



Richtlijn veelschrijvers gemeente Houten

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Houten;

besluit vast te stellen de:

richtlijn veelschrijvers gemeente Houten

Artikel 1 Uitgangspunten correspondentie

1. De gemeente reageert zorgvuldig, behoorlijk en tijdig op correspondentie van en met inwoners.
2. De inwoner heeft het recht zich schriftelijk te uiten naar de gemeente. De gemeente mag de rechtsbeschermingsmogelijkheden van de inwoner niet beperken en waarborgt dit individuele belang van de inwoner.

Artikel 2 Omschrijving veelschrijver

1. Wanneer een inwoner aanhoudend en buitensporig veel berichten, dan wel herhaaldelijk over dezelfde onderwerpen aan de gemeente stuurt (als persoon of namens een bedrijf of maatschappelijke organisatie) kan sprake zijn van een veelschrijver.
De gemeente spreekt van veelschrijven, als de inspanning om zorgvuldig en tijdig te reageren een onevenredig groot beslag op de bestuurlijke en/of ambtelijke organisatie legt.
2. Bij veelschrijven gaat het om:
 - a. informele berichten: bijvoorbeeld mededelingen, meldingen, vragen, op- en aanmerkingen over gemeentelijke voorstellen en gemeentelijk beleid; en
 - b. formele berichten: bijvoorbeeld klachten, bezwaren, verzoeken om informatie op grond van de Wet open overheid, handavingsverzoeken en het aanvragen van een beschikking.

Artikel 3 Voortraject

1. De gemeente nodigt, voordat een inwoner als veelschrijver wordt aangewezen, deze inwoner uit voor een gesprek over de aanhoudende en buitensporige correspondentie. Dit gesprek kan bijdragen aan herstel van vertrouwen en het maken van (werk)afspraken. Ook heeft het tot doel de inwoner te informeren over de mogelijke gevolgen van het voornemen tot aanwijzen als veelschrijver.
2. De gemeente zal zo nodig de inwoner (ook) schriftelijk informeren over het buitensporig veel sturen van berichten en de mogelijke gevolgen daarvan, zoals het opleggen van een gedragslijn.

Artikel 4 Aanwijzing veelschrijver en werking gedragslijn

1. Het college is bevoegd een inwoner, volgens deze richtlijn, als veelschrijver aan te wijzen.
2. De inwoner krijgt hierover schriftelijk en gemotiveerd bericht. Daarbij wordt concreet benoemd welke onderwerpen onder de gedragslijn vallen.
3. De aanwijzing geldt voor een beperkt aantal maanden tot de maximale duur van 1 jaar. Deze kan verlengd worden nadat een evaluatie heeft plaatsgevonden. Bij een positieve evaluatie wordt de aanwijzing opgeheven.
4. De veelschrijver wordt gevraagd alleen te corresponderen via email (berichtenbeheer@houten.nl) of schriftelijk naar het postbusnummer van de gemeente o.v.v. Berichtenbeheer.
5. De inhoud van de correspondentie wordt ambtelijk beoordeeld.
 - a. Als sprake is van een informeel bericht wordt, afhankelijk van het onderwerp, hierop gereageerd.
 - b. Formele berichten zoals klachten, bezwaren, verzoeken om informatie op grond van de Wet open overheid, handavingsverzoeken en het aanvragen van een beschikking worden wél in behandeling genomen. In behandeling nemen kan ook bestaan uit het beslissen dat de gemeente geen aanleiding ziet verder inhoudelijk te reageren. Dit wordt opgenomen in de ontvangstbevestiging.

Artikel 5 Grensoverschrijdend gedrag

1. Als de aanhoudende correspondentie ook grensoverschrijdend taalgebruik bevat, wordt volstaan met de mededeling dat (in het vervolg) niet (meer) wordt gereageerd. Onder 'grensoverschrijdend' verstaan we alle vormen van agressie en intimidatie. Zowel fysiek als (non) verbaal.

Artikel 6 Maatwerk

1. In individuele gevallen kan, na overleg met de veelschrijverscoördinator(en), van deze richtlijn worden afgeweken.



Artikel 7 Opheffen of verlengen aanwijzing veelschrijver

1. Het college verleent mandaat aan de gemeentesecretaris tot het opheffen of verlengen van de aanwijzing als veelschrijver op voorstel van de veelschrijverscoördinator(en).

Artikel 8 Citeertitel

1. Deze richtlijn kan worden aangehaald als: richtlijn veelschrijvers gemeente Houten.

Artikel 9 Inwerkingtreding

1. Deze richtlijn treedt in werking op de eerste dag na bekendmaking in het Gemeenteblad.

Aldus besloten op 10 december 2024.

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Houten,

*de secretaris,
R. van Netten*

*de burgemeester,
G.P. Isabella*

Artikelsgewijze toelichting richtlijn veelschrijvers gemeente Houten 2024

Artikel 1 Uitgangspunten correspondentie

De richtlijn veelschrijvers is opgesteld om de medewerkers van de gemeente Houten een leidraad te bieden als zij te maken krijgen met een persoon die zeer veelvuldig contact zoekt met de gemeente, waardoor een onevenredig grote werkbelasting ontstaat.

Bij het vaststellen van de richtlijn veelschrijvers gemeente Houten is het volgende in overweging genomen:

- De gemeente moet gericht zijn op het helpen of doorverwijzen van betrokkenen;
- Iedere verzoeker die dat wenst moet gehoord worden;
- De gemeente heeft een redelijke termijn om op correspondentie te reageren;
- Het contact tussen gemeente en betrokkene moet met wederzijds respect plaatsvinden;
- Het reageren op vragen of opmerkingen hoort geen excessieve kosten met zich mee te brengen.

