

Toelichting bij de beleidsregel veelschrijvers van de gemeente Elburg

Inleiding

De beleidsregel veelschrijvers van de gemeente Elburg is opgesteld om de communicatie met burgers die heel veel brieven, e-mails, telefoontjes of andere berichten sturen te regelen. Hierdoor kan de gemeente goed blijven functioneren. Dit beleid zorgt ervoor dat duidelijk is hoe we omgaan met zulke veelschrijvers, terwijl de rechten van alle burgers beschermd blijven en medewerkers veilig kunnen werken.

Wat is een Veelschrijver?

Sommige burgers of bedrijven sturen heel veel berichten naar de gemeente. Dit kan zijn via brieven, e-mails, telefoontjes of andere vormen van contact. We noemen deze mensen veelschrijvers. Er zijn verschillende redenen waarom iemand veel berichten stuurt:

- Ze willen dat de overheid verandert.
- Ze hopen hun zin te krijgen door vaak te schrijven.
- Ze voelen zich onrecht aangedaan door de overheid.
- Ze willen het werk van de overheid verstoren.

We spreken van een veelschrijver als iemand zo vaak contact zoekt dat dit veel tijd en middelen van de gemeente kost. Dit gaat ten koste van andere belangrijke taken en zorgt voor extra kosten.

Er zijn twee soorten veelschrijvers:

1. Mensen die steeds over hetzelfde onderwerp blijven schrijven, ook al is er al een definitieve beslissing genomen.
2. Mensen die over veel verschillende onderwerpen schrijven, hun mening geven, aanvragen doen, verzoeken indienen, klagen, bezwaar maken en in beroep gaan.

Zorgvuldig Begrenzen

De Nationale Ombudsman heeft richtlijnen gegeven over hoe om te gaan met veelschrijvers. Bestuursorganen moeten in principe reageren op berichten van burgers, behalve in twee gevallen:

1. Als er al vaak over hetzelfde onderwerp is gesproken zonder nieuwe informatie.
2. Bij beledigende brieven.

Deze richtlijnen helpen de gemeente om op een goede manier om te gaan met veelschrijvers. De weergave hieronder geeft de vijf stappen van zorgvuldig begrenzen weer. Deze is leidend geweest voor deze beleidsregel.

De vijf stappen van zorgvuldig begrenzen

Het is niet makkelijk om te besluiten wat je nog wel en niet doet voor de burger bij aanhoudend of grensoverschrijdend klaaggedrag. Je wilt de burger helpen én je werk als klachtbehandelaar werkbaar houden. Stap voor stap de situatie bekijken en beschrijven helpt. Met het doorlopen van de vijf stappen handel én begren je zorgvuldig.

De vijf stappen van zorgvuldig begrenzen

> Bij zorgvuldig begrenzen:

- verdiep je je in het perspectief van de burger;
- kijk je kritisch naar je eigen rol;
- communiceer je helder en duidelijk over wat de burger wel en niet kan verwachten.



Wettelijk Kader

Wanneer er sprake is van veelschrijven, houdt de gemeente rekening met de van toepassing zijnde wet- en regelgeving als ook jurisprudentie:

Algemene wet bestuursrecht (Awb)

- De Awb is van toepassing op alle aanvragen, verzoeken, zienswijzen, bezwaarschriften of klagschriften. Dit betekent dat elke aanvraag formeel moet worden behandeld en dat beslissingen eerlijk moeten zijn.
- Procedures moeten volgens de regels en binnen de gestelde termijnen worden gevolgd. De rechten van burgers om bezwaar te maken en in beroep te gaan moeten worden gerespecteerd.
- Als een aanvraag niet aan de wettelijke vereisten voldoet, hoeft de gemeente deze niet in behandeling te nemen. De aanvrager krijgt wel de kans om de aanvraag aan te vullen.
- Een nieuwe aanvraag kan worden afgewezen als er geen nieuwe feiten zijn ten opzichte van een eerdere afwijzing.
- Als de gemeente niet op tijd beslist, heeft de aanvrager recht op een dwangsom na een ingebrekestelling.

Wet open overheid (Woo)

- De Woo maakt het makkelijk om informatie openbaar te maken. Iedereen kan een verzoek indienen, vaak zonder kosten. Veelschrijvers maken hier vaak gebruik van. De Woo heeft specifiek regels om misbruik te voorkomen.

