

Gelderse gemeente

Een eenvoudige informatiebehoefte van een betrokkene, kenbaar gemaakt aan een gemeente via een verzoek op grond van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), kan uitgroeien tot een kostbare procedure wanneer bepaalde basisvoorwaarden niet op orde zijn. In dat spanningsveld kunnen burger en gemeente onbedoeld terechtkomen in een juridisch traject dat veel verder gaat dan de oorspronkelijke vraag.

Op een gegeven moment draait het geschil niet meer om de oorspronkelijke informatiebehoefte. Daarin kan zelfs al zijn voorzien, terwijl onderwerpen die aanvankelijk geen rol speelden het zwaartepunt van de discussie gaan vormen.

Ebenezer Advies wil gemeenten helpen risico's op dergelijke escalaties te herkennen en te beperken. Daarbij wordt inspiratie gevonden in een kwestie bij Gelderse gemeente.

In deze zaak kwamen twee organisatorische aandachtspunten naar voren:

1. het klantportaal 'Mijn gemeente'
2. de wijze waarop de beslistermijn van AVG-verzoeken werd verdaagd.

De oorspronkelijke informatiebehoefte was eenvoudig: een betrokkene wilde weten hoeveel zaaknummers bij de gemeente op zijn naam geregistreerd stonden, zowel openstaande als afgeronde zaken.

Wanneer het klantportaal 'Mijn gemeente' deze informatie inzichtelijk had gemaakt, had de betrokkene deze zelfstandig kunnen raadplegen. Ook bij een eventueel inzageverzoek had de gemeente dan kunnen volstaan met een verwijzing naar het portaal.

Omdat deze functionaliteit ontbrak, lag het voor de hand dat de informatie via een AVG-verzoek werd opgevraagd. De inhoudelijke afhandeling bleek uiteindelijk relatief eenvoudig: door een telling in het zaakstelsel kon de gevraagde informatie worden verstrekt.

Het verzoek bracht echter een tweede aandachtspunt aan het licht. In de automatische ontvangstbevestiging van digitaal ingediende AVG-verzoeken werd standaard vermeld dat de wettelijke beslistermijn met twee maanden werd verlengd. De rechtmatigheid van deze werkwijze werd onderwerp van discussie. Omdat hierover tussen partijen geen overeenstemming werd bereikt, volgden

bezwaar- en beroepsprocedures. Vervolgens ontstonden ook geschillen over de naleving van wettelijke termijnen binnen die procedures.

Daardoor groeide een eenvoudige informatievraag uit tot een omvangrijk juridisch dossier. Een treffende metafoor daarvoor is een kind met een waterhoofd: de oorspronkelijke kern blijft klein, terwijl alles daaromheen steeds groter wordt.

De gevolgen beperkten zich niet tot één individuele zaak. De kwestie vergde aanzienlijke inzet van capaciteit en middelen. Daar stonden echter ook leerpunten tegenover.

Een positief resultaat is dat de Gelderse gemeente haar werkwijze rond het verdagen van de beslistermijn bij AVG-verzoeken heeft aangepast. Daarmee is een belangrijk organisatorisch aandachtspunt opgelost. Eerder inzicht in deze kwestie had waarschijnlijk veel tijd, energie en kosten kunnen besparen.

Het andere aandachtspunt, het klantportaal 'Mijn gemeente', verdient nog verdere ontwikkeling. Zolang inwoners niet eenvoudig zelf inzicht kunnen krijgen in hun eigen gemeentelijke zaken, blijft het risico bestaan dat relatief eenvoudige informatiebehoeften onnodig worden omgezet in formele procedures.

Ebenezer Advies zal daarom blijven proberen om de Gelderse gemeente te ondersteunen bij het verder verbeteren van deze voorziening.
