

[Gemeente Doorgelicht](#)
[Gemeente Doorgelicht/Rheden](#)
[Project ombudsman](#)

Klacht 2025-0009137 ziet op het uitblijven van een reactie op een bericht waarin aan een juridisch adviseur van gemeente Rheden opheldering wordt gevraagd over uitspraken ten aanzien van mijnRheden.

De klacht en voorafgaande berichten staan verderop deze pagina.

29 maart 2026,

Geachte ombudsman,

Hierbij verzoek ik u, met toepassing van titel 9.2 van de Algemene wet bestuursrecht, een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop gemeente Rheden zich jegens mij heeft gedragen.

Indiening klacht

De klacht is digitaal ingediend op 15 juni 2025 (zaaknummer: 2025-0009137).

Kennisgeving

Bij brief van 17 maart 2026 is de klacht door de gemeente schriftelijk als klacht aangemerkt. De klacht is evenwel niet behandeld overeenkomstig de voorschriften van hoofdstuk 9 Awb.

Inschakeling gemeentelijke ombudsman

Op 29 maart 2026 heb ik mij schriftelijk tot u gewend, onder overlegging van de kennisgeving van 17 maart 2026, de oorspronkelijke klachtbrief en de daaraan voorafgaande correspondentie.

Beoordeling aan de hand van behoorlijkheidsnormen

1. Tijdigheid (artikel 9:11 Awb)

De afhandeling van de klacht heeft circa 39 weken in beslag genomen en overschrijdt daarmee ruimschoots de in artikel 9:11 Awb gestelde termijn van tien weken.

2. Zorgvuldigheid (artikel 3:2 Awb, analoog van toepassing)

De klacht is weliswaar als zodanig aangemerkt, maar niet inhoudelijk en kenbaar behandeld conform hoofdstuk 9 Awb.

3. Motivering en kenbaarheid (artikel 3:46 Awb, analoog van toepassing)

Een op de klacht toegesneden en draagkrachtige motivering ontbreekt. De reactie sluit niet aan bij de kern van de klacht.

4. Fair play (artikel 2:4 Awb)

De wijze van behandeling doet afbreuk aan het beginsel van een eerlijke en open behandeling van klachten.

5. Juiste kwalificatie van de klacht (artikel 9:1 Awb)

De klacht ziet op het uitblijven van een reactie van een medewerker en betreft daarmee een gedraging in de zin van artikel 9:1 Awb. Door een onjuiste kwalificatie is de klacht niet overeenkomstig de toepasselijke regels behandeld.

Verzoek om oordeel

Ik verzoek u te oordelen dat:

1. gemeente Rheden de klacht niet heeft behandeld in overeenstemming met hoofdstuk 9 Awb en de toepasselijke behoorlijkheidsnormen;
2. de wettelijke termijn van artikel 9:11 Awb is overschreden;
3. de klacht onjuist is gekwalificeerd.

Verzoek om aanbeveling

Voorts verzoek ik u om, indien u daartoe aanleiding ziet, een aanbeveling te doen aan gemeente Rheden die in ieder geval strekt tot:

1. het alsnog op behoorlijke wijze behandelen van de klacht, met juiste kwalificatie van het klachtonderwerp;
2. het bieden van een passende vorm van herstel, waaronder begrepen een inhoudelijke reactie en zo nodig erkenning van de tekortkomingen in de klachtbehandeling;
3. het treffen van structurele maatregelen ter voorkoming van herhaling, in het bijzonder met betrekking tot tijdige behandeling en juiste kwalificatie van klachten.

Bijzonderheden

In de kennisgeving wordt gesteld dat geen beleid bestaat ten aanzien van het platform mijnRheden. Dit lijkt niet zonder meer verenigbaar met eerdere uitlatingen van een juridisch adviseur van de gemeente. Ter waarborging van de

rechtszekerheid laat ik dit punt separaat verifiëren.

De klacht

Geacht college, Namens u doet [naam medewerker] (juridisch adviseur Samenleving) uitspraken ten aanzien van 'Mijn Rheden' die mij aanleiding geven om deze toetsen op legitimiteit. Ik heb haar op 6 mei 2025 gevraagd om opheldering, maar zij werkt daaraan niet meer door niet te reageren. Ik dien daar hierbij een klacht tegen in. Wanneer ik alsnog een reactie op mijn vraag om opheldering krijg, hecht ik verder geen belang meer aan het behandelen van de klacht en trek ik deze in. Zo niet, dan verzoek ik u om tot volledige behandeling van deze klacht conform het klachtrecht. Om de situatie te duiden waarin de bejegening zich voordeed, wil ik u specifieke e-mailcorrespondentie leveren. Helaas biedt uw digitale klachtformulier geen mogelijkheid tot uploaden. Daarom zal ik later in reactie op uw ontvangstbevestiging met zaaknummer de e-mailcorrespondentie nazenden. Omdat er sprake is van privacygevoelige gegevens van een derde (mijn cliënt) verzoek ik om ervoor te zorgen dat ik dit op veilige digitale manier kan doen. Ik stel voor dat u de zaak van deze klacht zichtbaar maakt in 'Mijn Rheden' zodat ik in die zaak gebruik kan maken van de mogelijkheid van uploaden van een document. Hoogachtend, Ray Heijder - Ebenezer Advies.

