

Raadsvergadering : 2 juli 2026
Onderwerp : Richtlijn veelschrijvers

De gemeenteraad, de burgemeester, het college, de heffingsambtenaar en de leerplichtambtenaar van de gemeente Bergeijk,

gelet op artikel 4:81 van de Algemene wet bestuursrecht;

besluiten:

1. Het besluit Richtlijn veelschrijvers vast te stellen door de raad van de gemeente Bergeijk.
2. Het besluit Richtlijn veelschrijvers vast te stellen door de burgemeester van de gemeente Bergeijk.
3. Het besluit Richtlijn veelschrijvers onder voorbehoud dat de raad de Richtlijn veelschrijvers vaststelt, vast te stellen door het college van de gemeente Bergeijk.
4. Het besluit Richtlijn veelschrijvers vast te stellen door de heffingsambtenaar van de gemeente Bergeijk.
5. Het besluit Richtlijn veelschrijvers vast te stellen door de leerplichtambtenaar van de gemeente Bergeijk.

Beleid:

Inleiding

De bestuursorganen hebben de verantwoordelijkheid om zorg te dragen voor een ordelijke, efficiënte en toegankelijke uitvoering van haar publieke taken. Inwoners moeten de gemeente en daarbij behorend de bestuursorganen eenvoudig kunnen benaderen voor vragen, verzoeken en dienstverlening. In sommige gevallen leidt de wijze waarop een burger of organisatie contact opneemt echter tot een zodanige belasting van de ambtelijke organisatie dat de uitvoering van wettelijke en maatschappelijke taken in het gedrang komt. Daarnaast en/of daarbij is er soms sprake van ongepast, beledigend of bedreigend taalgebruik richting ambtenaren of de bestuursorganen.

De Richtlijn veelschrijvers van de gemeente Bergeijk is opgesteld om de communicatie met burgers of organisaties die veel brieven, e-mails, telefoontjes of andere berichten waarbij mogelijk sprake is van ongepast, beledigend of bedreigend taalgebruik sturen, te stroomlijnen. Vanuit de gemeente staat het herstel van vertrouwen en het aangaan van een dialoog voorop. De gemeente wenst zorgvuldig om te gaan met het opleggen van een contactmaatregel, daarom wordt aan een burger en/of organisatie meerdere mogelijkheden geboden om zijn gedrag, met betrekking tot het corresponderen, te veranderen.

Deze Richtlijn zorgt ervoor dat duidelijk is hoe de gemeente omgaat met veelschrijvers, terwijl de rechten van alle burgers en organisaties beschermd blijven en medewerkers veilig kunnen werken. Deze Richtlijn vormt een uitwerking van de algemene beginselen van behoorlijk bestuur en de verantwoordelijkheid van het gemeentebestuur voor een doelmatige bedrijfsvoering.

Deze Richtlijn is tot stand gekomen aan de hand van rapporten van de Nationale Ombudsman¹. Daarnaast zijn veelschrijversrichtlijnen van andere gemeentes vergeleken en is het advies van de advocaat meegenomen in het opstellen van deze Richtlijn.

Algemene overwegingen:

In overweging genomen dat:

- aanhoudende en buitensporige informele correspondentie een onevenredig beslag kan leggen op de ambtelijke organisatie en daardoor reguliere dienstverlening verdringt;
- formele rechtsgangen door wet- en jurisprudentie worden genormeerd en geen onderwerp zijn van organisatorische contactbeperking;
- het nodig is een zorgvuldig, proportioneel en transparant kader te bieden voor omgang met veelschrijvers, dat uitsluitend ziet op informele communicatie, met behoud van formele rechtsbescherming.

Artikel 1 – definities

Definities

Ambtelijke organisatie: De organisatie die werkzaam is voor de bestuursorganen, hieronder vallen naast ambtenaren ook andere voor de gemeente werkzame personen.

Bericht(en):

- a. Informele berichten zoals bijvoorbeeld informatieve mededelingen, vragen, op- en aanmerkingen over gemeentelijke voorstellen en gemeentelijk beleid; en
- b. Formele berichten zoals klachten, bezwaren, verzoeken om informatie op grond van de Wet open overheid, handhavingsverzoeken en het aanvragen van een beschikking. Hieronder valt tevens alle communicatie aangaande het formele bericht.

Het bestuursorgaan: De gemeenteraad, de burgemeester, het college, de heffingsambtenaar en de leerplichtambtenaar van de gemeente Bergeijk.

Contactmaatregel: Een maatregel welke aan een veelschrijver wordt opgelegd.

Contactpersoon: Een persoon welke door het bestuursorgaan in een contactmaatregel wordt aangewezen als enig contactpunt voor een veelschrijver.

Gemeente: De gemeente Bergeijk.

Richtlijn: Deze richtlijn.

Stopgesprek: Gesprek met de veelschrijver waarin het bestuursorgaan aangeeft dat zij voornemens is om over te gaan tot het opleggen van een contactmaatregel. Zoals opgenomen in artikel 4 van deze Richtlijn.

