

## Richtlijn veelschrijvers gemeente Veldhoven

Het college van burgemeester en wethouders van Veldhoven,

besluiten:

vast te stellen de 'Richtlijn veelschrijvers gemeente Veldhoven'

### Uitgangspunten correspondentie

1. Uitgangspunt is dat de gemeente zorgvuldig, correct en tijdig reageert op correspondentie van en met burgers.
2. Een burger mag nooit in zijn rechtsbeschermingsmogelijkheden en in zijn mogelijkheden zich schriftelijk te uiten naar de gemeente beperkt worden. Dat individuele belang van een burger blijft gewaarborgd.

### Criteria veelschrijver

3. Wanneer een burger (als zijnde persoon of namens een bedrijf) zich buitensporig veel tot de gemeente richt en daarbij een onevenredig groot beslag legt op de bestuurlijke en/of ambtelijke organisatie kan sprake zijn van 'veelschrijven'. Van een 'onevenredig groot beslag' is in ieder geval sprake als van de gemeente een inspanning nodig is die buitensporig afwijkt van hetgeen van een dienstverlenende overheidsinstantie mag worden verwacht.
4. Bij veelschrijven gaat het om sturen van:
  - a. informele berichten zoals informatieve mededelingen, vragen, op- en aanmerkingen over gemeentelijke voorstellen en gemeentelijk beleid; en
  - b. formele berichten zoals klachten, bezwaren, verzoeken om informatie op grond van de Wet open overheid, handhavingsverzoeken en het aanvragen van een beschikking.

### Voortraject

5. De gemeente voert, voordat een burger wordt aangewezen als veelschrijver, een gesprek met hem over het buitensporig veel corresponderen met de gemeente. Dit gesprek kan onder meer bijdragen aan herstel van vertrouwen, aan waarheidsvinding en kan mogelijk leiden tot het maken van (werk)afspraken.
6. Indien nodig wordt de burger (ook) schriftelijk geïnformeerd over het buitensporig veel corresponderen met de gemeente en de mogelijke gevolgen daarvan.
7. Als het bepaalde onder 5 niet leidt tot het gewenste resultaat wordt een 'stopgesprek' gevoerd. De burger krijgt tijdens dit gesprek een laatste mogelijkheid aangeboden om zijn gedrag, met betrekking tot het corresponderen, te veranderen. Ook wordt hij gewezen op de mogelijkheid tot aanwijzing als veelschrijver. Indien het voeren van een gesprek niet mogelijk blijkt, wordt het bovenstaande schriftelijk medegedeeld.

### Aanwijzing veelschrijver en werking richtlijn

8. Het college is bevoegd een burger, conform deze richtlijn, als veelschrijver aan te wijzen.

9. Wanneer het college een burger heeft aangemerkt als veelschrijver wordt deze hiervan schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte gebracht. Ook wordt toegelicht wat hiervan de gevolgen zijn.
10. Aan de veelschrijver wordt verzocht alleen nog schriftelijk of via gemeente@veldhoven.nl te corresponderen.
11. Om de correspondentie met een veelschrijver in goede banen te leiden, wordt in overleg met de gemeentescretaris een werkwijze afgesproken en kunnen een of meer ambtelijk contactpersonen worden aangewezen.
12. De inhoud van de correspondentie wordt ambtelijk beoordeeld.
  - a. Als sprake is van een informeel bericht wordt, uit een oogpunt van zorgvuldigheid, hierop kort gereageerd met de mededeling dat de correspondentie in goede orde is ontvangen en dat niet meer inhoudelijk wordt gereageerd.
  - b. Formele berichten zoals klachten, bezwaren, verzoeken om informatie op grond van de Wet open overheid, handhavingsverzoeken en het aanvragen van een beschikking worden wél in behandeling genomen.
13. Als de correspondentie beledigend van toonzetting is wordt volstaan met de mededeling dat (in het vervolg) niet (meer) wordt gereageerd.
14. In individuele gevallen kan, na overleg met de portefeuillehouder, van deze richtlijn worden afgeweken
15. Het college kan, indien wenselijk, aanvullende maatregelen opleggen.
16. Het college besluit tot het opheffen van de aanwijzing als veelschrijver.

*Aldus vastgesteld in zijn vergadering van 20 juni 2023.*

*Het college van burgemeester en wethouders van Veldhoven,*

*Jeroen Sanders Marcel Delhez  
secretaris burgemeester*