Artikel 2 Omschrijving veelschrijver

Het doel van de richtlijn veelschrijvers Houten is het beslag op de ambtelijke en bestuurlijke capaciteit te verminderen door vast te stellen hoe omgegaan zal worden met (potentiële) veelschrijvers. De omschrijving sluit hierop aan.

De Nationale ombudsman (Bijlage I Leidraad Zorgvuldig begrenzen) geeft aan wanneer sprake is van onevenredige correspondentie, die een onevenredig groot beslag legt op de ambtelijke organisatie. Dit ziet op het tijdsbeslag dat een bestuursorgaan kwijt is aan de betreffende correspondentie. Van dit criterium is in de richtlijn uitgegaan.

Om te bepalen wanneer de correspondentie ten koste gaat van andere taken van het bestuursorgaan en wanneer sprake is van een ongerechtvaardigde uitbreiding van de ambtelijke organisatie, wordt gekeken hoeveel werktijd naar bepaalde correspondentie uitgaat. Dit kan bijvoorbeeld door:

- Bepalen hoeveel FTE uitgaat naar bepaalde taken;
- Uren schrijven;
- Alle documentatie registreren in het betreffende zaakstelsel;
- De facturen van de huisadvocaat.

Verder moet contact tussen de gemeente en de betrokkene met wederzijds respect plaatsvinden. Om dit te kunnen waarborgen zijn er mogelijkheden voor verzoeker en bestuursorgaan, in het geval van een conflict. Voor de gemeente bestaat de mogelijkheid om een melding te maken in het Registratieformulier incidenten. Voor de betrokkene is het altijd mogelijk om een klacht in te dienen tegen een gedraging van een bestuursorgaan op grond van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb).

Artikel 3 Voortraject

Voordat een situatie ontstaat waarop deze veelschrijversrichtlijn van toepassing is, is vroegtijdige signalering van groot belang. Door het tijdig voeren van een gesprek met de intentie om er samen uit te komen, kan voorkomen worden dat het opleggen van een aanwijzing tot veelschrijver nodig is.



In deze toelichting en de bijbehorende richtlijn veelschrijvers wordt de term 'correspondentie' gehanteerd. Met correspondentie wordt elke vorm van berichtgeving aan of met de gemeente bedoeld. Dit kan eenzijdig zijn, dan reageert de gemeente niet op een bericht. Het kan ook wederkerig zijn, dan reageert de gemeente wel op een bericht. Voor een uiteenzetting over waar de correspondentie uit kan bestaan, wordt verwezen naar artikel 2 lid 2 van de richtlijn veelschrijvers gemeente Houten.

Artikel 4 Aanwijzing veelschrijver en werking gedragslijn

Zodra een betrokkene door het college wordt aangemerkt als een veelschrijver, wordt hem een eenzijdige gedragslijn opgelegd. Dit is een schriftelijke mededeling waarin wordt uitgelegd dat niet meer gereageerd zal worden op informele correspondentie.

De schriftelijke mededeling van de gedragslijn bevat in ieder geval:

- De aanleiding voor het opleggen van een gedragslijn;
- Het (voornemen tot) opleggen van een gedragslijn met uitleg wat dit inhoudt;
- De uitleg van de duur van de aanwijzing die is gesteld op maximaal 1 jaar en verlengd kan worden;
- Beschrijven welke correspondentie over concreet welke onderwerpen onder de gedragslijn valt;
- Beschrijven welke formele correspondentie aan de gemeente, in de periode dat de gedragslijn is opgelegd, nog wel mogelijk is;
- De uitleg dat het maken van bezwaar en (hoger) beroep in reactie op het aanwijzen als veelschrijver niet mogelijk is. De inhoud van de brief over aanwijzing als veelschrijver kan niet aangemerkt worden als een besluit in de zin van de Awb.

Een betrokkene mag nooit beperkt worden in zijn mogelijkheden om zich schriftelijk te uiten over andere onderwerpen naar de gemeente en om verzoeken in te dienen. De gemeente hoeft echter niet overal op te reageren. Door het proces zo in te richten dat belangrijke signalen alsnog opgepakt kunnen worden, blijft dit recht gewaarborgd.

Dit wordt gerealiseerd door het benoemen van veelschrijverscoördinatoren op voordracht van de gemeentesecretaris. Zij beheren de mailbox die specifiek is aangemaakt om praktisch uitvoering te geven aan de richtlijn veelschrijvers. Op deze wijze wordt alle correspondentie waargenomen en kunnen belangrijke signalen opgepakt worden.

Artikel 5 Grensoverschrijdend gedrag

Soms is naast veelvuldig contact en correspondentie tevens sprake van grensoverschrijdend gedrag en/of taalgebruik. Woorden die beledigend van aard zijn vragen om zorgvuldige begrenzing. Deze richtlijn kan als kapstok daarvoor dienen, naast de bijlage I Zorgvuldig begrenzen die door de Nationale Ombudsman is opgesteld.

Artikel 6 Maatwerk

Zorgvuldig begrenzen vraagt om een benadering waarbij altijd oog en oor is voor de mens en het persoonlijke verhaal. Daarom kan in individuele gevallen altijd afgeweken worden van de richtlijn.

Artikel 7 Opheffing aanwijzing veelschrijver

Het college is bevoegd iemand als veelschrijver aan te wijzen. Via mandaat vanuit het college is het aan de gemeentesecretaris om een besluit te nemen tot opheffen of verlengen van de aanwijzing. De aanwijzing kan verlengd worden met telkens maximaal 1 jaar. Hieraan voorafgaand vindt een overweging plaats in afstemming met de betrokken veelschrijverscoördinatoren. Van deze verlenging kan in onderling overleg met de veelschrijverscoördinatoren afgeweken worden.