Veelschrijver: Een natuurlijke- of rechtspersoon die buitensporig vaak, al dan niet over dezelfde onderwerpen, berichten stuurt aan het bestuursorgaan en daarbij een onevenredige belasting legt op de bestuurlijke en/of ambtelijke organisatie. Bij de afweging van de beoordeling of iemand een veelschrijver is, wordt gewogen hoe vaak iemand een bericht stuurt, maar ook naar de zorgvuldigheid, toon en de inhoud van de berichten. Correspondentie gericht aan individuele ambtenaren, bestuursorganen of aan de gemeente verbonden organisaties kan ook worden betrokken bij de beoordeling, voor zover deze betrekking heeft op gemeentelijke taken. Een onevenredige belasting kan zich voordoen wanneer:

- a. verzoeken, vragen of berichten herhaaldelijk worden ingediend zonder nieuwe feiten of omstandigheden;

¹ Folder “Zorgvuldig begrenzen” december 2022; Rapport van de Nationale Ombudsman van 30 januari 2007, nummer 2007/015, p. 48 en 49.

- b. onderwerpen die reeds inhoudelijk zijn beantwoord opnieuw en zonder relevante onderbouwing worden aangehaald;
- c. de hoeveelheid of intensiteit van de correspondentie structureel en duidelijk afwijkt van hetgeen redelijkerwijs van het bestuursorgaan kan worden verwacht;
- d. door de wijze van corresponderen onredelijke eisen worden gesteld aan reactietermijnen, omvang van de beantwoording of het aantal betrokken ambtenaren;
- e. er sprake is van ongepast, beledigend of bedreigend taalgebruik.

Waarschuwing: Een schriftelijke aanzegging van het bestuursorgaan waarin zij kenbaar maakt dat het bestuursorgaan voornemens is een contactmaatregel op te leggen.

Artikel 2 – signalering van een veelschrijver

1. Wanneer sprake is van een mogelijke veelschrijver, dan wordt dit onderbouwd en op voordracht van de klachtcoördinator door het bestuursorgaan onderzocht en vastgesteld.
2. De beoordeling door het bestuursorgaan vindt plaats op indicatieve criteria van informele berichten zoals: frequentie, herhaling zonder nieuwe feiten, omvang, toon/bejegening, versplinterde verzending en frustratie van werkprocessen.
3. De aanmerking "mogelijke veelschrijver" blijft gelden zolang er sprake is van veelvoudig corresponderen en/of ongepast, beledigend of bedreigend taalgebruik.

Artikel 3 – voortraject en waarschuwing

1. Onderdeel van het in artikel 2, eerste lid van de Richtlijn beschreven onderzoek is een gesprek tussen het bestuursorgaan en de mogelijke veelschrijver.
2. Het bestuursorgaan voert, voordat een burger of organisatie wordt aangewezen als veelschrijver, een gesprek met hem over het buitensporig veel corresponderen met het bestuursorgaan en/of de ambtelijke organisatie. Dit gesprek kan onder meer bijdragen aan herstel van vertrouwen, aan waarheidsvinding en kan mogelijk leiden tot het maken van (werk)afspraken.
3. Het bestuursorgaan kan na het gesprek de burger en/of de organisatie schriftelijk informeren over het buitensporig veel corresponderen, de mogelijke gevolgen daarvan en de eventueel gemaakte werkafspraken.
4. Van een gesprek of schriftelijke waarschuwing kan onderbouwd worden afgezien indien dit naar het oordeel van het bestuursorgaan kennelijk niet doelmatig is of redelijkerwijs niet bijdraagt aan verbetering.

Artikel 4 – stopgesprek en aanwijzing veelschrijver

1. Als het bepaalde in artikel 3 niet leidt tot het gewenste resultaat wordt een 'stopgesprek' gevoerd. De burger en/of de organisatie krijgt tijdens dit gesprek een laatste mogelijkheid aangeboden om zijn gedrag, met betrekking tot het corresponderen, te veranderen. Ook wordt hij gewezen op de mogelijkheid tot aanwijzing als veelschrijver.
2. Van een stopgesprek kan worden afgezien indien dit naar het oordeel van het bestuursorgaan kennelijk niet doelmatig is of redelijkerwijs niet bijdraagt aan verbetering.
3. Het bestuursorgaan is bevoegd een burger en/of organisatie, conform deze Richtlijn, als veelschrijver aan te wijzen en het opleggen van een contactmaatregel.
4. Het bestuursorgaan stelt een burger en/of organisatie schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte dat hij is aangewezen als veelschrijver en van de door het bestuursorgaan opgelegde contactmaatregel.
5. Het bestuursorgaan kan geen contactmaatregel opleggen waardoor een formeel bericht niet kan worden behandeld. De aanwijzing als veelschrijver betreft een interne organisatorische maatregel over de omgang met informele correspondentie en wijzigt geen rechten of plichten die voortvloeien uit de wet en vormt dus geen beperking van de rechtsbeschermingsmogelijkheden van de veelschrijver.

