

Nationale ombudsman  
t.a.v. mr. R.F.B. van Zutphen  
secretariaat@nationaleombudsman.nl

V., 24 september 2021

Betreft: lastig(e) / complex(e) klagers / klaaggedrag

Geachte heer Van Zutphen,

Onlangs werd mijn aandacht gevestigd op een aantal uitspraken die u eerder dit jaar heeft gedaan in uw [digitale jaarmagazine](#). Het viel mij daarbij met name op dat u, nota bene in de context van de toeslagenaffaire waarin burgers ook bij u hemel en aarde hebben moeten bewegen om enig gehoor te vinden voor hun problemen, meteen alweer de gelegenheid te baat nam om aan te komen zetten met een verhaal over 'lastige klagers'. Wat is dat toch dat u telkens dit stokpaardje berijdt? Zou een Nationale ombudsman zich niet veeleer moeten richten op lastige overheden dan dat hij zich te pas en vooral te onpas over lastige klagers beklagt?

Als Nationale ombudsman behoort u te weten dat uw woordkeuze er toe doet. Het maakt immers uit of het gaat over vluchtelingen of over gelukszoekers; over uitkeringstrekkers of over werkzoekenden; over lhbt'ers of over flikkers. Wanneer u dus steeds maar weer over lastige klagers begint dan weet u dat klagers ook steeds meer als lastpakken zullen worden gezien – en behandeld. Zelf heb ik in de ruim dertig jaar dat ik mij vanuit uiteenlopende rollen tot in de psychiatrie en het gevangeniswezen aan toe met het klachtrecht heb beziggehouden eigenlijk nooit het genoegen gehad om eens zo'n lastige klager te ontmoeten. Ik kan uw obsessie dan ook maar moeilijk plaatsen. Wat ik wel weet is dat er mensen met klachten zijn die het de overheid knap lastig kunnen maken en door wie ook diezelfde overheid soms met lastige waarheden wordt geconfronteerd. Zijn dat echter niet juist de mensen die op de Nationale ombudsman zouden moeten kunnen rekenen in plaats van dat zij door u op het etiket 'lastige klager' worden getrakteerd?

Het is helaas dat laatste wat u bij voortduring doet, hoezeer u dit ook tracht te verhullen door te benadrukken dat niet de klager lastig is maar zijn gedrag. In zaken die aan u worden voorgelegd, maar die u weigert te onderzoeken. In interviews. In uw rol van voorzitter van de Vereniging voor Klachtrecht, wanneer u een [studiedag](#) over lastige klagers – 'beroepsquerulanten' – organiseert. En vooral ook in de talloze presentaties en workshops die u over dit onderwerp geeft. Tekenend voor uw obsessionele belangstelling voor al die lastige klagers is dat u inmiddels een heel team heeft geformeerd dat zich buigt over deze materie. Een van de leden van dat team is Ruud M., die wij helaas alleen nog maar hebben leren kennen rond de wat mindere momenten waarop hij de indruk heeft gewekt het nog wat ingewikkeld te vinden om de theorie te vertalen naar de praktijk. Dat neemt echter niet weg dat uit de

verschillende [interviews](#) die ook deze 'specialist complex klaaggedrag' heeft gegeven lijkt te moeten worden opgemaakt dat het hier gaat om een aanzienlijk probleem.

Opmerkelijk genoeg zijn wij nog nergens enige cijfermatige onderbouwing tegengekomen van de door u en de heer M. gesignaleerde problematiek. Ter illustratie wordt er dan ook bij voortduring teruggevallen op enkele smeelige [verhaaltjes](#) over klagers die de overheid tot last zijn. Best aardig om te lezen, maar weinig meer dan anekdotisch bewijs. Opmerkelijk is voorts dat u keer op keer verwijst naar een flinterdun werkstukje van inmiddels een jaar of acht geleden – de brochure [Het verhaal achter de klacht. Effectief omgaan met lastig klaaggedrag](#) – waarin op enigszins aandoenlijke wijze wordt gezocht naar een typologie van lastige klagers, met een nogal karikaturale weergave van het gedrag dat dit soort mensen zou vertonen als resultaat. Zo mager kan de opbrengst van al uw inspanningen toch niet zijn? Ik veronderstel dan ook dat uw denken over dit onderwerp ondertussen een zekere ontwikkeling heeft doorgemaakt die op niet al te lange termijn ook in nadere publicaties tot uitdrukking zal worden gebracht. En naar ik aanneem komt het dan ook met die cijfermatige onderbouwing wel goed.

