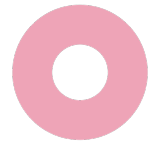
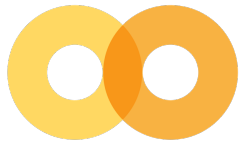


C.)

Luisteren om te  
begrijpen

Mediatorsfederatie  
KWALITEITSREGISTER *Nederland*



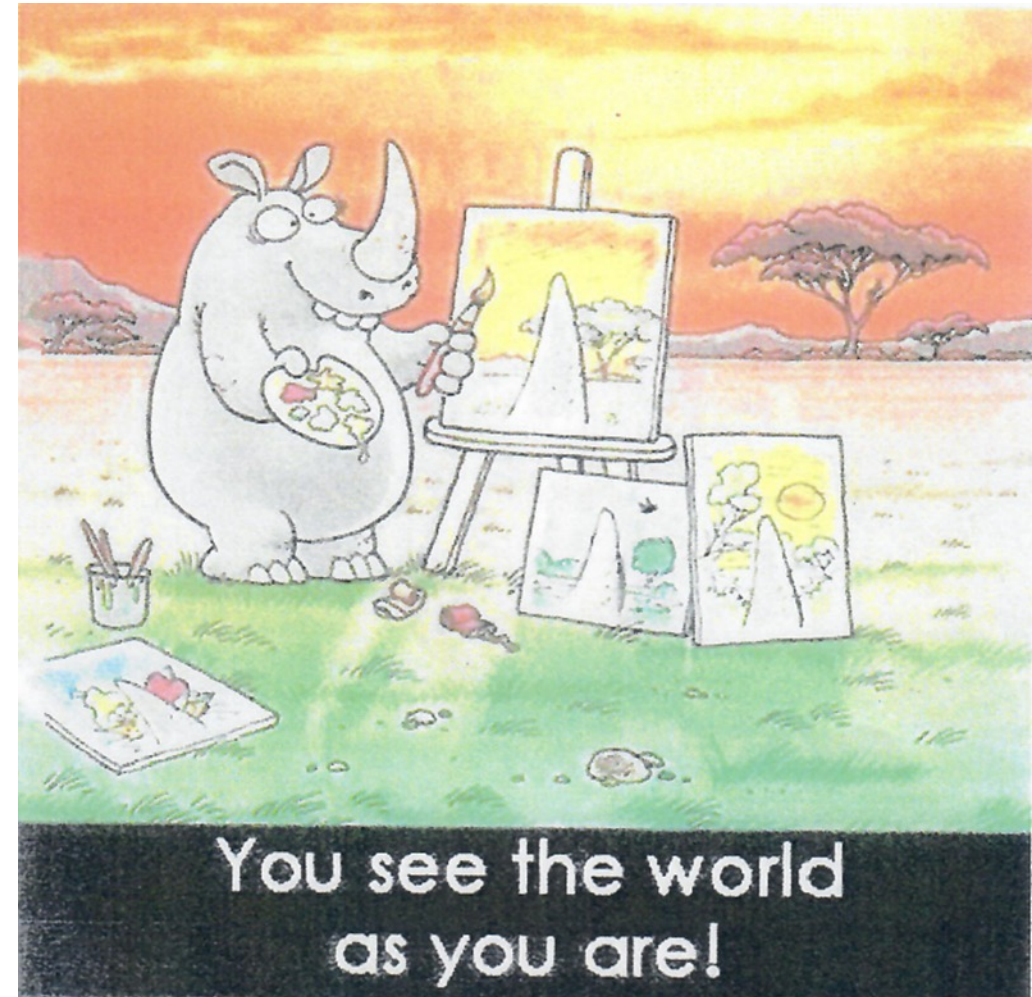


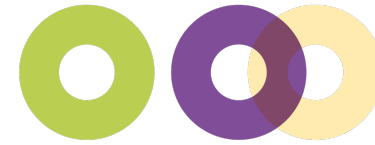
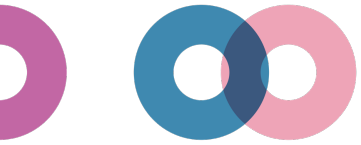
**nationale  
ombudsman**

