

# de Gemeentelijke ombudsman

Mw mr M.J. van Dasselaar  
Postbus 200  
6580 AZ Malden  
[degemeentelijkeombudsman@gmail.com](mailto:degemeentelijkeombudsman@gmail.com)

## RAPPORT

als bedoeld in artikel 9:26 jo 9:36 Algemene wet bestuursrecht

Kenmerk: H-03-GO 2020  
Datum: 29 oktober 2020  
Betreft: Onderzoek uit eigen beweging

Op 19 oktober 2020 heeft de gemeentelijke ombudsman een brief ontvangen van een klager naar aanleiding van een door de gemeentelijke ombudsman opgesteld rapport in verband met het onderzoek naar een klacht die klager heeft ingediend. Deze brief is voor de gemeentelijke ombudsman aanleiding om uit eigen beweging een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop de gemeente Heumen zich heeft gedragen.

Verantwoordelijk bestuursorgaan is het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Heumen.

## OMSCHRIJVING GEDRAGING

Naar aanleiding van een door haar opgesteld rapport met betrekking tot een klacht van een inwoner van de gemeente Heumen, ontving de gemeentelijke ombudsman op 19 oktober 2020 een brief van klager, gedateerd 17 oktober 2020. In deze brief verwijst klager naar een brief van 20 september 2020 die hij heeft gestuurd aan de gemeentelijke ombudsman. Met de brief van 20 september 2020 heeft hij zijn reactie willen geven op het verslag van bevindingen van de gemeentelijke ombudsman in het onderzoek naar zijn klacht. Deze brief is echter niet meegenomen in het rapport dat door de gemeentelijke ombudsman is opgesteld. De gemeentelijke ombudsman constateert dat zij de bewuste brief van 20 september 2020 nooit heeft ontvangen en neemt contact op met de klachtencoördinator. De brief blijkt wel door de gemeente Heumen te zijn ontvangen, maar is niet aan de gemeentelijke ombudsman doorgestuurd.

## ONDERZOEK GEMEENTELIJKE OMBUDSMAN

Het onderzoek is ter hand genomen door mw. mr. M.J. van Dasselaar, ombudsman van de gemeente Heumen. Ten behoeve van het onderzoek heeft de gemeentelijke ombudsman op 20 oktober 2020 telefonisch gesproken met de klachtencoördinator van de gemeente Heumen.

## BEVOEGDHEID GEMEENTELIJKE OMBUDSMAN

Op grond van artikel 9:26 Awb is de gemeentelijke ombudsman bevoegd om uit eigen beweging onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen. Er is geen sprake van een aangelegenheid als bedoeld in artikel 9:22 Awb. De gemeentelijke ombudsman stelt vast dat zij bevoegd is om in deze aangelegenheid onderzoek te doen.

## BEVINDINGEN VAN HET ONDERZOEK

Naar aanleiding van het onderzoek naar een klacht, heeft de gemeentelijke ombudsman bij brief van 8 september 2020 een verslag van bevindingen aan de klager toegestuurd met het verzoek om uiterlijk 23 september 2020 een eventuele schriftelijke reactie op dit verslag te geven. Bij email van 29 september 2020 heeft de gemeentelijke ombudsman de klachtencoördinator gevraagd of het

# de Gemeentelijke ombudsman

Mw mr M.J. van Dasselaar  
Postbus 200  
6580 AZ Malden  
[degemeentelijkeombudsman@gmail.com](mailto:degemeentelijkeombudsman@gmail.com)

correct was dat klager niet op het verslag van bevindingen had gereageerd. De klachtcoördinator heeft dit vervolgens gecontroleerd en aangegeven dat er geen reactie van klager was ontvangen. De gemeentelijke ombudsman heeft daarop haar rapport opgesteld.

Na ontvangst van de brief van 17 oktober 2020, met daarbij de reactie van klager van 20 september 2020 op het verslag van bevindingen, heeft de gemeentelijke ombudsman op 19 oktober 2020 opnieuw contact opgenomen met de klachtcoördinator. De klachtcoördinator heeft daarop uitgezocht of de brief van 20 september 2020 destijds door de gemeente Heumen is ontvangen.

