

Algemene toelichting

Doelstelling beleidsregels

Deze regeling biedt een handvat hoe om te gaan met veelvuldig en zich herhalend vraaggedrag. Dit is van toepassing op een beperkte groep inwoners en overige belanghebbenden, die aanhoudend en veelvuldig contact zoeken met de gemeente én zich niet kunnen neerleggen of accepteren bij een door hen niet gewenst antwoord of oordeel dat al eerder of bij herhaling is uitgelegd en meegedeeld. Deze kleine groep mensen legt een onevenredig hoog beslag op de ambtelijke capaciteit. Bedacht dient te worden dat door deze formatieve inzet de ambtelijke inzet voor andere maatschappelijke vraagstukken beperkt wordt.

De situatie van onevenredig en veelvuldig contact kan zich over een lange periode voordoen, soms zelfs over meerdere jaren. Bij dit aanhoudende veelvuldig en herhaald vragen worden in enkele situaties ook de grenzen van het normaal maatschappelijk verkeer overschreden. Hiervoor gelden ook de [gemeentelijke huisregels](#) en het interne agressieprotocol.

Uitgangspunt contact

Contact met de overheid is normaal, waarbij de gemeente benaderbaar, transparant en behulpzaam is. Vragen stellen en die zorgvuldig beantwoorden is de basistaak van de overheid. Onderliggend uitgangspunt van deze beleidsregels is dan ook dat ieder verzoek, in alle situaties, in eerste instantie wordt beoordeeld op basis van de algemene beginselen van behoorlijk bestuur. Daarbij garandeert de Algemene wet bestuursrecht de minimale vereisten.

Dit houdt in dat de gemeente vragen altijd serieus neemt, bij onduidelijkheid zorgt voor een passende uitleg volgens onze [dienstverleningsvisie](#) en niet (zonder vooringenomenheid) onnodig formeel of afwijzend reageert. Bij de contacten die er zijn wordt gewerkt volgens de belofte uit de dienstverleningsvisie: "In de gemeente Midden-Delfland voel jij je begrepen, geholpen, betrokken en thuis. Daar zorgen we voor door oprechte belangstelling te tonen en deskundig, gedreven en naar de bedoeling te handelen." Volgens de bedoeling handelen houdt dan ook in dat geen ontmoediging van vragen plaatsvindt, er sprake is en blijft van open en eerlijke communicatie:

- ✓ Vragen kunnen mondeling, telefonisch, schriftelijk en digitaal gesteld worden;
- ✓ Alle informatie kan binnen de kaders van de Wet open overheid worden opgevraagd;
- ✓ Binnen de kaders van de Wet open overheid kan inzage in alle relevante stukken worden gevraagd;
- ✓ Uitleg kan worden gevraagd over het waarom van een besluit en/of handeling, inclusief de gevolgde procedures.

Verminderen contact en ambtelijke inzet

In situaties dat sprake is van veelvuldig en herhaald contact over dezelfde inhoud, besluitvorming, uitvoering e.d. wordt het ambtelijk contact zoveel mogelijk verminderd. Wanneer vragen inhoudelijk gelijk zijn, wordt verwezen naar die inhoudelijke beantwoording. Vragen worden dan functioneel afgehandeld; dit houdt in een constatering dat een gelijksoortige vraag al eerder is beantwoord, met verwijzing naar die beantwoording.

Aanvullend kunnen andere maatregelen getroffen worden om de onevenredige belasting van de ambtelijke capaciteit te beperken. Voorbeelden hiervan zijn de communicatie te beperken tot één vast contactpersoon, alleen schriftelijk communicatie, bij overschrijding gedragsregels een tijdelijk communicatieverbod.

Beperking informeren sluit aan op formele juridische kaders

Op grond van de jurisprudentie en Algemene wet bestuursrecht heeft de overheid de mogelijkheid om in het formele verkeer met inwoners niet meer inhoudelijk te reageren op herhaalde verzoeken. Het gaat daarbij om herhaalde aanvragen om een formeel besluit te nemen en het klachtenrecht. De veelvuldige en herhaalde vragen waar deze beleidsregels op van toepassing zijn, gaan over onderwerpen die niet onder de formele regelingen vallen van een herhaalde aanvraag [artikel 4:6 Awb](#) of [artikel 9:8 Awb](#). Deze beleidsregels gelden voor situaties die niet onder deze formele bepalingen vallen.

Als uitgangspunt voor een redelijke vorm van omgang met mensen die met veelvuldig en herhaalde vragen een te grote tijdsbesteding vragen, wordt voor de uitvoering aangesloten bij de lijn van de Nationale Ombudsman over de grenzen van het klachtrecht. Deze overwoog (bron: [2017/113 Een ieder heeft het recht een klacht in te dienen](#))

Een ieder heeft het recht een klacht in te dienen, maar dit betekent niet dat een overheidsinstantie gehouden is in alle gevallen die klacht ook in behandeling te nemen. Allereerst moet een klacht betrekking hebben op een gedraging jegens iemand. Algemene klachten over het beleid of beleidsuitvoering in het algemeen vallen buiten het bereik van de klachtenregeling. Dat geldt ook voor het politieke besluitvormingsproces. Overheidsinstanties zijn niet verplicht klachten te behandelen als een van de uitzonderingsgronden in artikel 9:8, eerste lid Awb van toepassing is of als het belang van de klager, dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is. Deze mogelijkheid is in artikel 9:8, tweede lid Awb opgenomen, omdat volledige klachtbehandeling een te zware belasting kan zijn voor de betrokken overheidsinstantie. De beslissing om van behandeling af te zien kan worden getoetst door de Nationale ombudsman.

Om te kunnen beoordelen of het bestuursorgaan zich in redelijkheid op het standpunt kan stellen van klachtbehandeling af te zien, dient het bestuursorgaan bij de mededeling daarover aan te geven waarom behandeling een te zware belasting met zich meebrengt en derhalve in het specifieke geval wordt geconcludeerd dat er (kennelijk) sprake is van een te gering belang of gewicht van de gedraging.

De Nationale ombudsman vindt het acceptabel dat een bestuursorgaan zich op dit standpunt stelt bij klachten die samenhangen met, of gerelateerd zijn aan een diepgaand, onveranderbaar verschil van mening tussen een burger en een overheidsinstantie, aangezien klachtbehandeling in die gevallen niet kan en zal bijdragen aan herstel van vertrouwen; het belangrijkste doel van klachtbehandeling.

Interne afstemming gemeentelijke organisatie

Het gebruik maken van deze beleidsregels heeft een grote mate van impact op de inwoner en is voor de behandelend ambtenaar belastend omdat wordt afgeweken van het normale servicegerichte werken. Om zorg te dragen voor een zorgvuldige communicatie geldt daarom de interne instructie in de organisatie dat voordat van de beperkende bevoegdheden gebruik wordt gemaakt afstemming plaats vindt met het team communicatie. Tevens is aan deze toelichting een kader voor een model brief toegevoegd om de inwoner te informeren.

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1, begripsbepalingen

De ambtelijke organisatie van de griffie valt direct onder de gemeenteraad als werkgever. Daarom zijn deze beleidsregels alleen van toepassing op het college en de burgemeester en de ambtenaren die onder hun verantwoordelijkheid werkzaam zijn. Onder b en a is verwezen naar de reguliere overheidstaak om vragen te beantwoorden en verzoeken af te doen. Onder d en e wordt verwezen naar de veelvuldige en herhaalde vragen waar deze beleidsregels op gericht zijn. Een splitsing in reguliere en bijzondere situaties is wenselijk om het uitgangspunt van de primaire gemeentelijke taak niet te verliezen.

Artikel 2, uitgangspunten

In het eerste lid wordt wederom de reguliere gemeentelijke taak benoemd.

Het tweede lid geeft aan dat het ook een overheidstaak is om te zorgen voor een evenwichtige inzet van de beschikbare ambtelijke capaciteit. Formeel is deze taak toebedeeld aan het college of de burgemeester. In de praktijk is dit een taak die binnen het omgekeerde mandaat ambtelijk wordt uitgevoerd. Bij escalatie vindt bestuurlijke afstemming plaats.

Het derde lid maakt duidelijk dat bij herhaling van gelijksoortige vragen of verzoeken afgezien kan worden van een inhoudelijke reactie. In de reactie wordt dan verwezen naar het eerdere antwoord.