Het verzoek van 6 mei 2025 waarop niet werd gereageerd:

Geachte [naam juridisch adviseur],

Als eerste reactie op uw e-mailbericht verzoek ik u - voor zover dit nog niet is gedaan - om aan mij de voorwaarden te overleggen waaronder gemeente Rheden het platform MijnRheden als servicekanaal aanbiedt. Aangezien u zelf noemt dat die voorwaarden er zijn, ligt het op de weg van de gemeente om die dan ook bekend te maken. De voorwaarden zullen bepalend zijn bij het oordeel over de legitimiteit van het niet honoreren van het verzoek van [naam cliënt].

Met vriendelijke groet,
Ray Heijder - Ebenezer Advies

Het relevante deel van het bericht d.d. 6 mei 2025 van de juridisch medewerker aan cliënt dat Ebenezer Advies aanleiding gaf voor het verzoek van 6 mei 2025:

Zoals eerder aan u bevestigd, zijn de door u toegezonden documenten opgeslagen in de betreffende zaakdossiers. Dit geldt ook voor de stukken waarnaar u in uw bericht verwijst. Wij wijzen u er echter op dat het platform MijnRheden een servicekanaal is dat de gemeente onder voorwaarden aanbiedt. Het is geen volledig zaakstelsel en het biedt dan ook geen volledig inzicht in alle documenten of lopende zaken. De gemeente bepaalt – binnen de kaders van wet- en regelgeving – op welke wijze dossiers worden opgeslagen en ontsloten. Inwoners kunnen hierin geen vormkeuzes afdwingen.

Uw verzoek om alle oude en nieuwe zaken, met alle bijbehorende documenten, zichtbaar te maken in MijnRheden kunnen wij dan ook niet honoreren. Indien u inzage wenst in specifieke stukken of informatie, dan kunt u daarvoor een gemotiveerd verzoek indienen. Wij zullen uw verzoek dan toetsen aan de daarvoor geldende wettelijke kaders.

Het verzoek van de cliënt op 17 april 2025:

Goedemiddag [naam juridisch medewerker], geacht college,

Dank u wel voor het toevoegen van de stukken aan de aangegeven zaakdossiers.

Net als alle inwoners van gemeente Rheden is aan mij toegang onder voorwaarden verstrekt tot de mijnRheden portal, alwaar volgens gemeente Rheden al mijn persoonlijke informatie te vinden is. Op deze wijze geeft het college invulling aan het recht op de mogelijkheid van controle van informatie die gemeente Rheden over mij heeft vastgelegd.

Zaakdossiers met volledige inhoud moeten aanwezig zijn in de

mijnRheden module, waar de klant kan zien welke zaken er lopen, wat de status is, en welke documenten gepubliceerd zijn. Ik heb vastgesteld dat de aangegeven zaakdossiers niet terug te vinden zijn in mijnRheden.

Reeds eerder stelde ik vast, en heb ik bericht, dat veel zaakdossiers onvolledig zijn of geheel ontbreken.

Oude - ook onvolledige zaken - zijn veelal niet overgezet. Nieuwe zaakdossiers staan er helemaal niet in.

In een brief naar de heren Van Eert (*red. burgemeester*), Drewes (*red. gemeentesecretaris*) en [naam manager] ben ik na deze constatering begonnen met het noemen van aanvullingen bij aangegeven zaakdossiers ter completering.

26 maart 2025 heeft u ook te kennen gegeven dat door mij toegestuurde (andere) documenten in genoemde betreffende zaken zijn opgeslagen en onder de genoemde zaaknummers geregistreerd.

Per mail van 28 maart 2025 gaf u aan dat bedoeld was mij mede te delen dat zowel mijn mail, de brief en de bijbehorende bijlagen in de door mij genoemde zaaknummers zijn opgeslagen en dat mijn brief van 22 januari 2025, evenals de email berichten van de dag ervoor ook zullen worden toegevoegd.

Ook van deze zaken is niets terug te vinden in mijnRheden.

Ik verzoek het college;

- betreffende bovenstaande zaakdossiers (met alle op de zaak betrekking hebbende stukken en de genoemde toevoegingen) voor mij te ontsluiten in mijnRheden;
- elke nieuwe zaak met alle op de zaak betrekking hebbende documenten te ontsluiten in mijnRheden;
- alle zaakdossiers vanaf de nieuwe werkwijze te ontsluiten;
- alle oude zaken over te zetten in het nieuwe systeem.