Misbruik/niet-ontvankelijkheid

- Het bestuursrecht biedt geen algemene mogelijkheid om verzoeken buiten behandeling te laten vanwege misbruik. Maar een veelschrijver kan door de bestuursrechter niet-ontvankelijk worden verklaard bij onredelijk gebruik van het recht.
- De burgerlijke rechter kan ook beslissen om de correspondentie te beperken op grond van misbruik van bevoegdheden of onrechtmatige daad.

Jurisprudentie

- De Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State heeft bepaald (in: ECLI:NL:RVS:2023:816) dat bestuursorganen de elektronische weg niet mogen afsluiten voor individuele indieners, zelfs niet als zij veelvuldig contact opnemen. Als een bestuursorgaan de elektronische weg heeft opengesteld, moet deze voor alle indieners toegankelijk blijven. Een andere wettelijke grondslag is nodig om de elektronische weg voor specifieke personen af te sluiten.
- Het advies van onze advocaat is om een veelschrijver naar één specifiek e-mailadres te verwijzen om de berichtgeving te kanaliseren. Dit wordt sinds de uitspraak toegepast.

Met deze achtergrond en regels kan de gemeente Elburg op een duidelijke en eerlijke manier omgaan met veelschrijvers, terwijl de rechten van alle burgers beschermd blijven en de gemeente effectief kan werken. Onderstaand wordt een artikelsgewijze toelichting gegeven op de regels met betrekking tot veelschrijvers.

Toelichting op de regels met betrekking tot veelschrijvers

Artikel 1. Algemeen uitgangspunt

Dit artikel legt de basis voor het beleid van de gemeente Elburg in de omgang met correspondentie van burgers. Het benadrukt het belang van zorgvuldigheid, correctheid en adequate reacties op brieven en verzoeken van burgers, in lijn met de geldende wet- en regelgeving en de normen van de Nationale Ombudsman. Het artikel waarborgt de rechten van burgers om hun mening te uiten en hun mogelijkheden tot rechtsbescherming.

Artikel 2. Identificatie veelschrijver

Hier wordt beschreven wanneer iemand als 'veelschrijver' kan worden beschouwd. Een burger die buitensporig veel contact zoekt en daardoor een onevenredig groot beslag legt op de gemeentelijke organisatie, kan als veelschrijver worden geïdentificeerd. Dit betekent dat de inspanningen van de gemeente om te reageren aanzienlijk hoger zijn dan normaal verwacht mag worden van een overheidsinstantie.

Artikel 3. Contactpersoon

Om de communicatie met een veelschrijver te stroomlijnen, wijst de gemeente een contactpersoon aan. Deze persoon fungeert als coördinator en moet escalaties en risico's kunnen inschatten. Na de identificatie van een veelschrijver, vindt een persoonlijk gesprek plaats om afspraken te maken over de toekomstige communicatie. De contactpersoon kan beperkingen opleggen en bevestigt deze schriftelijk.

Artikel 4. Correspondentiewijze

Wanneer een burger als veelschrijver wordt aangemerkt, wordt deze geïnformeerd dat alle correspondentie via de aangewezen contactpersoon verloopt. De contactpersoon beoordeelt elke correspondentie op formele en inhoudelijke aspecten en neemt zo nodig maatregelen bij beledigende toonzetting of herhaalde

communicatie over hetzelfde onderwerp. Dit artikel legt ook vast dat de contactpersoon de uitgaande brieven coördineert en kan besluiten tot aangifte bij belediging.

Artikel 5. Uitzonderlijke situaties

Dit artikel behandelt de stappen die kunnen worden genomen als eerdere maatregelen niet leiden tot vermindering van de overbelasting van de gemeentelijke organisatie. Dit kan inhouden dat de gemeente bij de burgerlijke rechter vordert om de correspondentie te beperken. Verder worden maatregelen beschreven voor gevaarlijke situaties, zoals melding bij personeelszaken en mogelijk gebieds- of bouwverboden. Bij psychische of psychiatrische stoornissen wordt samenwerking met het Sociaal Domein gezocht om hulp te bieden en de-escalerend op te treden.

Artikel 6 Inwerkingtreding en citeertitel

Dit slotartikel bepaalt de datum van inwerkingtreding van deze beleidsregel en hoe deze wordt aangehaald: "beleidsregel veelschrijvers van de gemeente Elburg".