

## Veelschrijversregeling gemeente Zwijndrecht

Het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester, ieder voor zover het zijn bevoegdheid betreft;

overwegende dat het gewenst is om beleid vast te stellen omtrent veelschrijvers vanwege de onevenredige beslaglegging op bestuursorganen en de ambtelijke organisatie door veelschrijvers;

gelet op de artikelen 4:81lid 1 jo. 4:83 en 1:3 lid 4 van de Algemene wet bestuursrecht;

gelet op de bepalingen in onder andere de Gemeentewet, de Algemene wet bestuursrecht, de Wet open overheid;

b e s l u i t e n

vast te stellen de Regeling veelschrijvers gemeente Zwijndrecht.

### Inleiding

Personen kunnen op verschillende wijzen contact leggen met de gemeente Zwijndrecht. Dit gebeurt door middel van formele en informele correspondentie. De gemeente Zwijndrecht heeft sinds een aantal jaar te maken met personen die in dusdanige mate contact zoeken met de gemeente, dat dit naar het oordeel van de gemeente Zwijndrecht in alle redelijkheid en billijkheid een (te grote) extra belasting is gaan leggen op de (ambtelijke) organisatie. Denk hierbij bijvoorbeeld aan tijdsbelasting/tijdbeslag, aantal contacten, ingewikkeldheid van een casus waardoor de persoon een onevenredig groot tijdsbeslag legt op de (ambtelijke) organisatie.

Dit contact bestaat uit iedere vorm van correspondentie/communicatie van een persoon aan/met de gemeente, zowel formeel als informeel. Met formele correspondentie wordt bedoeld: Alle berichten waar op grond van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) een besluit/beslissing op genomen moet worden. Denk hierbij bijvoorbeeld aan aanvragen, bezwaarschriften, klachten of verzoeken op grond van de Wet open overheid (hierna: Woo). Met informele correspondentie wordt bedoeld: alle berichten waar niet op grond van de wet een formeel besluit op genomen hoeft te worden. Denk hierbij bijvoorbeeld aan telefonisch contact, het sturen van berichten via de telefoon, Whatsapp en per brief of per e-mail, die niet een formeel verzoek inhouden.

Om de ambtelijke en bestuurlijke belasting van veelschrijvers te verminderen kent de gemeente Zwijndrecht de Regeling veelschrijvers gemeente Zwijndrecht.

### Artikel 1. Algemeen uitgangspunt: behoorlijk overheidshandelen

1. Uitgangspunt is dat de gemeente Zwijndrecht zorgvuldig, correct en adequaat reageert op correspondentie. 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 persoon mag niet in zijn rechtsbeschermingsmogelijkheden en niet zondermeer in zijn mogelijkheden zich (schriftelijk) te uiten naar de gemeente Zwijndrecht beperkt worden. Dat individuele belang van een persoon blijft gewaarborgd.

### Artikel 2. Criteria Veelschrijver

1. Wanneer een persoon (waaronder ook verstaan wordt een persoon die optreedt namens een bedrijf of andere organisatie) zich buitensporig veel tot de gemeente Zwijndrecht richt en daarbij een onevenredig groot beslag legt op de bestuurlijke en/of ambtelijke organisatie kan sprake zijn van 'veelschrijven'.
2. Er is sprake van een onevenredig groot beslag als de gemeente van mening is dat een inspanning nodig is, die buitensporig afwijkt van hetgeen in alle redelijkheid en billijkheid van een dienstverlenende overheidsinstantie mag worden verwacht.
3. Zodra een persoon zich onevenredig veel tot de Gemeente Zwijndrecht richt en daarbij een onevenredig groot beslag legt op de organisatie, wordt de persoon als veelschrijver aangewezen.
4. Correspondentie/communicatie, die zich richt aan organisaties die in mandaat, delegatie en/of in opdracht van de gemeente Zwijndrecht taken/bevoegdheden uitvoeren, kunnen in de beoordeling

of een persoon als een veelschrijver moet worden aangemerkt, worden meegenomen. De criteria zoals verwoord in dit artikel zijn hierop eveneens van toepassing.

### **Artikel 3 Voortraject**

1. De gemeente Zwijndrecht voert voordat een persoon wordt aangewezen als veelschrijver, in principe een gesprek met deze persoon over het buitensporig veel corresponderen met de gemeente Zwijndrecht. Dit gesprek kan onder meer bijdragen aan herstel van vertrouwen, aan waarheidsvinding en kan mogelijk leiden tot het maken van (werk)afspraken.
2. Van een gesprek wordt afgezien als dit naar het oordeel van de gemeente Zwijndrecht naar alle waarschijnlijkheid niet leidt tot een herstel van vertrouwen en/of tot het maken van mogelijke werkafspraken.
3. De persoon kan indien nodig (ook) schriftelijk geïnformeerd worden over het buitensporig veel corresponderen met de gemeente Zwijndrecht en de mogelijke gevolgen daarvan.
4. Als het bepaalde onder lid 1 van dit artikel niet leidt tot het gewenste resultaat wordt in principe een 'stopgesprek' gevoerd. De persoon krijgt tijdens dit gesprek een laatste mogelijkheid aangeboden om zijn gedrag, met betrekking tot het corresponderen, te veranderen. Ook wordt de persoon gewezen op de mogelijkheid tot aanwijzing als veelschrijver. Indien het voeren van een gesprek niet mogelijk blijkt, wordt het bovenstaande schriftelijk medegedeeld.