Op 20 oktober 2020 heeft de klachtcoördinator aan de gemeentelijke ombudsman medegedeeld dat de brief van klager inderdaad destijds reeds door de gemeente Heumen is ontvangen en is ingeboekt in het systeem. De brief is echter onder een ander dossier ingeboekt en zodoende aan de aandacht van de klachtcoördinator ontsnapt. De brief is daarom niet doorgestuurd aan de gemeentelijke ombudsman. De klachtcoördinator geeft aan dat er vaker problemen worden ervaren met het nieuwe zaakstelsel Djuma. Het blijkt in de praktijk nogal eens mis te gaan. Voor een nieuwe brief wordt dan een nieuw dossier aangemaakt met benaming ander zaaktype. De brief komt dan niet in het reeds bestaande dossier terecht. De klachtcoördinator biedt zijn excuses aan en geeft aan dat dit niet had mogen gebeuren.

## ***Reacties naar aanleiding van het verslag van bevindingen***

Van het onderzoek is door de gemeentelijke ombudsman een verslag van bevindingen opgemaakt. De klachtcoördinator is in de gelegenheid gesteld hierop te reageren. De reactie gaf aanleiding tot een correctie in het verslag en is in dit rapport verwerkt.

## **OVERWEGINGEN**

De gemeentelijke ombudsman toetst de gedragingen waarover een klacht is ingediend aan de vereisten voor behoorlijk overheidsoptreden.

Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid ervoor zorgt dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld (Goede organisatie). De overheid geeft de burger de mogelijkheid om zijn procedurele kansen te benutten en zorgt daarbij voor een eerlijke gang van zaken (Fair play). De overheid heeft een open houding waarbij de burger de gelegenheid krijgt zijn standpunt en daarbij horende felten naar voren te brengen en te verdedigen en het daaraan tegenovergestelde standpunt te bestrijden, hoor en wederhoor.

De gemeentelijke ombudsman heeft begrepen dat bij de gemeente Heumen sprake is van een nieuw zaakstelsel. Het werken in dit systeem gaat in de praktijk nog wel eens mis, in die zin dat brieven onder een nieuw dossier worden ingeboekt en zodoende niet in het eigenlijke dossier terecht komen. In de onderhavige situatie heeft dat ertoe geleid dat de schriftelijke reactie van een klager op het verslag van bevindingen bij de gemeente in nieuw dossier terecht is gekomen en niet in het klachtdossier van klager. De reactie op het verslag van bevindingen heeft daardoor de gemeentelijke ombudsman niet tijdig bereikt, namelijk pas na opstellen van het finale rapport.

De gemeente Heumen is verantwoordelijk voor het goed functioneren van haar systemen, dient aangeleverde documenten zorgvuldig te bewaren en geleverde informatie doelgericht te verwerken. Daar hoort een goede dossiervorming bij. Het nieuwe zaakstelsel brengt blijkbaar het risico met zich mee dat aangeleverde documenten onder nieuwe dossiernummers worden ingeboekt en niet

# de Gemeentelijke ombudsman

Mw mr M.J. van Dasselaar

Postbus 200

6580 AZ Malden

[degemeentelijkeombudsman@gmail.com](mailto:degemeentelijkeombudsman@gmail.com)

gekoppeld worden aan het dossier waar deze bij horen. Het zoek raken van aangeleverde documenten kan voor burgers, zeker in juridische procedures, verstrekken gevolgen hebben. In het onderhavige geval raakt het rechtstreeks aan het recht van de burger op hoor en wederhoor.

## oordeel

De gemeentelijke ombudsman is van oordeel dat de onderzochte gedraging niet behoorlijk is.

## Aanbevelingen

- Het verdient aanbeveling om extra alert te zijn op de risico's die een nieuw zaakstelsel in de praktijk met zich meebrengt. De gemeente dient, voor zover dat niet al is gedaan, deze risico's in kaart te brengen. Het verdient aanbeveling om naar aanleiding van de onderhavige situatie te onderzoeken wat ertoe heeft geleid dat de ingekomen brief in een nieuw dossier terecht is gekomen en hoe dit in de toekomst kan worden voorkomen, zodat burgers geen nadeel ondervinden van de invoering van het nieuwe zaakstelsel.

De uitspraak van de ombudsman is finaal. Hiertegen kan geen beroep worden aangetekend.

DE GEMEENTELIJKE OMBUDSMAN

mr M.J. van Dasselaar



Port Betaald  
Port Payé  
Pays-Bas



Gemeente Heumen  
- 2 NOV. 2020  
Ingekomen

