

Geachte XXX,

XXX heeft zich tot de Nationale ombudsman gewend met een klacht over de gemeente Berkelland. Op 1 maart 2017 heb ik u laten weten dat wij een onderzoek naar deze klacht hebben ingesteld. Graag informeer ik u over de afloop van dit onderzoek.

### **Achtergrond van de klacht**

Verzoeker heeft bij de gemeente digitaal verhuisaangifte gedaan. Verzoeker geeft aan dat hij het daarvoor bestemde digitale formulier heeft ingevuld en de procedure heeft afgerond door op "verstuur" te klikken. Toen verzoeker vervolgens geen huurtoeslag ontving, kwam hij erachter dat zijn aangifte bij de gemeente niet was aangekomen. Volgens de gemeente had hij namelijk de procedure niet afgerond en verzoeker moest opnieuw aangifte doen.

Na tussenkomst van de Nationale ombudsman heeft de Belastingdienst verzoeker alsnog vanaf de datum van verhuizing huurtoeslag toegekend. Toch heeft verzoeker aan de gang van zaken een vervelend gevoel overgehouden. Verzoeker heeft ons aangegeven dat hij ervan overtuigd blijft dat hij de procedure wel volledig heeft afgerond. Hij vindt dat de gemeente onvoldoende heeft gedaan toen hij deze kwestie aankaarte.

### **Onderwerp onderzoek**

De klacht is als volgt geformuleerd en voorgelegd aan de gemeente:

Verzoeker klaagt over de gang van zaken rond zijn digitale verhuisaangifte bij de gemeente Berkelland.

Het onderzoek naar de klacht heeft zich met name toegespitst op de inrichting en werking van het digitale systeem waarmee verhuisaangifte kan worden gedaan

#### **Postadres**

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

#### **Bezoekadres**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag  
Tel: (070) 356 35 63  
Fax: (070) 360 75 72  
bureau@nationaleombudsman.nl  
www.nationaleombudsman.nl

#### **Doorkiesnummer**

#### **Datum**

#### **Ons nummer**

2016.24459

#### **Uw brief**

#### **Uw kenmerk**

#### **Bijlagen**

#### **Behandelend medewerker**

#### **Onderwerp**

einde onderzoek

**Ons nummer**

2016.24459

2

en op de handelwijze van de gemeente toen duidelijk werd dat de aangifte niet was aangekomen.

**Wat heeft de Nationale ombudsman gedaan?**

Bij de opening van het onderzoek hebben wij alle informatie die wij van verzoeker hebben ontvangen, voorgelegd aan de gemeente. Verder hebben twee van mijn medewerkers een bezoek gebracht aan de gemeente om daar met u te spreken over de klacht. Wij hebben u verzocht om na dat bezoek schriftelijk te reageren op de vragen die wij de gemeente hebben gesteld.

*De reactie van de gemeente*

Het digitale systeem van de gemeente voor het doen van verhuisaangifte, dat door een zevental gemeenten gezamenlijk wordt gebruikt, vereist dat de burger inlogt met DigiD en vervolgens zijn gegevens invult op het digitale formulier op de website van de gemeente. Als deze procedure wordt afgebroken doordat het digitale formulier wordt weggeklikt, dan worden die gegevens niet opgeslagen en komt de aangifte niet bij de gemeente aan. Het komt volgens de gemeente in de praktijk geregeld voor dat burgers het formulier openen en bekijken om vervolgens de procedure niet af te ronden. Wanneer het digitale formulier is ingevuld en men op "verstuur" heeft geklikt, is de procedure afgerond. De burger ontvangt dan ter bevestiging een e-mail met daarbij het ingevulde formulier gevoegd. Ook ziet de burger de status van zijn aangifte, als hij inlogt op "Mijngemeentepagina". Nadat het formulier is verzonden, komt de aangifte in het zaakstelsel van de backoffice van de afdeling Burgerzaken terecht. Mocht daarbij iets fout gaan, dan komt de aangifte in een "digitale bak" terecht. Die bak wordt regelmatig gecontroleerd en de aangiften die in eerste instantie niet bij de backoffice terecht zijn gekomen, worden eruit gehaald en alsnog in het zaakstelsel geplaatst.

Naar aanleiding van de klacht heeft de gemeente nader onderzocht waarom de verhuisaangifte niet is aangekomen. Volgens u blijkt uit de verkregen informatie dat de aangifte niet in het zaakstelsel terecht is gekomen en dat deze evenmin in de "digitale bak" zat. Daarbij wijst u erop dat de aangifte evenmin via het account van verzoeker van "Mijngemeentepagina" kon worden teruggevonden. Ook heeft de gemeente contact opgenomen met de leverancier van het digitale systeem. De leverancier heeft toen een overzicht gestuurd, waaruit blijkt dat de procedure niet is afgerond. Verder is de gemeente nagegaan of het digitale systeem op de dag waarop verzoeker aangifte heeft gedaan mankementen

**Ons nummer**

2016.24459

3

vertoonde, hetgeen volgens de leverancier niet het geval was. De aangifte zou namelijk bij storing in de "postintake" van de leverancier zijn terechtgekomen en daarna alsnog in het zaaksysteem van de gemeente zijn beland. U stelt gelet hierop dat het onderzoek heeft uitgewezen dat de procedure niet is afgerond.

