

Besluit Tot vaststelling van richtsnoeren voor de behandeling van beledigende berichten en klachten waarbij sprake is van misbruik van procedure

Document - 14/09/2020

Gelet op artikel 9, lid 8, van het Besluit van de Europese Ombudsman tot vaststelling van uitvoeringsbepalingen heeft de Europese Ombudsman de volgende richtsnoeren vastgesteld:

1. Doel van de richtsnoeren

De Ombudsman en het personeel van de Ombudsman dienen altijd beleefd met burgers om te gaan en altijd respect, geduld en empathie te tonen.

Het is evenwel belangrijk dat het personeel van de Ombudsman beschikt over duidelijke richtsnoeren om hen te helpen naar behoren om te gaan met personen wier gedrag beledigend is of getuigt van oneigenlijk gebruik, bijvoorbeeld wanneer een persoon zich tot de Ombudsman of een personeelslid [\[1\] \[Link\]](#) richt in bedreigende of vulgaire bewoordingen, of wanneer de berichten van een persoon aan de Ombudsman duidelijk steeds hetzelfde onderwerp betreffen, buitensporig groot in aantal zijn, of ongegrond, onbeduidend of hinderlijk zijn (zie in dit verband de Code van goed administratief gedrag van de Ombudsman).

2. Soorten berichten waarop deze richtsnoeren van toepassing zijn

Deze richtsnoeren zijn van toepassing op alle berichten, ongeacht of zij schriftelijk of mondeling zijn en ongeacht of zij betrekking hebben op klachten of andere zaken. De term "bericht" omvat brieven, faxen, e-mails, alle visuele communicatie, zoals afbeeldingen, foto's en video's en alle mondelinge communicatie, zoals telefoongesprekken.

3. Beledigende berichten

Een bericht is beledigend of getuigt van oneigenlijk gebruik als:

het seksistisch of racistisch is of personen beledigt op grond van hun sociale afkomst, hun genetische kenmerken, de door hen gesproken taal, hun geloof of overtuigingen, hun politieke of andere denkbepelden, het feit dat zij behoren tot een nationale minderheid, hun handicap, leeftijd of seksuele geaardheid;

het uitermate lasterlijk of uitermate beledigend is voor de Ombudsman, een personeelslid van de Ombudsman of ongeacht welke andere persoon;

het bewoordingen bevat die duidelijk vulgair en beledigend zijn;

het opzettelijk misleidende informatie bevat, zoals opzettelijk vervalste informatie of vervalste



documenten;

het duidelijk een onderwerp betreft dat al is afgehandeld, bijvoorbeeld wanneer de indiener opnieuw een kwestie aan de orde stelt waarover de Ombudsman reeds een duidelijk antwoord heeft gegeven;

het duidelijk ongegrond of onbeduidend is;

het duidelijk hinderlijk is, omdat het geen nuttig doel heeft en enkel bedoeld is om te verstoren of ergernis te wekken.

Een bericht van een klager die een zeer groot aantal klachten indient over zaken die van geen of gering belang zijn, kan worden beschouwd als hinderlijk en als misbruik van procedure.

Een bericht dat zeer onduidelijk of verwarrend is, wordt niet als een beledigend bericht beschouwd. Indien echter geen enkel redelijk verzoek om optreden of informatie uit het bericht kan worden afgeleid, wordt het gearhiveerd met de notitie dat geen verder optreden van de Ombudsman vereist is.

4. Behandeling van beledigende berichten

4.1 Procedure – Vastleggen en leidinggevend informeren

Wanneer een personeelslid te maken krijgt met een beledigend bericht, stelt hij/zij een **notitie** op waarin de feiten worden uiteengezet en wordt toegelicht waarom hij/zij het bericht als beledigend beschouwt. De notitie wordt ter informatie en goedkeuring voorgelegd aan de manager van het personeelslid. Na goedkeuring wordt de notitie in het desbetreffende dossier bewaard.

Zodra de notitie is goedgekeurd, stelt het personeelslid **de indiener van het beledigende bericht** er bij voorkeur schriftelijk van op de hoogte dat zijn/haar bericht als beledigend wordt beschouwd, onder vermelding van de redenen daarvoor. De indiener van het beledigende bericht wordt er tevens van in kennis gesteld dat verdere beledigende berichten ertoe kunnen leiden dat de Ombudsman of het daartoe bevoegde personeelslid besluit alle verdere communicatie met hem/haar over de betrokken aangelegenheid stop te zetten.