### **Artikel 4 Aanwijzing veelschrijver**

1. Het college is bevoegd een persoon, conform deze regeling, als veelschrijver aan te wijzen.
2. Wanneer het college een persoon heeft aangewezen als veelschrijver, wordt deze persoon hiervan schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte gebracht. Ook wordt toegelicht wat hiervan de gevolgen zijn.
3. Het college is bevoegd te besluiten tot het opheffen van de aanwijzing als veelschrijver en kan deze bevoegdheid mandateren.

### **Artikel 5 Duur van de aanwijzing en verlenging**

1. De aanwijzing als veelschrijver en de daarmee gepaard gaande maatregelen, blijft in ieder geval gelden voor de duur van één jaar, gerekend vanaf de datum van het besluit door of namens het college.
2. Zolang de onevenredige correspondentie aanhoudt, kan de aanwijzing telkens met een jaar worden verlengd. Dit wordt aangegeven in de brief waarin aanwijzing aan de veelschrijver wordt opgelegd.
3. Van de verlenging van de aanwijzing wordt de veelschrijver schriftelijk op de hoogte gesteld.

### **Artikel 6 Beoordeling/behandeling van de correspondentie**

1. Aan de veelschrijver wordt meegedeeld dat het alleen nog is toegestaan schriftelijk te corresponderen ter attentie van '1balie' of per e-mail aan 1balie@zwijndrecht.nl.
2. 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.
3. Er wordt in elk geval niet langer gereageerd op de volgende vormen van correspondentie:
  - brieven/gesprekken met een beledigende toonzetting,
  - brieven/gesprekken die gaan over een blijvend meningsverschil, waarbij geen nieuwe standpunten zijn te verwachten,
  - e-mails die geen formeel verzoek inhouden,
  - brieven/gesprekken over al eerder ingediende klachten, kennisgevingen,
  - verzoeken om informatie,
  - verzoeken om een specificatie als die specificatie al uit eerdere brieven valt af te leiden.
4. 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.
5. Formele berichten zoals klachten, bezwaren, verzoeken om informatie op grond van de Wet open overheid, handhavingsverzoeken en het aanvragen van een beschikking worden wel in behandeling genomen, voor zover deze niet eerder zijn be- en afgehandeld.

6. Als de correspondentie beledigend van toonzetting is, wordt volstaan met de mededeling dat (in het vervolg) niet (meer) wordt gereageerd. Het Beleid op grond van de Veilige Publieke Dienstverlening is hierop onverkort van toepassing.
7. Als een persoon, die als veelschrijver is aangewezen, zich (herhaaldelijk) niet houdt aan de wijze van corresponderen zoals hem in lid 1 van dit artikel is aangegeven, dan behoudt de gemeente Zwijndrecht zich het recht voor om helemaal niet meer te reageren.

#### **Artikel 7 Afwijking en aanvullende voorwaarden**

1. In individuele gevallen kan, na raadplegen van het college van deze beleidsregel worden afgeweken.
2. Het college kan, indien wenselijk, ook aanvullende maatregelen opleggen.

#### **Artikel 8 Uitzonderlijke situaties**

Indien sprake is van gevaarlijke situaties voor de medewerkers van de Gemeente Zwijndrecht zelf, wordt altijd melding gedaan op grond van het Beleid Veilige Publieke Dienstverlening en worden zo nodig op grond van dat beleid passende maatregelen genomen. Er wordt indien nodig vanuit de organisatie aangifte gedaan van de gevaarlijke situatie bij de politie.

#### **Artikel 9 Overgangsrecht bestaande 'veelschrijvers'**

Personen die voorafgaand aan de inwerkingtreding van deze beleidsregel nog niet als veelschrijver konden worden aangemerkt, maar wel een onevenredig groot tijdsbeslag leggen op de (ambtelijke) organisatie, kunnen op grond van deze beleidsregel na inwerkingtreding van de beleidsregel door het college worden aangewezen als veelschrijver, waarbij de voorwaarden zoals deze gelden onder deze beleidsregel onverkort op deze personen van toepassing zijn.

#### **Artikel 10 Inwerkingtreding en citeertitel**

1. Deze regeling treedt in werking op de dag na publicatie hiervan.
2. Deze regeling wordt aangehaald als: Veelschrijversregeling gemeente Zwijndrecht.

*Aldus vastgesteld door burgemeester en wethouders en de burgemeester op 1 april 2025*

*P.W. Croonenberg-Borst, L.C.A. Anink*

*Gemeentesecretaris/algemeen directeur, Burgemeester*

*L.C.A. Anink*

*Burgemeester*