

## Beleidsregel veelschrijvers

Besluit van de Gemeenteraad tot vaststelling van de beleidsregel veelschrijvers.  
**De Gemeenteraad** van de gemeente Elburg;

gelezen het voorstel van 16 juli 2024 nr 0230304222;

overwegende dat,

het gewenst is om een beleidsregel vast te stellen omtrent veelschrijvers vanwege de onevenredige beslaglegging op het c.q. de bestuursorga(a)n(en) en de ambtelijke organisatie door een veelschrijver;

gelet op de artikelen 4:81, eerste lid, 4:83 en 1:3, vierde lid, van de Algemene wet bestuursrecht; en hoofdstuk 9 Awb;

b e s l u i t vast te stellen de volgende beleidsregel:

Beleidsregel met betrekking tot veelschrijvers van de gemeente Elburg

### Artikel 1. Algemeen uitgangspunt

1. Uitgangspunt is dat de gemeente Elburg zorgvuldig, correct en adequaat reageert op correspondentie met burgers. Hierbij wordt de betreffende wet- en regelgeving in acht genomen alsmede de normen die de Nationale Ombudsman hanteert met betrekking tot behoorlijk overheidshandelen.
2. Een burger mag niet in zijn rechtsbeschermingsmogelijkheden en niet zondermeer in zijn mogelijkheden zich schriftelijk te uiten naar de gemeente beperkt worden. Dat individuele belang van een burger blijft gewaarborgd.

### Artikel 2. Identificatie veelschrijver

1. Wanneer een burger (als persoon of namens een bedrijf) zich buitensporig veel tot de gemeente, tot welk bestuursorgaan dan ook, richt en daarbij een onevenredig groot beslag legt op de bestuurlijke en/of ambtelijke organisatie kan sprake zijn van 'veelschrijven'.
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. Zodra een burger zich onevenredig veel tot de Gemeente Elburg richt en daarbij een onevenredig groot beslag legt op de organisatie wordt de burger als veelschrijver aangemerkt.

### Artikel 3. Contactpersoon

1. Om de correspondentie en/of telefonische contacten met een veelschrijver in goede banen te leiden wordt een ambtelijk contactpersoon aangewezen. Deze wordt bekend gemaakt aan de veelschrijver en aan de overige betrokkenen in de interne organisatie.
2. De contactpersoon moet niet alleen coördineren, maar ook mogelijke escalaties en risico's voor de medewerkers inschatten. Indien nodig moet deze persoon samenwerken met juridische zaken en/of openbare orde en veiligheid dan wel het sociaal domein om de juiste maatregelen te treffen.
3. Na de identificatie van een veelschrijver nodigt de ambtelijk contactpersoon de veelschrijver uit voor een persoonlijk gesprek, al dan niet telefonisch. In dit persoonlijk gesprek kunnen duidelijke afspraken gemaakt worden met de veelschrijver. Bijvoorbeeld over aan wie de veelschrijver zijn correspondentie en/of telefonische contactmomenten kan c.q. moet richten en wat de veelschrijver wel of niet (nog) van de gemeente kan verwachten.
4. De contactpersoon kan zowel een eenzijdige correspondentiebeperking opleggen als gemaakte afspraken naar aanleiding van het gesprek als bedoeld in lid 3 per brief bevestigen. Dit om voor beide partijen duidelijk te maken, hebben en houden welke beperkingen voortaan van toepassing zijn.

### Artikel 4. Correspondentiewijze

1. Op het moment dat een burger als veelschrijver wordt aangemerkt, deelt de ambtelijk contactpersoon aan de veelschrijver schriftelijk mee dat alle correspondentie c.q. contacten via de contactpersoon verloopt. Aan de veelschrijver wordt verzocht correspondentie alleen nog te richten tot die contactper-

soon. De contactpersoon beziet elke keer de inhoud van de correspondentie, eventueel in afstemming met vanuit de inhoud betrokken collega's. Hierbij worden de volgende (voor)vragen gesteld.