Artikel 5 – contactmaatregel

1. Na aanwijzing als veelschrijver kunnen onder andere, afhankelijk van de omstandigheden, één of meer van onderstaande maatregelen worden toegepast.
 - a. Informele berichten die reeds zijn beantwoord, die geen nieuwe relevante informatie bevatten of die gaan over een blijvend meningsverschil, worden niet opnieuw inhoudelijk behandeld. Tevens wordt geen ontvangstbevestiging of een bericht gestuurd dat het bericht niet wordt behandeld.
 - b. Het bestuursorgaan kan berichten verzamelen en periodiek beantwoorden, met inachtneming van wettelijke beslistermijnen;
 - c. Het bestuursorgaan kan een contactpersoon aanwijzen waaraan een veelschrijver schriftelijk zijn berichten kenbaar maakt;
2. De inhoud van de correspondentie wordt ambtelijk beoordeeld:
 - a. Als het gaat om 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.
 - b. Formele berichten worden, mits ingediend via het juiste kanaal, wel in behandeling genomen.
 - c. Afhankelijk van de omstandigheden van het geval, kan het bestuursorgaan in individuele gevallen afwijken van deze Richtlijn.
3. Als de aanhoudende correspondentie grensoverschrijdend taalgebruik bevat of beledigend van toonzetting is, wordt tevens/aanvullend de procedure conform het agressie protocol gevolgd. Onder 'grensoverschrijdend' wordt verstaan fysieke of (non)verbale agressie en intimidatie zoals omschreven in het agressie protocol.
4. Berichten met een beledigende toonzetting of smaad kunnen aanleiding geven tot een aangifte dan wel een formele juridische actie.
5. Indien er sprake is van herhaaldelijke overtreding van de opgelegde contactmaatregel, kan het bestuursorgaan aanvullende maatregelen opleggen.

Artikel 6 – duur en verlenging van de contactmaatregel

1. Een contactmaatregel kan worden opgelegd voor maximaal 12 maanden. Een contactmaatregel kan worden verlengd voor maximaal 12 maanden, indien het patroon van veelvuldig corresponderen voortduurt dan wel wanneer er sprake is van ongepast, beledigend of bedreigend taalgebruik.
2. Het bestuursorgaan motiveert een verlenging zoals bedoeld in het eerste lid en deelt dit schriftelijk mede aan de veelschrijver.

Artikel 7 – opheffing en proefperiode

1. Indien een veelschrijver zijn gedrag positief wijzigt, over een periode van 6 maanden, kan het bestuursorgaan vroegtijdig besluiten een contactmaatregel op te heffen dan wel dat de contactmaatregel eindigt op de aangegeven einddatum en er geen verlenging zal plaatsvinden. Hiervan stelt het bestuursorgaan de veelschrijver schriftelijk op de hoogte.
2. Na een opheffing of beëindiging geldt een proefperiode van 6 maanden. Binnen deze periode herleeft de contactmaatregel, indien er opnieuw sprake is van veelschrijven dan wel ongepast, beledigend of bedreigend taalgebruik.
3. Het bestuursorgaan motiveert een herleving van de contactmaatregel en deelt dit schriftelijk mede aan de veelschrijver.

Artikel 8 – hardheidsclausule

Het bestuursorgaan is bevoegd om in de gevallen waar deze Richtlijn niet in voorziet te beslissen of af te wijken in gevallen waarin naar het oordeel van het bestuursorgaan sprake is van bijzondere omstandigheden.

Artikel 9 – mandaatverlening

1. De gemeenteraad, de heffingsambtenaar en de leerplichtambtenaar verlenen ieder voor zover het hun bevoegdheden betreft mandaat aan de klachtcoördinator voor de toepassing en uitvoering van de Richtlijn.

2. Het in het eerste lid bedoelde mandaat omvat in ieder geval:
 - a. een burger en/of organisatie aan te wijzen als veelschrijver;
 - b. het besluiten tot het toepassen van de in de Richtlijn opgenomen maatregelen;
 - c. het voeren en structureren van correspondentie;
 - d. het vastleggen van afspraken over de wijze en frequentie van communicatie;
 - e. het beëindigen, opschorten of aanpassen van de toegepaste contactmaatregel.

Artikel 10 – juridische kwalificatie en rechtsbescherming

1. De aanwijzing als veelschrijver betreft een interne organisatorische maatregel over de omgang met informele correspondentie en wijzigt geen rechten of plichten die voortvloeien uit de wet. Daarmee kwalificeert de aanwijzing niet als een besluit in de zin van artikel 1:3 Awb.
2. Tegen de aanwijzing als veelschrijver staat geen zelfstandig bezwaar of beroep open.

Artikel 11 – inwerkingtreding en citeertitel

1. Dit besluit treedt de dag na bekendmaking in werking.
2. Met ingang van de datum van inwerkingtreding van dit besluit wordt de richtlijn veelschrijvers zoals vastgesteld op 10 december 2013 ingetrokken.
3. Dit besluit wordt aangeduid als 'Richtlijn veelschrijvers'.

Zoals besloten in de openbare vergadering van de gemeenteraad van Bergeijk van 2 juli 2026,

De gemeenteraad,

P.T. Franx
Raadsgriffier

W.J.G. Delissen – van Tongerlo
Voorzitter