# Luisteren om te begrijpen

Over het werk van de Nationale ombudsman

Marion van Dam en Laura van der Krogt,  
strategisch adviseur & ombudsbemiddelaar  
adviseur kwaliteit/klachtbehandeling & ombudsbemiddelaar





**nationale  
ombudsman**

# Programma

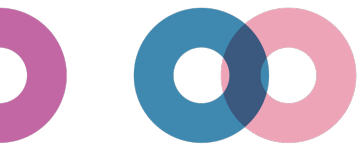
Vooraf:

Introductie door Sjoerd Veenstra, bestuurslid VMO

1. Wat zien we?
  - Knelpunten in de overheidsdienstverlening
  - Aandachtspunten ter verbetering
2. Wat doen we, waarom en waartoe?
3. Over het instrument ombudsbemiddeling







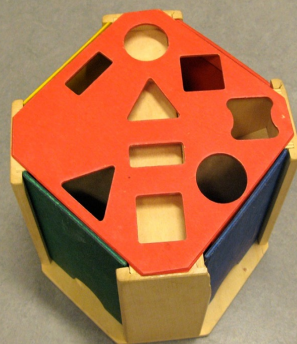
**nationale  
ombudsman**

# 1. Wat zien we?

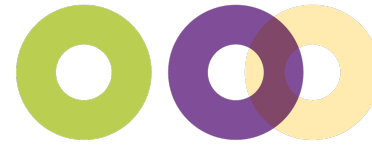
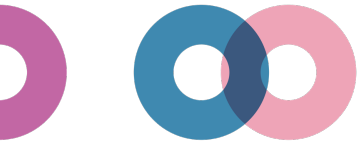
## Knelpunten in de overheidsdienstverlening



*'You can check-out  
anytime you like,  
but you can  
never leave.'*







# 1. Wat zien we?

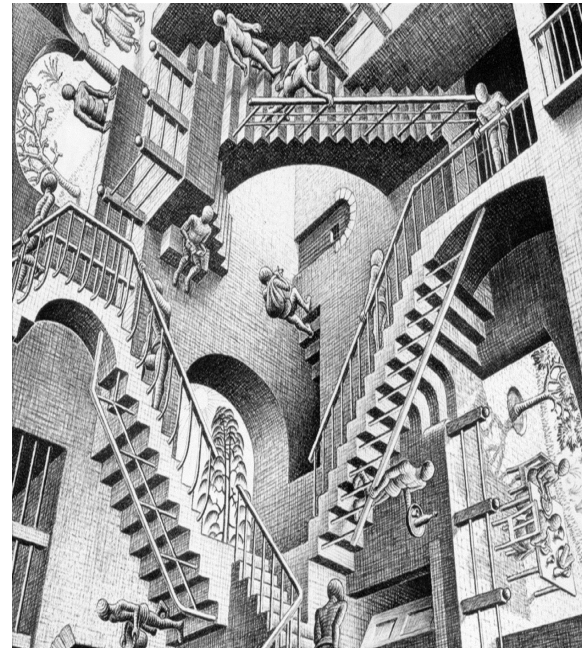
## Aandachtspunten ter verbetering

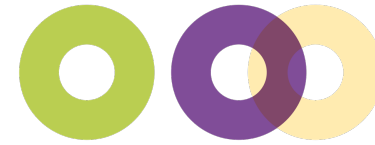
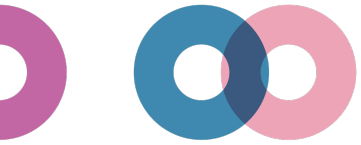
- Multi-channel
- Pro-actief
- Laagdrempelig

**nationale  
ombudsman**

**DAT MÉÉN JE NIET?!  
ALLEEN VIA INTERNET**

U HOEFT ALLEEN MAAR EEN ONTHEFFING AAN TE VRAGEN VIA [WWW.RIJKSOVERHEID.NL/  
PLAATSELIJKGEMEENTEBELEIDONTHEFFINGGEHANDICAPTENPARKEERKAARTAAANVRAAG](http://WWW.RIJKSOVERHEID.NL/PLAATSELIJKGEMEENTEBELEIDONTHEFFINGGEHANDICAPTENPARKEERKAARTAAANVRAAG)





