



Aan: het college van burgemeester en wethouders van Roermond

Onderwerp: Vervolg vragen naar aanleiding van beantwoording artikel 43-vragen nr. 65262-2026 inzake klachtenafhandeling gemeente Roermond

Geachte college,

De LVR-fractie heeft met teleurstelling kennisgenomen van de beantwoording van de artikel 43-vragen (65262-2026) inzake de klachtenafhandeling binnen de gemeente Roermond.

De beantwoording bevat op meerdere onderdelen geen concreet antwoord op de gestelde vragen. De LVR-fractie wijst het college daarom nogmaals op artikel 169 van de Gemeentewet, waarin is bepaald dat het college aan de raad alle inlichtingen verstrekt die de raad voor de uitoefening van zijn taak nodig acht.

Naar aanleiding van het niet beantwoorden van vragen heeft LVR fractie onderstaande vragen.

- Deelt het college de opvatting dat een groot aantal vragen niet, dan wel nagenoeg, niet zijn beantwoord? Waarom is dat niet gebeurd?
- Is er bij de beantwoording van de vragen bestuurlijk afgeweken van het ambtelijk advies? Zo ja waarom? Graag concreet aangeven waar dat dan is gebeurd?
- Welke kwaliteitscriteria en toetsingswaarborgen hanteert het college dat ook alle vragen daadwerkelijk van een concreet antwoord worden voorzien dat hout snijdt?
- Is het college met de LVR-fractie van opvatting dat op deze manier van beantwoorden de de raad niet in alle volledigheid haar rol kan waarmaken?
- Gaat het college zo door met beantwoorden of vindt er voortaan wel een kwaliteitsslag in de beantwoording plaats?

Onderstaand de aanvullende vragen nav de beantwoording en voor de overzichtelijkheid hanteren wij de nummering van de eerdere beantwoording.

Vraag/antwoord 1

- * Sinds wanneer is de gemeentelijke klachtencoördinator afwezig? Graag de exacte datum.
- * Op welke datum is/zijn de plaatsvervangend klachtencoördinator(en) aangewezen?
- * Is hiervoor een formeel waarnemings- of aanwijzingsbesluit genomen?
- * Zo ja, ontvangen wij hiervan graag een afschrift.
- * Zo nee, hoe is de vervanging formeel geregeld?
- * Op welke datum is de portefeuillehouder (naar onze mening de burgemeester) geïnformeerd over de afwezigheid en de vervangingsregeling?
- * Hoe vaak is de klachtencoördinator de afgelopen zes jaar langdurig afwezig geweest?
- * Is het college tevreden over de wijze waarop de vervanging is georganiseerd?
- * Acht het college het, vanuit het oogpunt van onafhankelijkheid, wenselijk dat vervanging uitsluitend plaatsvindt door medewerkers binnen hetzelfde cluster Juridische Zaken & Inkoop?

Vraag/antwoord 2

- * Op welke datum heeft de overdracht van de lopende dossiers plaatsgevonden?
- * Op welke wijze heeft deze overdracht concreet plaatsgevonden?
- * Hoeveel tijd was nodig om de dossiers in te lezen voordat de behandeling kon worden voortgezet?

Vraag/antwoord 3

De vraag wanneer de ontstane achterstanden volledig zijn weggewerkt is niet beantwoord.

- * Op welke datum verwacht het college dat alle achterstanden zijn ingelopen?
- * Vindt het college een vertraging van “enkele maanden” nog passend onder de term “enige vertraging”?

Vraag/antwoord 5

Het college geeft aan dat contact wordt onderhouden met inwoners/klagers.

- * Is met alle 14 genoemde dossiers daadwerkelijk contact opgenomen?
- * Zo ja, wanneer heeft dit plaatsgevonden?
- * Zo nee, waarom niet?

Vraag/antwoord 7

Het college geeft aan dat klachtenbehandeling een prioriteit is, maar erkent tegelijkertijd dat klachtbehandeling niet altijd tijdig verloopt.

- * Hoe verklaart het college deze tegenstelling?
- * Welke concrete maatregelen zijn inmiddels genomen om herhaling te voorkomen?

Vraag/antwoord 8

- * Aan wie legt de gemeentelijke klachtencoördinator functioneel en hiërarchisch verantwoording af?
- * Is dat de clustermanager, de gemeentesecretaris of de burgemeester?

Vraag/antwoord 9

Het college verwijst naar verbeteringen van de interne werkprocessen.

- * Wij ontvangen graag inzage in de aangepaste werkprocessen en de concrete verbetermaatregelen die inmiddels zijn vastgesteld. De huidige instructie klachtafhandeling beschrijft immers een duidelijke werkwijze voor registratie, termijnen en coördinatie.

Nieuwe vraag

Volgens de Instructie klachtafhandeling brengt de externe klachtenadviseur jaarlijks verslag uit over onder meer het aantal klachten, de aard daarvan en de afhandeling.

- * Waar blijft het jaarverslag klachtenbehandeling 2025?
- * Wanneer wordt dit verslag aan de gemeenteraad aangeboden?
- * Wat is de reden dat dit verslag, voor zover ons bekend, nog niet beschikbaar is?

Wij zien uw beantwoording met belangstelling en binnen de gebruikelijke termijn tegemoet.

Hoogachtend,

Jos van Rey
Dré Peters
Bert Achten