Het vierde lid ziet toe op de extreme situatie dat meerdere malen antwoord is gegeven en min of meer gelijke voorbeelden worden aangedragen met het verzoek op beantwoording. In die situatie kan besloten worden de vragensteller gemotiveerd mee te delen dat vanaf die beantwoording geen reactie meer wordt gegeven. Opvolgende vragen, die niet beantwoord worden, worden wel volgens de archiefwetgeving bewaard en vernietigd.

Artikel 3, omgang met herhaalde vragen

In het eerste lid van dit artikel zijn enkele opties benoemd op welke wijze een herhaalde vraag of verzoek administratief met een beperkte belasting van de formatieve capaciteit afgedaan kan worden. Voor alle duidelijkheid zijn in het tweede lid de omstandigheden benoemd wanneer een inhoudelijke reactie wel vereist is en het verzoek niet zonder meer administratief kan worden afgedaan.

In de praktijk houdt dit in dat het iedere aanvraag en/of verzoek gelezen wordt en een afweging plaatsvindt of een inhoudelijke reactie noodzakelijk is. Deze beoordeling dient zonder vooringenomenheid plaats te vinden. Daarbij geldt wel dat sprake dient te zijn voor duidelijk aanwezige en algemeen herkenbare nieuwe feiten of omstandigheden om alsnog tot een beantwoording van een herhaalde vraag of verzoek te komen. Voorkomen dient te worden dat over deze afweging een nieuwe vraag-antwoord uitwisseling tot stand komt. Het gebruik van de bevoegdheid uit artikel 2, vierde lid, biedt dan een oplossing.

Artikel 4, veelvuldige vragen of verzoeken over hetzelfde onderwerp

Dit artikel geeft de feitelijke maatregelen aan die toegepast kunnen worden bij de afdoening van veelvuldige vragen en verzoeken. Het gaat hierbij om het feitelijk handelen van het bestuursorgaan. Hier is dus geen sprake van een besluit, maar de wijze van afdoening van een verzoek. Reden hiervan is dat voor formele besluiten geldt deze vallen onder artikel 4:6 van de Awb, op grond waarvan de aanvraag kan worden afgewezen onder verwijzing naar de eerdere beschikking.

Het tweede lid vereist een korte motivering waarom van deze beleidsregel gebruik wordt gemaakt. Hierbij blijft een open en transparante communicatie vanuit de gemeente richting aanvrager van belang. Buiten het klachtrecht staan hier geen rechtsmiddelen tegen open. Zie ook de tekst onder de algemene toelichting over het standpunt van de Nationale Ombudsman.

Artikel 5, oneigenlijk gebruik en misbruik Wet open overheid

Dit artikel is bedoeld om de afstemming met de Wet open overheid duidelijk te maken. Die hogere wetgeving gaat in uitvoering boven het gebruik van deze beleidsregels. In de beleidsregels is aangegeven hoe het bestuursorgaan op een zorgvuldige en de juiste juridisch basis uitvoerend invulling geeft aan de wettelijke mogelijkheid van artikel 4.6 Wet open overheid.

Als sprake is van een situatie als bedoeld in artikel 4.6 Wet open overheid moet het bestuursorgaan bij de afwegingen gebruik maken van die wettelijke grondslag en daarop gebaseerde procedures. Dit om te voorkomen dat de belanghebbende te veel beperkt wordt in zijn juridische rechten. Dit houdt in dat met inachtneming van de algemene beginselen van behoorlijk bestuur en gelet op de criteria van het tweede lid, het verzoek zorgvuldig wordt beoordeeld, het geconstateerde misbruik deugdelijk wordt gemotiveerd en het verzoek wordt 'afgewezen' met de wettelijke grondslag uit de Woo.

Bij de beoordeling of sprake is oneigenlijk gebruik of misbruik wordt gebruik gemaakt van het landelijk beoordelingskader ([link informatie website](#)) en ([link naar handreiking](#)).

Artikel 6, hardheidsclausule

Dit artikel bevat de mogelijkheid om eventueel af te wijken van deze beleidsregels. Toepassing van dit artikel zal in de praktijk beperkt zijn, daar het benoemen van een situatie van herhaalde vragen en verzoeken zich naar verwachting weinig zal voordoen. Behoeftte aan dit artikel kan wel aanwezig zijn, daar bij toepassing van de beleidsregels bijna altijd al sprake is van een bijzondere situatie. Hierdoor kan het gebruik van algemene beleidsregels juist weer onnodig beperkend werken, waardoor de behoefte aan handelingsvrijheid juist dan aanwezig kan zijn om te komen tot een billijke toepassing van de regelgeving en uitvoering van overheidstaken.

Artikel 7, inwerkingtreding

Deze beleidsregels moeten gepubliceerd om externe werking te krijgen. Tevens is publicatie wenselijk om als overheid open en transparant te werken. Zeker bij het beperken van informatievoorziening bij veelvuldige en herhaalde vragen is het wenselijk dat duidelijk is dat een reguliere werkwijze is en niet bedoeld als een actie die gericht is op de persoon. Het betreft hier primair het gedrag van die persoon en de objectief beschouwd te zware belasting van de formatieve capaciteit.

Artikel 8, citeertitel

Dit artikel heeft geen nadere toelichting.

Voorbeeld tekst bij beperking dienstverlening bij herhaalde vragen en verzoeken:

Onderwerp: afspraken over ons contact

Beste [naam],

De afgelopen tijd heeft u meerdere keren contact met ons opgenomen over [onderwerp]. Uw vragen hebben wij steeds zo goed mogelijk beantwoord en onze besluiten en consequenties daarvan zijn toegelicht. Wij begrijpen dat dit onderwerp voor u belangrijk is en dat u hierover meer duidelijkheid wilt.

Tegelijkertijd zien wij dat u opnieuw contact met ons opneemt over hetzelfde onderwerp, zonder dat daarbij echt nieuwe informatie wordt aangeleverd. Daarom leggen wij in deze brief uit hoe wij hier vanaf nu mee omgaan.

Wij maken afspraken over ons contact

U heeft ons meerdere keren vragen gesteld [en/of herhaalde verzoeken ingediend] over hetzelfde onderwerp. Deze vragen hebben wij al beantwoord, ons standpunt hebben wij toegelicht en de consequenties van het besluit uitgelegd.

Wij merken dat onze standpunten hierover verschillend blijven. Wij verwachten niet dat verdere herhaling van het contact tot een andere uitkomst zal leiden. Daarom maken wij afspraken over hoe het contact hierover verder verloopt. Deze afspraken zijn gebaseerd op de Beleidsregels herhaalde vragen en verzoeken Midden-Delfland 2026.

Wat dit voor u betekent

Over [onderwerp] beperken wij onze dienstverlening aan u. Vanaf [datum] passen wij onze werkwijze als volgt aan:

- Wij bundelen uw vragen en beantwoorden deze één keer per [periode, bijvoorbeeld maand];
- U heeft hierover contact met één vaste contactpersoon;
- Dit contact verloopt via brief of e-mail;
- Vragen die geen nieuwe relevante informatie of inhoudelijk gewijzigde omstandigheden benoemen, beantwoorden wij niet opnieuw inhoudelijk.

Waarom wij dit doen

Wij willen iedereen die contact met ons opneemt zorgvuldig en tijdig kunnen helpen.

Door de herhaalde vragen over hetzelfde onderwerp komt onze dienstverlening aan andere inwoners onder druk te staan. Met deze afspraken zorgen wij ervoor dat wij onze tijd en capaciteit zorgvuldig kunnen inzetten.

Wanneer u nieuwe informatie heeft of wanneer uw situatie verandert, bekijken wij deze uiteraard opnieuw.

Hoe lang gelden deze afspraken?

Deze afspraken gaan in op [datum]. Na [bijvoorbeeld zes maanden] beoordelen wij opnieuw of deze werkwijze nog nodig is.

Tot slot

Wij begrijpen dat deze afspraken voor u mogelijk niet prettig zijn. Heeft u vragen over deze brief? Dan kunt u eenmalig contact opnemen met [naam contactpersoon] via [contactgegevens].

Met vriendelijke groet,
namens het college van burgemeester en wethouders,
[voornaam achternaam]
[functie]