## 2. Wat doen we, waarom en waartoe? (1)

### Wat?

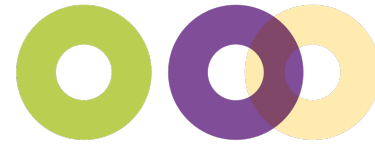
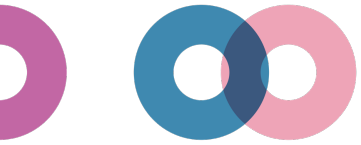
- Klachten behandelen over overheidsinstanties
- Tweedelijns klachtbehandelaar
- Onderzoek uit eigen beweging (structurele aanpak)



### Waarom?

- Omdat we geloven dat het perspectief van burgers geborgd moet worden in alles wat de overheid doet





**nationale  
ombudsman**

## 2. Wat doen we, waarom en waartoe? (2)

### Waartoe?

- Burgers die zich gehoord voelen
- Burgers die weten waar ze moeten zijn
- Oplossingen voor problemen en conflicten
- Spelregels en handvatten voor overheidsinstanties
- Een betere overheid





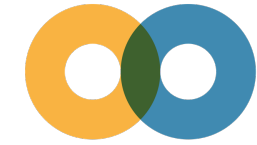
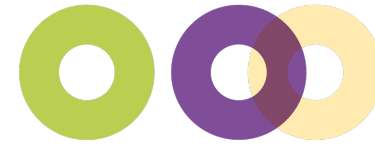
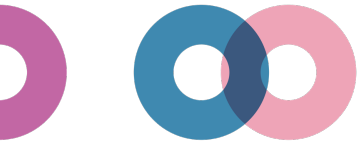
# Wat doen we, waarom en waartoe? (3)

## Stappen van klachtbehandeling

**nationale  
ombudsman**





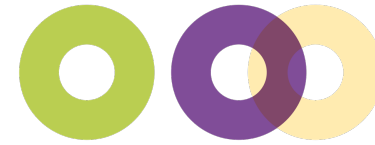
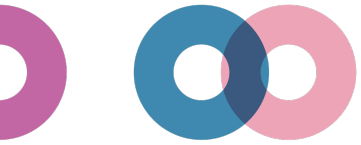


**nationale  
ombudsman**

## 3. Over het instrument ombudsbemiddeling (1)

- Toegepast bij ernstig verstoorde verhoudingen
- Glasl traptreden 4- 9
- Doel:
  - normalisering contact burger – overheid
  - en/of bevredigende closure (ter afronding verleden)
  - verbinden
- Traject bestaat uit vertrouwelijke intakes met alle betrokkenen en eenmalig gesprek van 2 uur.

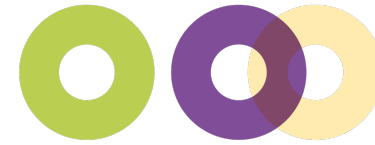
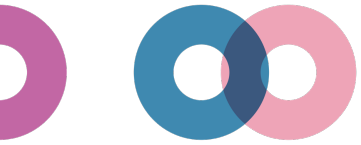
1										
Discussies verharden	2									
Impasse	intellectueel geweld	3								
Wederzijds begrip niet meer vanzelf- sprekend	Competitie superioriteitsgevoel	Geen woorden maar daden	4							
Abschermen	Polarisatie	Non verbale communicatie	Stereotype karaktertrekken	5						
Coöperatief oplossen van het conflict	Stijf van het debat	Prestige-zaal	Self fulfilling prophecy	Gerichtsaansval en gërchtsverlies	6					
Hulpvorming	Scoren	Niet terug op ingeroepen standpunt	Uitbreiden conflict	Vuil spel	Dreigingstrategieën	7				
Pro. onderscheid	Oproepen initiaties	Inlevingsvermogen neemt daadlijk af	Behoeftte aan sympathie	Ontmaskeren	Harde eisen Paniekreacties	Tegenstander puur als object/vijand	8			
Contra. verbod	Laches op de hand	Geramenlijke verantwoordelijk- heid is weg	Mensen aan je kant te krijgen	Elkaar niet zien, dood verklaaren	Sancities	Geweld	Systematische verniegiging	9		
Selectieve aandacht		Opløsning uitschakelen	Coalities Zwart-wit beeld	Immoreel gedrag	Stress	De ander schade aandoen	Verspillen van de tegenspartij	Samen is de afgrond		
Fase 1 win-win			Fase 2 win-lose			Fase 3 lose-lose				



## 3. Over het instrument ombudsbemiddeling (2)

### Intakes:

- Verbinden door o.a. erkenning impact op gevoelens en gedrag;
- Verwachtingen managen;
- Voorlichten (vergt luisteren om te begrijpen i.p.v. om te reageren);
- Bewegingsruimte inschatten en BAZO in kaart brengen.