Verder heeft het onderzoek uitgewezen dat de burger pas nadat hij op "verstuur" klikt, ter bevestiging een e-mail ontvangt. U hebt u aangegeven dat de gemeente naar aanleiding van de klacht aanleiding ziet om het digitale formulier aan te passen, zodat de burger voortaan vóórdat hij op "verstuur" klikt de volgende tekst leest:

"Een e-mail met deze aanvraag wordt aan u toegezonden. Deze aanvraag en de verdere behandeling ervan kunt u inzien in "Mijngemeentepagina". Wij zullen uw melding in behandeling nemen. Voor vragen over de dienstverlening van de gemeente kunt u bellen met 0545-250250. LET OP Bij het doorgeven van de verhuizing wordt door het systeem automatisch een zaaknummer aangemaakt. Uw verhuizing is bij ons goed binnengekomen als u een bevestigingsmail met zaaknummer hebt ontvangen. Heeft u geen bevestiging met zaaknummer ontvangen, dan is de verhuizing niet volledig doorgekomen en dient u de verhuizing nogmaals door te geven."

U hebt toegelicht dat de gemeente met deze aanpassing wil bereiken dat er bij de burger geen misverstand bestaat over of de verhuisaangifte wel is aangekomen. Wel zal de gemeente deze tekst nog laten beoordelen op het gebruik van eenvoudig Nederlands.

**Einde onderzoek**

Op basis van de reactie van de gemeente hebben wij besloten het onderzoek te beëindigen. Ik licht hieronder toe hoe wij tot deze beslissing zijn gekomen.

*Het belang van een goede organisatie*

De Nationale ombudsman vindt het belangrijk dat overheidsinstanties een goede organisatie hebben. Het behoorlijkheidsvereiste van een goede organisatie houdt in 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.

**Ons nummer**

2016.24459

4

Dit brengt onder meer mee dat informatie op een website zo helder mogelijk is, zodat de burger weet wat hij in een digitaal proces kan verwachten en dat het inzichtelijk of te verifiëren moet zijn of er in het proces iets is misgegaan.

In het rapport '*De burger gaat digitaal*' (2013/170) heeft de Nationale ombudsman een onderzoek uitgevoerd naar de ervaringen van burgers met de digitale dienstverlening door de overheid. We hebben erop gewezen dat de digitalisering van de overheid de dienstverlening kan verbeteren en efficiënter maken. Daarbij geldt wel als randvoorwaarde dat de overheid rekening houdt met het perspectief van de burger. De burger is immers de gebruiker van het digitale systeem. De overheid dient goed voor ogen te hebben waar de burger tegenaan kan lopen en waar zijn behoeftes liggen.

**Conclusie**

Tijdens het gesprek met de gemeente is uitgebreid stilgestaan bij de vraag wat het belang van een goede organisatie betekent voor de digitale dienstverlening en in het bijzonder voor het digitale systeem waarmee verhuisaangifte kan worden gedaan. Uit dit gesprek en de schriftelijke reactie is ons gebleken dat de gemeente de klacht serieus heeft opgepakt. De gemeente heeft door middel van onderzoek geprobeerd te achterhalen wat er met de aangifte van verzoeker gebeurd kan zijn. De gemeente is het digitale systeem nagelopen en u hebt hierover contact gehad met de betrokken afdelingen en de leverancier. Daarmee heeft de gemeente voor zover mogelijk onderzocht of er een fout zat in het digitale systeem.

Daarnaast heeft de gemeente uit de klacht lessen getrokken. Dankzij de klacht werd duidelijk dat op het digitale formulier relevante informatie ontbrak, waardoor het voor de burger niet inzichtelijk was hoe hij kon nagaan of de aangifte wel was aangekomen. De door u doorgevoerde verbetering van het digitale formulier heeft die onduidelijkheid weggenomen. Daarmee heeft de gemeente oog voor het burgerperspectief. De Nationale ombudsman vindt dit een belangrijk resultaat van het onderzoek naar de klacht.

**Publicatie op onze website**

Mogelijk wordt (een gedeelte van) deze brief op onze website [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl) gepubliceerd, zodat andere overheidsinstanties kunnen leren van de les die de gemeente heeft geleerd over het belang van een

**Ons nummer**

2016.24459

5

behoorlijke digitale dienstverlening. Om de privacy te waarborgen is de brief anoniem: uw naam en die van verzoeker komen er niet in voor.

**Hebt u nog vragen?**

Hebt u over deze brief nog vragen, neem dan contact op met XXX. U kunt haar bereiken via telefoonnummer XXX.

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen