

Gedragscode

1. Inleiding

Slechts een kleine minderheid van de personen die zich tot de ombudsman wenden vertoont ongewenst gedrag. Wat als ongewenst gedrag wordt beschouwd is afhankelijk van de omstandigheden die tot deze gedragingen geleid hebben en de ernst van de kwestie die is voorgelegd. In deze gedragscode wordt aangegeven hoe de Gemeentelijke Ombudsman omgaat met ongewenst gedrag van verzoekers (degenen die een klacht indienen) of personen die namens hen optreden. De regels in deze gedragscode gelden ook voor de overige contacten die de Gemeentelijke Ombudsman onderhoudt.

2. Doel van de gedragscode

- Ervoor zorgen dat andere verzoekers en medewerkers geen nadeel ondervinden van personen die zich ongewenst gedragen.
- Voorkomen dat verwachtingen worden gewekt die niet kunnen worden waargemaakt.
- Gelijkwaardige behandeling van alle verzoekers. De Gemeentelijke Ombudsman is van mening dat alle verzoekers het recht hebben om gehoord, begrepen en gerespecteerd te worden. De medewerkers van de Gemeentelijke Ombudsman hebben dezelfde rechten.
- Dienstverlening voor alle verzoekers waarborgen. De Gemeentelijke Ombudsman behoudt zich echter het recht voor om de dienstverlening te beperken of beëindigen bij ongewenst gedrag.

3. Definitie van ongewenst gedrag

De Gemeentelijke Ombudsman onderscheidt de volgende soorten ongewenst gedrag:

• **Agressie**

Hieronder wordt niet alleen verstaan gedragingen die leiden tot fysiek letsel. Ook gedrag of taalgebruik (zowel mondeling als schriftelijk) dat door de medewerkers als beangstigend, bedreigend of beledigend wordt ervaren, valt onder agressie.

Voorbeelden van agressief gedrag zijn fysiek geweld, bedreiging, persoonlijk gericht beledigend taalgebruik, minachtende opmerkingen.

De Gemeentelijke Ombudsman verwacht dat zijn medewerkers met respect behandeld worden. Agressie ten aanzien van hen wordt niet getolereerd.

Het dreigen met, of plegen van fysiek of verbaal geweld, of het anderszins lastigvallen van de medewerkers van de ombudsman, resulteert in het beëindigen van alle directe contacten met verzoeker. In geval van bedreiging of fysiek geweld kan de politie op de hoogte worden gesteld.

De medewerkers van de Gemeentelijke Ombudsman kunnen telefoongesprekken beëindigen wanneer agressieve of beledigende uitlatingen worden gedaan.

Correspondentie die door de medewerkers van de ombudsman als kwetsend of beledigend wordt ervaren, wordt niet in behandeling genomen. De ombudsman kan bepalen dat verder contact uitsluitend via een tussenpersoon plaatsvindt.

• **Dwingend gedrag**

Sommige verzoekers stellen onredelijke eisen aan het bureau door de hoeveelheid informatie die ze vragen, de verwachtingen die ze hebben of het aantal pogingen dat wordt ondernomen om contact te zoeken. Hierdoor kan de aandacht voor andere verzoekers of de werkzaamheden van het bureau nadelig worden beïnvloed. Onder dwingend gedrag wordt verstaan het aandringen op reacties binnen een onredelijke termijn, het aandringen op het zien of spreken van een bepaalde medewerker, het voortdurend telefoneren of schrijven, het telkens wijzigen van de klachtomschrijving of het onophoudelijk aandragen van niet relevante zaken.

