



Aan: het college van burgemeester en wethouders van Roermond

Onderwerp: Vervolg vragen naar aanleiding van beantwoording artikel 43-vragen inzake klachtenafhandeling gemeente Roermond

Inleiding

De LVR-fractie heeft inmiddels tweemaal artikel 43-vragen gesteld over de klachtenafhandeling binnen de gemeente Roermond.

Wie zou verwachten dat twee rondes vragen uiteindelijk tot meer duidelijkheid leiden, komt bij lezing van de antwoorden helaas bedrogen uit.

Integendeel: waar wij vroegen om data, verantwoordelijkheden, overdrachtsmomenten en concrete procesinformatie, kregen wij formuleringen als “sinds januari”, “nadat de klachtencoördinator afwezig was”, “binnen een redelijke termijn” en “er wordt meer gestuurd op de uitvoering”. Dat zijn bestuurlijke formuleringen, maar geen controleerbare feiten.

In de eerste beantwoording werd meegedeeld dat sinds januari sprake was van verminderde capaciteit, dat vervanging binnen het eigen cluster was geregeld en dat bij veertien dossiers vertraging was ontstaan. In de tweede beantwoording blijkt vervolgens dat de klachtencoördinator sinds januari 2026 afwezig is, maar weigert het college een exacte datum of verdere organisatorische informatie te geven met een beroep op het “openbaar belang”.

Nog opmerkelijker is het antwoord op onze vraag wanneer de overdracht van dossiers heeft plaatsgevonden. Het college antwoordt dat deze overdracht heeft plaatsgevonden “nadat de klachtencoördinator afwezig was”. Dat antwoord is feitelijk even juist als inhoudelijk betekenisloos.

LVR-fractie vraagt hier niet naar een diagnose, medische gegevens of andere details uit een personeelsdossier. Wij vragen naar het functioneren van de gemeentelijke organisatie: wanneer viel een cruciale functionaris uit, wanneer en hoe is vervanging geregeld, wanneer zijn dossiers overgedragen, welke wettelijke termijnen liepen, wie hield daarop toezicht, wanneer ontstond achterstand en wanneer werd het bestuur daarover geïnformeerd?

Juist daarvoor kent de Gemeentewet een informatie- en verantwoordingsplicht jegens de gemeenteraad. Het uitgangspunt kan niet zijn dat informatie wordt achtergehouden zodra deze bestuurlijk ongemakkelijk wordt. Wanneer informatie niet openbaar kan worden behandeld, kent de Gemeentewet instrumenten om vertrouwelijkheid en geheimhouding te waarborgen. Een beroep op het uitzonderingscriterium “strijd met het openbaar belang” behoort bovendien concreet, toetsbaar en zwaarwegend te worden gemotiveerd.

Het college schrijft zelf dat de raad alle informatie moet krijgen die nodig is voor de uitoefening van zijn taak, maar meent tegelijkertijd dat de raad zijn rol “in alle volledigheid” kan uitoefenen terwijl concrete data en procesinformatie niet worden verstrekt. De LVR-fractie vindt die redenering moeilijk met elkaar te verenigen.

Daarbij komt dat het college expliciet heeft aangegeven dat bij de beantwoording van onze vragen het ambtelijk advies is gevolgd. Dat roept inmiddels óók vragen op over de totstandkoming van de beantwoording zelf.

Na twee pogingen vragen wij daarom voor de derde maal om geen algemeenheden, maar feiten, data, besluiten en verantwoordelijkheden.

1. Informatieplicht gemeenteraad

Erkent het college dat de informatieplicht richting gemeenteraad wezenlijk verder gaat dan de informatie die het college zelf wenselijk acht om openbaar te maken?

Kan het college daarbij expliciet bevestigen dat een onderscheid moet worden gemaakt tussen:

- * informatie die openbaar kan worden verstrekt;
- * informatie die vanwege gerechtvaardigde belangen vertrouwelijk of onder geheimhouding aan de raad kan worden verstrekt;
- * en de uitzonderlijke situatie waarin zelfs verstrekking aan de gemeenteraad vanwege het openbaar belang achterwege zou moeten blijven?

Waarom lijkt dit onderscheid in de eerdere beantwoording niet te zijn gemaakt?

