

## Beleidsregel veelschrijvers Helmond 2023

het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van Helmond, ieder voor zover bevoegd;

gelet op het bepaalde in artikel 4:81 van de Algemene wet bestuursrecht, artikel 4.6 van de Wet open overheid en artikel 3:13 van het Burgerlijk Wetboek;

besluiten:

vast te stellen de Beleidsregel veelschrijvers Helmond 2023.

### I. Inleiding

*In deze beleidsregel wordt ingegaan op de vraag hoe wij in Helmond omgaan met personen die veel schrijven en klagen.*

*Wij treden de burger tegemoet met een open houding en zetten ons in om de burger (verder op weg) te helpen.*

*Wij willen transparant zijn in onze werkwijze en de burger hierin meenemen. In deze beleidsregel wordt uiteengezet hoe wij omgaan met veelschrijvers zodat een ieder begrijpt wat wij voor hem/haar kunnen doen en wat wij voor hem/haar niet kunnen doen. Dat past bij een open houding van de gemeente.*

*Er bestaan echter situaties waarin een burger geen maat houdt in zijn/haar gedrag en uitingen richting de gemeente. De betrokken burger is in het kader van de klachtbehandeling dan niet in staat om de boodschap te horen of te accepteren, blijft bellen en schrijven of wordt zelfs verbaal agressief of beledigend en uit dit op allerlei manieren.*

*Het omgaan met dit gedrag is een uitdaging voor de medewerkers van de gemeente Helmond. Het is belangrijk voor hen om te weten wat zij kunnen en mogen doen om het werk hanteerbaar te houden. De medewerkers moeten zich hierin vanuit het bestuur gesteund weten.*

*Het doel van deze beleidsregel is het scheppen duidelijkheid voor veelschrijvers met het geven van een vast aanspreekpunt in de organisatie. Voorts worden voor medewerkers beheersmaatregelen gegeven. Het doel van de beleidsregel is niet het opleggen van een strafmaatregel voor de veelschrijver.*

De gemeente Helmond kent personen die onevenredig veel corresponderen en bellen met de gemeente, ook wel 'veelschrijvers' genoemd. De berichten, die veelal te relateren zijn aan hetzelfde onderwerp, kunnen informatieve mededelingen zijn, kritische vragen, verzoeken om informatie met een beroep op de Wet open overheid (Woo), op- en aanmerkingen over gemeentelijke voorstellen, handhavingsverzoeken, verzoeken tot wijziging van eerdere besluiten, en klachten als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Het gaat hier om berichten waarvan evident is dat behandeling ervan geen redelijk doel meer dient. Behandeling ervan kan en zal in die gevallen niet bijdragen aan herstel van vertrouwen of een oplossing voor de situatie. Hiervan is sprake als de persoon zich veelvuldig tot de gemeente richt en daarvan een inspanning verlangt die buitensporig afwijkt van hetgeen van een dienstverlenende overheidsinstantie mag worden verwacht.

Niet enkel het onevenredig tijdsbeslag dat wordt gelegd op de bestuurlijke en ambtelijke organisatie maar ook het bijzonder ongepast, **beledigend of bedreigend** zich uiten richting ambtenaren en bestuur en het benaderen op het privéadres dienen te leiden tot maatregelen. Het is wenselijk om een beleidsregel vast te stellen waarin wordt aangegeven hoe wij in voorkomende gevallen zullen reageren. Het is dan voor alle partijen van meet af aan duidelijk wat wel en niet door de beugel kan.

De beleidsregel is ook van toepassing op burgers die veelvuldig bellen (zogenoemde veelbellers) of zich excessief persoonlijk melden aan de balie (zogenoemde veelbezoekers) met een steeds terugkerend vraagstuk waarover geen nieuwe inzichten of standpunten zijn te verwachten.

Waar in deze beleidsregel wordt gesproken over veelschrijvers wordt ook bedoeld veelbellers en veelbezoekers.

## II. Doelstelling

Deze beleidsregel schetst onder welke omstandigheden (criteria) herhaaldelijke berichten, verzoeken of klachten worden bestempeld als 'veelschrijversdossier' en om die reden van gemeentewege worden beantwoord met een algemene boodschap waarin tot uitdrukking komt dat deze berichten, verzoeken of klachten niet verder in behandeling worden genomen. Verder bevat deze beleidsregel uitgangspunten en een werkwijze; geschetst wordt hoe in de praktijk wordt omgegaan met veelschrijvers (onderdeel III).

