

[Home](#) > [Procedures](#)

Bij een gemeente in Gelderland is de interne klachtbehandeling volledig ontspoord. Er wordt structureel niet meer gewerkt volgens hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Ook de eigen gemeentelijke verordening interne klachtbehandeling wordt niet nageleefd. Het resultaat: bestuurlijke chaos.

Die chaos uit zich onder meer in extreme overschrijdingen van wettelijke termijnen en in het feit dat veel klachten helemaal niet meer worden behandeld.

Dat beeld wordt bevestigd door de gemeentelijke ombudsman, die in 2025 is aangesteld ter vervanging van de ombudscommissie. In een recente tussenrapportage uit hij stevige kritiek op de wijze waarop de gemeente met klachten omgaat.

AVG als noodrem

Ook Ray Heijder van Ebenezer Advies ondervindt de gevolgen van deze ontsporing. In de professionele uitvoering van zijn werkzaamheden wordt hij belemmerd, terwijl zijn klachten in de bestuurlijke chaos lijken te verdwijnen.

Om inzicht te krijgen in de ernst en omvang van de situatie heeft hij een inzageverzoek op grond van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) ingediend. Dit verzoek vormt een eerste juridische stap om de mist rond de klachtbehandeling op te trekken.

Datum van het inzageverzoek:

7 januari 2026

Uiterste beslisdatum:

9 februari 2026

(niet 7 februari 2026, want dat is een zaterdag)

Onrechtmatige termijnverdagings

In een automatische ontvangstbevestiging heeft de gemeente laten weten de beslistermijn met twee maanden te verlengen. Die verdaging is echter onrechtmatig en daarmee juridisch ongeldig. De AVG staat een dergelijke automatische en ongemotiveerde verlenging niet toe.

Indien de gemeente niet uiterlijk 9 februari 2026 alsnog op rechtmatige wijze beslist of verdaging toepast, zal zij op 10 februari 2026 formeel in gebreke worden gesteld.

Wordt vervolgd.