2. Beroep op “openbaar belang”

Het college beroept zich op strijd met het openbaar belang om verdere informatie over de afwezigheid van de klachtencoördinator niet te verstrekken.

Welk concreet en zwaarwegend openbaar belang wordt geschaad indien aan de gemeenteraad wordt meegedeeld:

- * op welke datum de klachtencoördinator feitelijk niet meer beschikbaar was;
- * wanneer vervanging daadwerkelijk is ingegaan;
- * wanneer lopende dossiers zijn overgedragen;
- * wanneer leidinggevende en portefeuillehouder hierover zijn geïnformeerd?

Graag per onderdeel een afzonderlijke juridische motivering en niet opnieuw een algemene verwijzing naar “het openbaar belang”.

3. Geheimhouding als alternatief

Is vóór de weigering om informatie aan de raad te verstrekken juridisch beoordeeld of deze informatie onder geheimhouding aan de gemeenteraad kon worden verstrekt?

Zo ja: door wie is die beoordeling gemaakt en wat was de conclusie?

Zo nee: waarom is tot weigering van informatie overgegaan zonder eerst te beoordelen of het wettelijke instrument van geheimhouding een minder verstrekkende oplossing bood?

4. Ambtelijk advies

Het college antwoordt dat bij de eerdere beantwoording het ambtelijk advies is gevolgd.

Wat hield dit ambtelijke advies concreet in?

Was daarin expliciet geadviseerd:

- * geen exacte datum van afwezigheid te noemen;
- * geen datum van overdracht te noemen;
- * geen concreet antwoord te geven op vragen over de wijze van overdracht;
- * en een beroep te doen op “strijd met het openbaar belang”?

Wij verzoeken het betreffende advies aan de raad beschikbaar te stellen, zo nodig onder geheimhouding.

Ook gaarne ambtelijk advies - WOO- én AVG-proof - verstrekken dus openbaar.

5. Bestuurlijke wijziging van de antwoorden

Is het oorspronkelijke ambtelijke concept van de beantwoording vóór verzending op enigerlei wijze gewijzigd door de burgemeester/portefeuillehouder, gemeentesecretaris, directie of college?

Zo ja:

- * welke antwoorden zijn gewijzigd;
- * wie heeft daartoe opdracht gegeven;
- * en wat was daarvoor de inhoudelijke of juridische reden?

Zo nee, kan het college dan bevestigen dat de uiteindelijke antwoorden volledig overeenkomen met het oorspronkelijke ambtelijke advies?

6. Volledige tijdlijn

Wij verzoeken voor de derde keer om een volledige chronologische reconstructie vanaf het moment waarop de klachtencoördinator uitviel.

Graag minimaal vermelden:

1. datum laatste feitelijke werkdag;
2. datum waarop duidelijk werd dat sprake was van een langere afwezigheid;
3. datum waarop de clustermanager hiervan kennisnam;
4. datum waarop vervanging werd geregeld;
5. datum waarop de vervanger daadwerkelijk begon;
6. datum/data waarop dossiers zijn overgedragen;
7. aantal openstaande dossiers op dat moment;
8. datum waarop voor het eerst een termijn dreigde te worden overschreden;
9. datum waarop daadwerkelijk een termijn werd overschreden;
10. datum waarop de gemeentesecretaris hiervan op de hoogte was;

11. datum waarop de burgemeester/portefeuillehouder hiervan op de hoogte was;
12. datum waarop aanvullende maatregelen zijn genomen.

Voor alle duidelijkheid: functies en data volstaan. Wij vragen niet om medische informatie of persoonsgegevens die voor de controlerende taak van de raad irrelevant zijn.

7. De opmerkelijke “overdracht”

Op de vraag wanneer de overdracht plaatsvond antwoordt het college dat deze plaatsvond “nadat de klachtencoördinator afwezig was”.

Beschouwt het college dit zelf werkelijk als een concreet antwoord op een vraag naar een datum?

Zo ja, welke datum moet LVR-fractie daar dan uit afleiden?

Zo nee, waarom is na onze expliciete vervolgvragen opnieuw geen datum verstrekt?

En vooral: op welke exacte datum of data heeft de overdracht nu werkelijk plaatsgevonden?