Wanneer er enkel sprake is van een of meer beledigende berichten per telefoon en er geen mogelijkheid is om de persoon schriftelijk op de hoogte te brengen, stelt het personeelslid dat de persoon in kwestie bij een volgend telefoongesprek aan de lijn krijgt, hem/haar ervan in kennis dat zijn/haar bericht als beledigend wordt beschouwd en wat de redenen daarvoor zijn, en dat verdere beledigende berichten ertoe kunnen leiden dat de Ombudsman of het daartoe bevoegde personeelslid besluit alle verdere communicatie met hem/haar over de betrokken aangelegenheid stop te zetten. Over dat telefoongesprek wordt een korte notitie opgesteld, die in het dossier wordt bewaard.



4.2 Verdere beledigende berichten

Wanneer de indiener van het beledigende bericht na de in artikel 4, lid 1, van dit besluit uiteengezette procedure op beledigende of oneigenlijke wijze (schriftelijk of telefonisch) contact blijft zoeken, stelt het betrokken personeelslid **opnieuw een notitie** op waarin de feiten worden uiteengezet en wordt geadviseerd ertoe te besluiten dat niet langer wordt gereageerd op berichten van de persoon in kwestie over de betrokken aangelegenheid. De notitie wordt ter informatie en goedkeuring voorgelegd aan de manager van het personeelslid. Na goedkeuring wordt de notitie in het desbetreffende dossier bewaard.

Zodra de notitie is goedgekeurd, wordt aan de indiener van het beledigende bericht een **brief met het besluit** van de Ombudsman gezonden waarin wordt meegedeeld dat de Ombudsman niet langer reageert op berichten van de persoon in kwestie over de betrokken aangelegenheid, onder vermelding van de redenen daarvoor. De Ombudsman kan deze bevoegdheid delegeren.

4.3 Uitvoering van een besluit om niet langer te reageren op beledigende berichten

Een schriftelijk bericht dat wordt ontvangen na een besluit op grond van artikel 4, lid 2, van dit besluit, wordt in het dossier bewaard zonder verdere actie. Mocht de persoon in kwestie na een dergelijk besluit telefonisch contact opnemen, dan verwijst het personeelslid dat opneemt beleefd naar het genomen besluit (namelijk dat niet langer wordt ingegaan op telefoontjes of berichten van die persoon) en beëindigt hij/zij het telefoongesprek.

4.4 Bijzonder ernstige gevallen van beledigende berichten

In gevallen waarin de gebezigde taal bijzonder beledigend is of anderszins ongepast, bijvoorbeeld omdat deze ernstige bedreigingen inhoudt, stelt het personeelslid zijn/haar manager onmiddellijk hiervan in kennis, gaat hij/zij voorbij aan de procedure van artikel 4, lid 1, van dit besluit en volgt hij/zij direct de procedure van artikel 4, lid 2, van dit besluit. Het personeelslid vermeldt de redenen waarom hij/zij het bericht als bijzonder beledigend beschouwt.

Bij bijzonder beledigende telefoongesprekken mag het personeelslid de persoon in kwestie onmiddellijk meedelen dat hier naar zijn/haar mening sprake van is en dat hij/zij bijgevolg het gesprek gaat beëindigen en zijn/haar manager hiervan op de hoogte zal stellen. Het personeelslid gaat in dat geval voorbij aan de procedure van artikel 4, lid 1, van dit besluit en volgt direct de procedure van artikel 4, lid 2, van dit besluit.

4.5 Verontschuldiging

Indien de indiener van een beledigend bericht de Ombudsman schrijft dat hij/zij toegeeft dat dit



bericht beledigend was, zich daarvoor verontschuldigt en toezegt zich van verdere beledigende berichten te onthouden, kan de Ombudsman of het daartoe bevoegde personeelslid het in artikel 4, lid 2, hierboven bedoelde besluit intrekken. De persoon in kwestie wordt in dat geval van de intrekking in kennis gesteld.

5. Inwerkingtreding

Deze richtsnoeren treden in werking op de datum van ondertekening. De vorige richtsnoeren worden ingetrokken.

Straatsburg, 14.9.2020

Emily O'Reilly

[1] [\[Link\]](#) Deze richtsnoeren doen geen afbreuk aan de wettelijke verplichting van de Ombudsman uit hoofde van artikel 24 van het Statuut van de ambtenaren om ambtenaren bijstand te verlenen, inzonderheid bij rechtsvervolgingen van hen die zich schuldig hebben gemaakt aan bedreigingen, grove beledigingen of smaad, en aan de wettelijke verplichting van de Ombudsman uit hoofde van artikel 4, lid 2, van het Statuut van de Ombudsman om, indien hij/zij in het kader van een onderzoek kennis heeft genomen van feiten die zijns/haars inziens onder het strafrecht vallen, de bevoegde nationale autoriteiten hiervan onverwijld op de hoogte te brengen.