van de gemeente bellen, mailen, schrijven naar medewerkers van het stadsdeel. Naast klachtencoördinatoren benaderen ze met name gebiedsmakelaars, medewerkers van het team veiligheid en het team vergunningen en handhavingsjuristen.
Deze contacten kunnen voor het merendeel goed verlopen, maar ook ontaarden in problematisch communicatiegedrag. Burgers die buitensporig veel meldingen doen, die contact blíjven zoeken, ook als de vragen al beantwoord zijn of "door roeien en ruiten gaan" als ze niet 100% gelijk krijgen. Contacten met dergelijke burgers kunnen tot spanningen of grote werkdruk voor betrokken ambtenaren leiden. Een klein aantal burgers vormt dan een dusdanige belasting van de ambtelijke organisatie dat de dienstverlening aan de overige bewoners in het gedrang komt

De leidinggevende van de betrokken medewerker is verantwoordelijk voor de afwikkeling van klachten over een medewerker door een contactintensieve bewoner. Als de klachten of vragen gemeentelijk beleid betreffen en door de grote hoeveelheid en intensiteit een medewerker of meerdere medewerkers overbelasten, is de leidinggevende van deze medewerkers verantwoordelijk voor de afwikkeling. Indien het medewerkers van meerdere afdelingen betreft neemt een van de inhoudelijk voor de klachten/vragen verantwoordelijke manager de leiding.

1. Voorkomen/ ombuigen van contactintensief gedrag van de burger
   In het algemeen verbetert de relatie met een burger als deze zich gehoord voelt. Duidelijke, persoonsgerichte en tijdige acties die goed aansluiten op (de vraag van) de burger zijn helpend. Zo kan contactintensief gedrag voorkomen of ingedamd worden.

2. Bepalen of er sprake is van een contactintensieve bewoner
   Een burger die onevenredige inspanningen van het stadsdeel vraagt door vaak en volhardend contact te zoeken is een contactintensieve bewoner. Bijvoorbeeld een burger die blijft bellen of schrijven over een klacht die al afgehandeld is. Of een burger die niet tevreden is met de uitkomsten van de klachtafhandeling.

3. Vastleggen van het contactintensief gedrag
   Leg een dossier aan met alle contacten van en naar de contactintensieve burger.
   Dossier met alle e-mails, gespreksverslagen opstelling van de burger, eisen dwingen, vernederende

opmerkingen, stemming makerij op sociale media over medewerkers van het stadsdeel. Maar ook met reacties van de ambtenaren per mail , telefoon aan de betreffende burger
VRAAG Onder welke kaders is dit mogelijk binnen de AVG

Dit dossier wordt gebruikt om een samenvatting te maken van de gedrag burger, freqentie contacten, opstelling ambtenaren
Dossier analyseren met de klachtencoördinatoren, de inhoudelijk betrokken collega's en je leidinggevende.
In het overleg verdiept men zich in het dossier en komt tot conclusies op vlak van eigen proces, interactie met de burger, ingezette capaciteit en de uitkomst.
Deze uitkomst wordt gebruikt om te komen tot maatregelen, evt. een beslissing of je het contact met de burger beperkt.
a) het horen van de betrokken burger,
b) het stoppen van het contact over een specifieke klacht of veelheid aan diverse klachten,
c) het beperken van de inzet bij klachtenbehandeling of
d) het voortzetten van de klachtbehandeling
VRAAG Onder welke kaders is dit mogelijk binnen de AVG

Vervolg dossiervorming: de klachten coördinatoren Nieuw-West beheren het dossier, om bij herhaling van gedrag burger hier weer gebruik van kunnen maken.
VRAAG Onder welke kaders is dit mogelijk binnen de AVG

In fase 2 over een half jaar willen we toe werken naar een situatie waarbij de dossiers worden gedeeld met andere klachtencoördinatoren uit andere organisatieonderdelen
VRAAG Onder welke kaders is dit mogelijk binnen de AVG

Met vriendelijke groet,

5.1, 2, e
Strategisch adviseur stadsdeel Nieuw-West
5.1, 2, e
5.1, 2, e

Op dit bericht is een proclaimer van toepassing:
amsterdam.nl/proclaimer