- Is er sprake van een formele aanvraag, verzoek, zienswijze, bezwaarschrift of klaagschrift waarop een (formele) beslissing moet volgen of is er sprake van een brief (feitelijk handelen) of melding?
- Waar het een formele aanvraag, verzoek, zienswijze, bezwaarschrift of klaagschrift betreft:
  - welk bestuursorgaan is bevoegd?
  - is delegatie of (onder)mandaat van toepassing?
  - wordt voldaan aan de betreffende eisen van ontvankelijkheid?
    - belanghebbende
    - tijdigheid
    - wettelijke voorschriften voor in behandeling nemen
    - nieuwe feiten of veranderde omstandigheden bij herhaalde aanvraag of verzoek?
- Worden in de brief nieuwe vragen gesteld, dan wel nieuwe of gewijzigde standpunten ingenomen?

Dan wordt de correspondentie in behandeling genomen zoals ook met alle andere correspondentie wordt gedaan. Blijft de veelschrijver met de Gemeente Elburg corresponderen over hetzelfde onderwerp, dan wordt hem mee gedeeld dat van de zijde van de gemeente niet meer wordt gereageerd. In deze schriftelijke mededeling motiveert de contactpersoon waarom en op welk soort onderwerpen niet meer wordt gereageerd. Er wordt ook geen ontvangstbevestiging meer gestuurd om de organisatie niet langer te belasten. Dit wordt medegedeeld aan de veelschrijver.

- Is er sprake van een beledigende toonzetting?

Dan wordt deze toonzetting – eenmalig – geadresseerd en voor het overige buiten beschouwing gelaten. Daar waar sprake is van belediging of smaad kan overwogen worden aangifte te doen. Zo nodig kan afstemming gezocht worden met juridische zaken of openbare orde en veiligheid.

- Is er sprake van een doorzendplicht waar het niet één van onze bevoegdheden betreft?

Dan wordt de correspondentie doorgezonden aan de bevoegde instantie.

2. De contactpersoon coördineert uitgaande brieven c.q. reactie(s) van de Gemeente Elburg.

3. Bij beledigende toonzetting in de correspondentie moet dit gedrag worden gedocumenteerd en kan mogelijk leiden tot een aangifte. Dit kan escaleren naar een formeel juridische actie indien de belediging voortduurt. In afstemming met de portefeuillehouder wordt besloten tot het al dan niet doen van aangifte.

#### **Artikel 5. Uitzonderlijke situaties**

1. Indien alle stappen die zijn gezet er niet toe leiden dat de correspondentie met de veelschrijver, leidt tot een afname van het onevenredig groot beslag dat wordt gelegd op de ambtelijke organisatie van de Gemeente Elburg, kan in een uitzonderlijke situatie bij de burgerlijke rechter worden gevorderd dat de correspondentie wordt beperkt.
2. Indien sprake is van gevaarlijke situaties voor de medewerkers van de Gemeente Elburg zelf, wordt melding gedaan bij personeelszaken en zo nodig het meldingsprotocol opgevolgd. Overwogen kan worden om een gebiedsverbod en/of gebouwverbod op te leggen indien sprake is van een fysiek bedreigende situatie.
3. Indien sprake is van een psychische/psychiatrische stoornis wordt in afstemming met het Sociaal Domein gehandeld. Mogelijk kan er, al dan niet verplicht, hulp toegekend worden en wordt de-escalierend gehandeld.

#### **Artikel 6 Inwerkingtreding en citeertitel**

1. Deze beleidsregel treedt in werking op 1 oktober 2024.
2. Deze beleidsregel wordt aangehaald als: beleidsregel veelschrijvers van de gemeente Elburg.

*Aldus vastgesteld door de raad van de gemeente Elburg in de vergadering van 23 september 2024.*

*de voorzitter, de griffier,*

*ir. J.N. Rozendaal mr. D.H.A.A. Kassing*