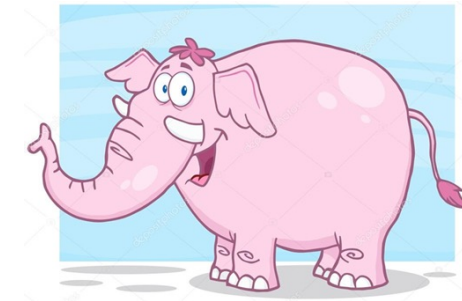


**nationale  
ombudsman**

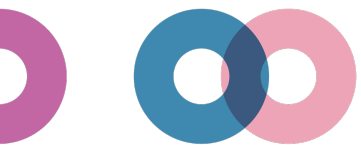
## 3. Over het instrument ombudsbemiddeling (3)

### Bemiddeling

- Inchecken: o.a. met spelregels, tijdsindicatie, rol ombudsman (geen oordeel!)
- Voorstelrondje met hoop vraag (zeer informatief!)
- Altijd een pauze inlassen
- Eventuele afspraken formuleren
- Afsluitende vraag "hoe was het voor u?"





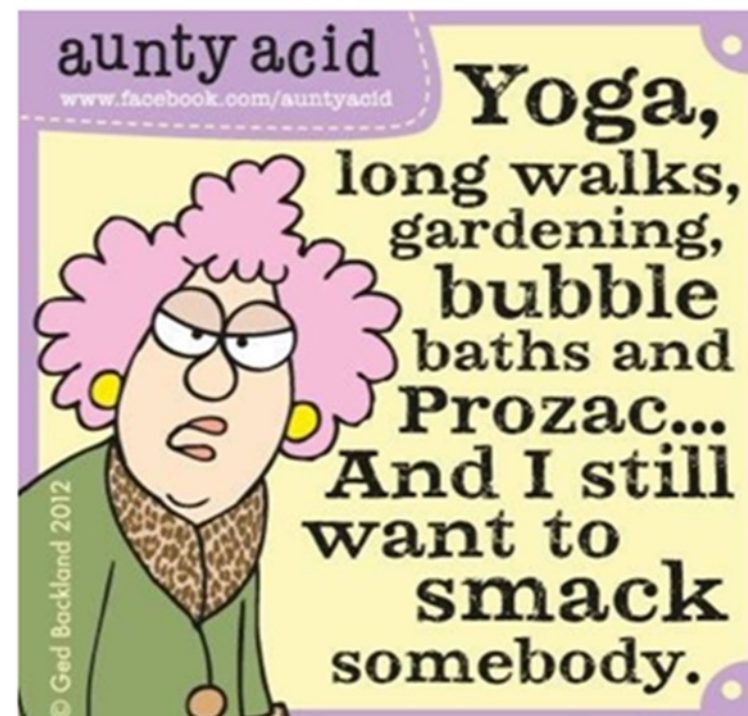


**nationale  
ombudsman**

### 3. Over het instrument ombudsbemiddeling (4)

#### Zorg goed voor jezelf!

- Even landen
- Feedback collega
- Intervisie



# Tot slot: Zorgvuldig begrenzen bij aanhoudend en grensoverschrijdend klaaggedrag

**nationale  
ombudsman**

- Terug naar de basis:

Bepaal met welk gedrag je te maken hebt door de feiten te beschrijven

- Hoe ziet ‘zorgvuldig begrenzen’ eruit?

<https://www.nationaleombudsman.nl/folders-en-brochures/zorgvuldig-begrenzen>

## Zorgvuldig begrenzen

Hoe ga je om met aanhoudend en grensoverschrijdend klaaggedrag?  
Een leidraad voor klachtbehandelaren bij de overheid.



# De 5 stappen van zorgvuldig begrenzen

**nationale  
ombudsman**

