

Van: [redacted]@nationaleombudsman.nl>

Verzonden: 21-02-2022 10:52

Aan: [redacted]@bronckhorst.nl>

Onderwerp: RE: vraag

Beste [redacted]

Hierbij wat voorbeelden:

Van de gemeente Molenlanden: <https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR624750>

Rapport van de Nationale ombudsman: <https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/rapport/rapport-2017-113.pdf>

Van de gemeente Nijmegen heb ik een B&W-stuk toegevoegd. Ik meende dat de richtlijn door de raad was vastgesteld, maar kan die op internet niet vinden..

De gemeente Someren heeft waarschijnlijk ook een richtlijn:

<https://www.binnenlandsbestuur.nl/carriere/richtlijn-voor-omgang-met-veelschrijver>

Het is allemaal wat versnipperd. Daarom willen we die info-graphic maken aan de hand waarvan overheidsinstanties hun eigen afwegingen kunnen maken. Die komt er aan (kost nog wel een wek of wat).

Van: [redacted]@bronckhorst.nl>

Verzonden: donderdag 17 februari 2022 11:46

Aan: [redacted]@nationaleombudsman.nl>

Onderwerp: vraag

Goedemorgen [redacted],

Even een vraag kun jij mij misschien helpen aan een protocol notoire klagers en of weet jij een gemeente die zoiets heeft? De wethouder heeft gevraagd of wij hier naar willen gaan kijken en er één op willen gaan stellen.

Een andere vraag is kun jij ons helpen aan een stappenplan (anders dan in je presentatie op hoofdlijn met die cirkels) aangaande het maken van een analyse bij notoire klagers. Ik wil een uitnodiging gaan voorbereiden voor alle collega's die betrokken zijn bij notoire klager zoals eerder benoemd en wil dat goed voorbereiden. Hoop dat je iets van een stappenplan, document hebt dat [redacted] en mij kan helpen met voorbereiding. Dank alvast.

Met vriendelijke groet,

[redacted]
cluster Juridische zaken

Werkdagen: maandag, dinsdag, woensdag en donderdag



gemeente Bronckhorst

Elderinkweg 2
7255 KA Hengelo (Gld)
Postbus 200
7255 ZJ Hengelo (Gld)

T (0575) 75 02 50

W www.bronckhorst.nl

Onderwerp
Richtlijn veelschrijvers

Programma / Programmanummer
Bestuur & Middelen / 1042

BW-nummer

Portefeuillehouder

Samenvatting

Met deze brief informeren we de raad over de vaststelling van één uniforme richtlijn voor veelschrijvers.

Directie/afdeling, ambtenaar, telefoonnr.
JZ10, [redacted]

Datum ambtelijk voorstel
9 september 2013

Registratienummer
13.0011901

Ter besluitvorming door het college

De brief aan de raad vast te stellen.

Paraaf Datum
akkoord

Leidinggevende

[redacted]

Programmamanager

[redacted]

Programmadirecteur

[redacted]

Alleen ter besluitvorming door het College

Actief informeren van de Raad

Besluit B&W d.d. 17 september 2013 nummer: 3.4

Conform advies

Aanhouden

Anders, nl.

Paraaf Datum
akkoord

Bestuursagenda

Gemeentesecretaris

Portefeuillehouder

Korte Nieuwstraat 6
6511 PP Nijmegen
Telefoon 14024
Telefax (024) 323 59 92
E-mail gemeente@nijmegen.nl

Aan de gemeenteraad van Nijmegen

Postadres
Postbus 9105
6500 HG Nijmegen

Datum
17 september 2013

Ons kenmerk
JZ10/13.0011902

Contactpersoon
[REDACTED]

Onderwerp
Eén uniforme richtlijn voor veelschrijvers

Datum uw brief

Doorkiesnummer
(024) 329 [REDACTED]

Geachte leden van de raad,

De gemeente Nijmegen kent een aantal burgers die onevenredig veel corresponderen met de gemeente, ook wel "veelschrijvers" genoemd.

Beantwoording van de berichten legt een groot beslag op de ambtelijke organisatie. De berichten kunnen informatieve mededelingen zijn, kritische vragen, verzoeken om informatie met een beroep op de Wet openbaarheid van bestuur (WOB), op- en aanmerkingen over gemeentelijke voorstellen, en klachten en bezwaren als bedoeld in de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Qua aantallen loopt het uiteen van een burger die ruim 100 berichten per jaar verstuurt, tot een burger die ruim 300 berichten per jaar verstuurt.

In het verleden heeft ons college in een aantal afzonderlijke gevallen een gedragslijn vastgesteld voor de wijze waarop met de correspondentie van deze burgers omgegaan wordt. Met deze brief willen wij u informeren over het feit dat wij voor berichten die gericht zijn tot het college danwel de ambtelijke organisatie, één uniforme richtlijn 'veelschrijvers' hebben vastgesteld. Deze geldt op dit moment voor twee burgers. Het doel van de vaststelling van een richtlijn is het beslag op de ambtelijke en bestuurlijke capaciteit te verminderen.

De richtlijn houdt het volgende in:

1. Registratie van de berichten vindt plaats op grond van de normale registratiecriteria.
2. Indien het bericht registratiewaardig wordt geacht, wordt er een op veelschrijvers toegesneden ontvangstbevestiging verstuurd.
3. De berichten worden - ongeacht de adressering - in beginsel niet aan de collegeleden of leden van de directieraad voorgelegd, maar direct naar de verantwoordelijke organisatie eenheid gestuurd. E-mailberichten worden om deze reden centraal naar de afdeling Documentaire Informatievoorziening doorgeleid.
4. Van elk bericht wordt kennisgenomen door een ambtenaar om het gewicht ervan te kunnen beoordelen.
5. Op informele berichten wordt in beginsel niet gereageerd. Dit kan gaan om informatieve mededelingen, vragen, op- en aanmerkingen over gemeentelijke voorstellen of administratieve procedures zoals bekendmakingen etcetera. Indien in de berichten

Vervolgvel

1

signalen worden afgegeven die van nut zijn voor de organisatie, worden deze signalen wel opgepakt.

6. Formele berichten zoals klachten, bezwaarschriften, verzoeken om informatie op grond van de Wob en aanvragen van een beschikking worden wél in behandeling genomen, waarbij in beginsel een informele aanpak gehanteerd wordt, in plaats van een formeel juridisch correcte afhandeling (met hoorzitting, beschikking etcetera).

De betrokken burgers worden per brief geïnformeerd over het feit dat er ten aanzien van hun correspondentie met ons college of de ambtelijke organisatie een richtlijn wordt gehanteerd. Ook worden zij desgewenst uitgenodigd voor een mondelinge toelichting.

Wij willen benadrukken dat de rechtsbeschermingsmogelijkheden van de betrokkenen en de mogelijkheid zich schriftelijk te wenden tot de gemeente ten alle tijden geborgd blijven. Tot slot is van belang dat bij de richtlijn de adviezen van de Nationale Ombudsman ten aanzien van "veelschrijvers" in acht zijn genomen.

Hoogachtend,
college van Burgemeester en Wethouders van Nijmegen,

De Burgemeester,

De Gemeentesecretaris,

drs. H.M.F. Bruls

drs. B. van der Ploeg