Met deze beleidsregel wordt beoogd om de ambtelijke werkdruk en de bestuurlijke belasting te verminderen.

## III. Criteria, uitgangspunten en werkwijze

1. Van een veelschrijversdossier is sprake wanneer binnen één dossier een onevenredig aantal berichten wordt ontvangen. Van onevenredigheid is sprake wanneer meer dan 10 berichten binnen een tijdsperiode van een jaar worden ontvangen.
2. Onder berichten worden verstaan: (uiteenlopende) informatieve mededelingen, vragen, verzoeken om informatie met een beroep op de Woo, op- en aanmerkingen over gemeentelijke voorstellen, handhavingsverzoeken, verzoeken tot wijziging van eerdere besluiten en klachten als bedoeld in de Awb, voor zover deze betrekking hebben op hetzelfde onderwerp.
3. Wanneer er sprake is van een nieuw veelschrijversdossier wordt dit op voordracht van de klachten coördinator door het college vastgesteld.
4. De aanmerking 'veelschrijversdossier' blijft gelden zolang correspondentie over het gerelateerde onderwerp aanhoudt;
5. Zodra de betreffende persoon een verzoek indient dat niet te relateren is aan eerdere correspondentie die onder het betreffende dossier valt, gaat deze beleidsregel niet op;
6. Na vaststelling van een veelschrijversdossier, treedt de beleidsregel veelschrijvers in werking; de betrokkene wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld;
7. Uitgangspunt van de beleidsregel veelschrijvers is dat een ambtenaar gemandateerd is om als casusregisseur te acteren in de (besluitvormende) correspondentie met de veelschrijver in kwestie;
8. Correspondentie met betrekking tot veelschrijversdossiers wordt – ongeacht de adressering - in beginsel niet aan de portefeuillehouder voorgelegd, maar direct aan de verantwoordelijke ambtelijke casusregisseur;
9. Van elk bericht wordt kennisgenomen door de casusregisseur om het gewicht ervan te kunnen beoordelen; indien nodig vindt afstemming plaats met de portefeuillehouder;
10. Op informele berichten wordt in beginsel niet gereageerd. Informele berichten zijn berichten die telefonisch worden gedaan of berichten die een kennisgeving bevatten;
11. Formele berichten zoals klachten, bezwaarschriften, verzoeken om informatie met een beroep op de Woo, zolang deze te relateren zijn aan hetzelfde onderwerp, worden door de casusregisseur namens het college beantwoord met een algemeen bericht met de onderstaande strekking. Hiermee neemt de casusregisseur in kwestie in mandaat een besluit namens het college; *"Er is sprake van een diepgaand, onveranderbaar verschil van mening tussen u en ons college. Uw verzoek en/of klacht hangt nauw samen met of is gerelateerd aan dat verschil van mening. Een behandeling ervan zal niet bijdragen aan herstel van vertrouwen of een oplossing voor de situatie. (U dient desalniettemin dermate vaak verzoeken en/of klachten in dat er sprake is van misbruik van recht (art. 3:13 BW)). Wij hebben daarom besloten dergelijke verzoeken en/of klachten niet inhoudelijk te behandelen. Hierover bent u per brief van..... nader geïnformeerd."*
12. De klachtencoördinator is inzake veelschrijversdossiers gemandateerd voor de inhoudelijke behandeling en afdoening van kennelijk niet ontvankelijke klachten en kennelijk ongegronde klachten;
13. De klachtenafhandeling waar het een bestuurder of het college van burgemeester en wethouders betreft, wordt in het college behandeld.
14. Een 'veelschrijver' zal altijd in de gelegenheid zijn de stap naar de rechter te maken, evenals het maken van een bezwaar tegen een besluit. Daarna staat voor deze persoon altijd gang naar de Nationale Ombudsman open;

## IV. Inwerkingtreding en citeertitel

1. Deze beleidsregel treedt in werking op de dag na die van bekendmaking.
2. Deze regeling wordt aangehaald als: Beleidsregel veelschrijvers Helmond 2023

*Aldus vastgesteld in de collegevergadering van 16 mei 2023*

*Burgemeester en wethouders van Helmond*

*De burgemeester*

*De gemeentesecretaris*

*De burgemeester van Helmond*