

Richtlijn veelschrijvers gemeente Twenterand

Het college van burgemeester en wethouders van Twenterand,

besluit:

vast te stellen de 'Richtlijn veelschrijvers gemeente Twenterand' aan de hand waarvan herhaaldelijke berichten, verzoeken en/of klachten binnen zogeheten door het college vast te stellen 'veelschrijvers' beantwoord kunnen worden met een algemene boodschap waarin tot uitdrukking komt dat deze berichten, verzoeken en/of klachten niet verder in behandeling zullen worden genomen.

Criteria veelschrijver

1. 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 een 'veelschrijver'.
2. 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.
3. Het criterium voor een veelschrijver is wanneer sprake is van meer dan 40 berichten binnen een tijdsperiode van een jaar, die uiteen kunnen lopen van informatieve mededelingen, 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 de Algemene wet bestuursrecht (Awb).
4. Wanneer sprake is van een veelschrijver dient dit door het college te worden vastgesteld.
5. De aanmerking 'veelschrijver' blijft gelden zolang de buitensporige correspondentie aanhoudt.
6. Zodra de betreffende persoon een formeel verzoek of een aanvraag indient, dan wordt deze op de normale wijze in behandeling genomen. Wel wordt verwacht dat deze verzoeken op de daarvoor geldende formele wijze worden ingediend.

Werking veelschrijversrichtlijn

Voortraject

7. 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.
8. Indien nodig wordt de burger (ook) schriftelijk geïnformeerd over het buitensporig veel corresponderen met de gemeente en de mogelijke gevolgen daarvan.
9. Als het bepaalde onder 7 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.

Werking veelschrijversrichtlijn

10. Het college is bevoegd een burger, conform deze richtlijn, als veelschrijver aan te wijzen.
11. 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.
12. Aan de veelschrijver wordt verzocht alleen nog schriftelijk of via info@twenterand.nl te corresponderen. Het aanschrijven van, of meenemen in de cc van, e-mailadressen van ambtenaren en bestuurders is niet toegestaan.
13. Om de correspondentie met een veelschrijver in goede banen te leiden, wordt in overleg met de gemeentesecretaris een werkwijze afgesproken en kunnen een of meer ambtelijk contactpersonen worden aangewezen.
14. 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.
 - c. Als de correspondentie beledigend van toonzetting is wordt volstaan met de mededeling dat (in het vervolg) niet (meer) wordt gereageerd.

15. De klachtbehandelaar is inzake veelschrijvers gemandateerd voor de inhoudelijke behandeling en afdoening van kennelijk niet ontvankelijke klachten en kennelijk ongegronde klachten.
16. In individuele gevallen kan, na overleg met de portefeuillehouder, van deze richtlijn worden afgeweken.
17. Het college kan, indien wenselijk, aanvullende maatregelen opleggen.
18. Het college besluit tot het opheffen van de aanwijzing als veelschrijver wanneer de veelschrijver zich één jaar aan de opgelegde gedragslijn heeft gehouden.
19. De rechtsbescherming van de inwoner blijft te alle tijden gewaarborgd.

Aldus vastgesteld in zijn vergadering van 2 juli 2024

Het college van burgemeester en wethouders van Twenterand,

*de secretaris
P.F.G. Rossen*

*de burgemeester,
mr. J.C.F. Broekhuizen*