De Gemeentelijke Ombudsman kan bij dwingend gedrag besluiten dat verzoeker uitsluitend op een vastgesteld tijdstip mag bellen of door een vaste medewerker te woord wordt gestaan. Ook kan worden besloten dat verzoeker het bureau alleen mag bezoeken wanneer een afspraak met een specifieke medewerker is gemaakt. Ook kan worden bepaald dat verzoeker uitsluitend schriftelijk contact met het bureau mag hebben. Irrelevante stukken kunnen worden geretourneerd, of (in extreme gevallen) vernietigd. Wanneer een verzoeker een veelheid aan onderwerpen voorlegt aan de ombudsman, zal hem worden meegedeeld dat slechts een beperkt aantal zaken binnen een bepaalde termijn kan worden onderzocht. Verzoeker zal worden verzocht zich te beperken tot de belangrijkste punten.

- **Onredelijk volhardend gedrag**

De ombudsman begrijpt dat het soms moeilijk te accepteren is wanneer hij niet aan de verwachtingen van een verzoeker heeft kunnen voldoen. Onredelijke volhardendheid kan echter een onevenredig beslag leggen op de capaciteiten van het bureau.

Voorbeelden van onredelijke volhardendheid zijn het weigeren zich bij een beslissing met betrekking tot een ingediende klacht neer te leggen wanneer alle onderzoeksmogelijkheden van de Gemeentelijke Ombudsman zijn doorlopen of het herhaaldelijk indienen van dezelfde klacht zonder dat hierbij nieuwe informatie wordt verstrekt. In deze gevallen kan verzoeker worden meegedeeld dat er geen persoonlijke gesprekken meer over het onderwerp zullen worden gevoerd en dat contact over het onderwerp voortaan schriftelijk plaats dient te vinden. Correspondentie over het onderwerp zal worden gelezen en gearhiveerd maar uitsluitend worden beantwoord of behandeld wanneer deze nieuwe, relevante informatie met betrekking tot de zaak bevat.

4. Omgang met ongewenst gedrag

Wanneer ongewenst gedrag van een verzoeker de werkzaamheden van de ombudsman en de dienstverlening naar andere verzoekers negatief beïnvloedt kan de ombudsman zich genoodzaakt zien het contact met verzoeker te beperken. Daarbij wordt getracht om minimaal één communicatiemiddel te handhaven. In extreme gevallen wordt verzoeker meegedeeld dat contact met het bureau uitsluitend schriftelijk of via een tussenpersoon plaats mag vinden. Met uitzondering van ernstige voorvallen die direct ingrijpen vereisen, worden beslissingen over contactbeperkende maatregelen uitsluitend na zorgvuldige afweging door de Manager Dienstverlening en Bedrijfsvoering genomen. Verzoeker wordt zoveel mogelijk in de gelegenheid gesteld het ongewenste gedrag aan te passen. Wanneer een contactbeperkende maatregel wordt ingesteld wordt verzoeker schriftelijk meegedeeld wat de reden van deze beslissing is, welke maatregelen worden genomen en hoelang deze van kracht zullen zijn.

5. Bezwaar tegen contactbeperkende maatregelen

Een verzoeker kan bezwaar maken tegen een contactbeperkende maatregel. De plaatsvervangend gemeentelijke ombudsman zal het bezwaarschrift in behandeling nemen en bepalen of de maatregel gehandhaafd blijft of dat het besluit zal worden herzien. Een contactbeperkende maatregel kan worden teruggedraaid wanneer een verzoeker zijn gedrag aanpast. De plaatsvervangend gemeentelijke ombudsman beziet regelmatig de status van verzoekers die een contactbeperkende maatregel opgelegd hebben gekregen.

6. Registratie van ongewenst gedrag

Ongewenst gedrag door verzoekers wordt vastgelegd. Wanneer een contactbeperkende maatregel wordt ingesteld wordt hiervan een aantekening opgenomen in het dossier van de verzoeker en in het digitale cliëntenvolgsysteem.

7. Beschikbaarheid en aanpassing van de gedragscode

Exemplaren van deze gedragscode zijn gratis bij de Gemeentelijke Ombudsman te verkrijgen. Hiervoor kan contact op worden genomen met het bureau. De gedragscode wordt tevens gepubliceerd op de website. De gedragscode wordt regelmatig geëvalueerd en zonodig aangepast.

