

Raadsvergadering d.d.	: 2 juli 2026
Afdeling	: Bedrijfsvoering
Portefeuillehouder	: Burgemeester (wnd.) W.J.G. Delissen - van Tongerlo
Onderwerp	: Richtlijn veelschrijvers
Betreffend onderdeel programmabegroting	: Taakveld 0 "Bestuur en ondersteuning"

Samenvatting

De Richtlijn veelschrijvers van de gemeente Bergeijk is opgesteld om de communicatie met burgers die heel veel brieven, e-mails, telefoontjes of andere berichten sturen te stroomlijnen. Deze Richtlijn maakt duidelijk hoe wordt omgegaan met veelschrijvers, waarbij de rechten van burgers worden gewaarborgd en ambtenaren hun werkzaamheden in een veilige werkomgeving kunnen verrichten.

Inleiding

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

De huidige richtlijn veelschrijvers stamt uit 2013 en dient geactualiseerd te worden.

Advies

1. Het besluit Richtlijn veelschrijvers vast te stellen.

Beoogd effect

Deze Richtlijn zorgt ervoor dat het op voorhand duidelijk is hoe de gemeente omgaat met veelschrijvers, terwijl de rechten van burgers beschermd blijven en medewerkers veilig kunnen werken.

Argumenten

1.1 *Er is behoefte aan actualisatie van het beleid*

De huidige richtlijn voor veelschrijvers stamt uit 2013 en is momenteel verouderd. Het is gewenst om de richtlijn te actualiseren.

Vanuit de gemeente staat het herstel van vertrouwen en het aangaan van een dialoog voorop. Omdat deze aspecten niet tot uitdrukking komen in de oude richtlijn, is de richtlijn aangepast. Het proces met betrekking tot het vaststellen van een veelschrijver is in de nieuwe Richtlijn zorgvuldiger dan in het oude proces. Zo is op advies van onze huis advocaat het proces duidelijker vormgegeven en wordt aan een burger en/of organisatie meerdere mogelijkheden geboden om zijn gedrag, met betrekking tot het corresponderen, te veranderen. De gemeente wenst zorgvuldig om te gaan met het opleggen van een contactmaatregel. Deze Richtlijn is onder andere tot stand gekomen aan de hand van rapporten

van de Nationale Ombudsman¹. Daarnaast zijn veelschrijversrichtlijnen van andere gemeentes vergeleken.

De richtlijn is op onder meer de volgende punten aangepast:

In de nieuwe Richtlijn is ten opzichte van de oude richtlijn het proces duidelijker omschreven. Er zijn definities opgenomen, in artikel 2 t/m 5 is het proces tot aanwijzing van een veelschrijver uiteengezet en zijn de verschillende contactmaatregelen opgenomen. Tot slot is in artikel 6 de duur en verlenging van een contactmaatregel opgenomen.

1.2 Eén richtlijn voor alle bestuursorganen

Het is wenselijk dat alle bestuursorganen eenzelfde handelswijze hanteren, zodat een veelschrijver niet via een andere route een andere reactie krijgt. Dit zorgt voor duidelijkheid richting de burger.

Kanttekeningen

N.v.t.

Financiën

Dit voorstel heeft geen financiële gevolgen.

Maatschappelijk verantwoord inkopen

Er is geen sprake van een inkoop/aanbesteding naar aanleiding van dit voorstel.

Communicatie

De Richtlijn veelschrijvers wordt na vaststelling bekend gemaakt via www.overheid.nl. Verder zal de Richtlijn intern gecommuniceerd worden via Lev.

Uitvoering

N.v.t.

Burgemeester en wethouders van Bergeijk,

A.J.M. Ewalds
Gemeentesecretaris

W.J.G. Delissen – van Tongerlo
Burgemeester (wnd.)

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