Want ja, als er zoveel uit de kast wordt gehaald om iets te doen aan die problematiek van de lastige klagers dan moet er wel heel wat aan de hand zijn. De afgelopen drie jaar heeft u vele tientallen presentaties en workshops over professionele klachtbehandeling en complex klaaggedrag verzorgd, waarbij medewerkers van uiteenlopende organisaties als gemeentes en universiteiten zich hebben mogen laven aan de kennis die u inmiddels heeft vergaard. Zelfs in een [brief](#) aan de voorzitter van de Huurcommissie die u eerder dit jaar op uw website heeft geplaatst prees u uw workshop nog weer aan. En dat was best wel een merkwaardige vertoning. Eerder immers hebben wij reeds met elkaar geconstateerd dat u de vele klachten die u over de Huurcommissie pleegt te ontvangen meestal weigert te behandelen. Tegelijkertijd blijkt uit die brief dat u zich er desondanks wel degelijk van bewust bent in welke deplorabele staat deze voor huurders en verhuurders zo belangrijke organisatie verkeert. Als we dan in aanmerking nemen dat u in uw brief geen enkele concrete verwachting heeft opgenomen – u bent met het SMART-principe bekend? – die voor de Huurcommissie als aanknopingspunt zou kunnen dienen om werk te maken van het aanpakken van – bijvoorbeeld – haar enorme achterstanden dan moet zo'n workshop wel heel wat om het lijf hebben wil daarvan enig soelaas kunnen worden verwacht. Of moet de conclusie zijn dat u burgers die zich tot u wenden domweg in de kou laat staan, maar ondertussen wel hun klachten benut om wat workshopjes te slijten?

Onze belangstelling voor uw workshop is kortom gewekt, en dat wordt nog versterkt doordat wij in de dagelijkse praktijk steeds vaker de resultaten van die workshops menen te kunnen bespeuren. Wat ons namelijk opvalt in de dossiers die wij zoal onder ogen krijgen is dat overheden zich in toenemende mate achter uw richtlijnen verschuilen om een punt te kunnen zetten achter de correspondentie met burgers die wat minder geneigd zijn om over zich te laten lopen, iets waarbij steeds vaker wordt teruggevallen op zinsconstructies die rechtstreeks aan uw materialen lijken te zijn ontleend. Natuurlijk, het zal nooit uw bedoeling zijn geweest dat uw wijze lessen aldus door andere instanties worden misbruikt om vasthoudende klagers op een zo efficiënt mogelijke manier de deur uit te werken. Maar dat is wel de praktijk. Waardoor nog meer burgers die ook bij u geen gehoor zullen vinden reeds in een vroeg stadium worden afgewimpeld met teksten die zijn aangereikt door de Nationale ombudsman zelf. Om ons beeld van al die inspanningen waarmee u pretendeert het functioneren van het klachtrecht te verbeteren nog wat scherper te krijgen willen wij dan ook graag weten wat de deelnemers aan uw workshops zoal van u leren. Ik verzoek u in dit verband om ons, bij voorkeur in digitale vorm, in kopie te doen toekomen alle

materialen – Powerpoint-presentaties, hand-outs, voorbeelden, oefeningen, modelbrieven, enzovoorts, enzovoorts – die u tijdens die workshops gebruikt om deelnemers te scholen op het gebied van professionele klachtbehandeling en lastig (of complex) klaaggedrag. Daarnaast stellen wij het op prijs wanneer u ons deelgenoot wilt maken van de inhoud van alle documenten die getuigen van de wijze waarop het denken over lastig klaaggedrag zich de afgelopen jaren binnen uw organisatie heeft ontwikkeld. Ook de cijfers die u op dit gebied heeft verzameld zien wij daar graag in terug.

Ten slotte nog dit. In de contacten die wij sinds een jaar of twee met u en verscheidene uwer medewerkers hebben gevoerd werden wij telkenmale geconfronteerd met een uiterst defensieve houding die duidelijk maakt dat uw organisatie zowel als uzelf moeite heeft met het omgaan met kritiek. Nu u uit mijn brief voldoende heeft kunnen opmaken dat wij uw omgang met het fenomeen lastig klaaggedrag volgen op een manier die gerust kritisch mag worden genoemd zou het mij daarom niet verbazen wanneer de luiken ook nu weer onmiddellijk worden gesloten in reactie op bovenstaand verzoek. Wij zullen in dat geval ons onderzoek uitbreiden naar de verschillende organisaties die u met uw workshops heeft weten te bereiken en daarbij de materialen die ik hiervoor heb genoemd opvragen met een beroep op de Wet openbaarheid van bestuur. Voor de betrokken organisaties zal het tamelijk belastend zijn wanneer wij die weg moeten bewandelen. Ik vertrouw er dan ook gaarne op dat u er dit keer voor zult kiezen om deze brief te beantwoorden op een wijze die een Nationale ombudsman betaamt. Waarvoor vanzelfsprekend reeds nu onze hartelijke dank!

Hoogachtend,

Stichting de Verbeelding onderschrijft de Sustainable Development Goals van de Verenigde Naties en streeft in dit verband onder meer naar het terugdringen van het gebruik van papier en inkt. Wij stellen het dan ook op prijs wanneer u deze brief niet wilt uitprinten of fotokopiëren en wanneer u haar wilt beantwoorden via ons e-mailadres. Doet u mee?