8. Was er überhaupt een overdracht?

Was sprake van een formele, aantoonbare overdracht van de dossiers, bijvoorbeeld aan de hand van een dossierlijst, zaakoverzicht, termijnbewaking, actiepunten en behandelingsstatus?

Zo ja, ontvangen wij graag het overdrachtsoverzicht.

Zo nee, waarop baseert het college dan de stelling dat sprake is geweest van een adequate en zorgvuldige overdracht?

9. Veertien dossiers: volledige reconstructie

In de eerste beantwoording was sprake van veertien vertraagde dossiers. Later waren er nog tien vertraagde dossiers.

Wij verzoeken om een volledig overzicht van alle veertien dossiers met per dossier:

- * datum ontvangst;
- * datum ontvangstbevestiging;
- * wettelijke uiterste beslis-/afhandelingsdatum;
- * datum eerste inhoudelijke behandeling;
- * datum eventuele verdaging;
- * juridische grondslag daarvan;
- * datum waarop klager hierover is geïnformeerd;
- * uiteindelijke afhandeldatum;
- * totale termijnoverschrijding.

Indien het college weigert dit overzicht te verstrekken: op welke wettelijke grondslag wordt de gemeenteraad dan verhinderd de rechtmatigheid en tijdigheid van de klachtenafhandeling te controleren?

10. Wettelijke termijnen

Bij hoeveel van deze veertien dossiers zijn de wettelijke behandeltermijnen van hoofdstuk 9 Awb daadwerkelijk overschreden?

Bij hoeveel dossiers is rechtsgeldig verdaagd?

Bij hoeveel dossiers is na die verdaging opnieuw vertraging ontstaan?

Bij hoeveel dossiers heeft een klager ingestemd met verder uitstel?

En bij hoeveel dossiers is feitelijk sprake geweest van een termijnoverschrijding zonder tijdige rechtsgeldige verdaging of instemming van de klager?

Graag aantallen, geen algemene beschouwing over “maatwerk”.

11. Ontvangstbevestiging versus inhoudelijk contact

Op onze vraag of met alle veertien klagers daadwerkelijk contact was opgenomen, antwoordt het college dat in alle dossiers een ontvangstbevestiging is verzonden.

Deelt het college dat een ontvangstbevestiging iets wezenlijk anders is dan daadwerkelijk inhoudelijk contact met een klager over een maandenlange vertraging?

Met hoeveel van de veertien klagers is tijdens de vertraging persoonlijk of inhoudelijk contact opgenomen?

Op welke datum?

En is daarbij meegedeeld:

- * dát sprake was van vertraging;
- * waarom die vertraging was ontstaan;
- * en wanneer een inhoudelijke reactie kon worden verwacht?

12. “Meer sturen op het werkproces”

Het college schreef aanvankelijk dat verbeteringen in de interne werkprocessen waren aangebracht. Wanneer wij vervolgens om die verbeterde processen vragen, blijkt dat gewoon het bestaande werkproces wordt gevolgd en de verbetering bestaat uit “meer sturen op de uitvoering”.

Betekent dit feitelijk dat vóór deze kwestie onvoldoende werd gestuurd op naleving van het bestaande werkproces?

Zo nee: wat is er dan concreet veranderd?

Zo ja: wie was verantwoordelijk voor deze onvoldoende procesbewaking en wanneer is dit tekort voor het eerst bestuurlijk gesignaleerd?

13. Wie bewaakte eigenlijk de termijnen?

Wie was vanaf januari 2026 per periode concreet verantwoordelijk voor de wettelijke termijnbewaking?

Was er gedurende de gehele periode één functionaris die actief signaleerde wanneer termijnen dreigden te verlopen?

Zo ja, waarom zijn dan veertien dossiers vertraagd?

Zo nee, erkent het college dan dat gedurende enige tijd een wezenlijke interne beheersingsmaatregel in de klachtenprocedure heeft ontbroken?

14. Bestuurlijke verantwoordelijkheid

De klachtencoördinator legt volgens het college functioneel en hiërarchisch verantwoording af aan de clustermanager Juridische Zaken & Inkoop.

Wie droeg gedurende deze periode de bestuurlijke verantwoordelijkheid voor een tijdige en rechtmatige klachtenafhandeling?

Wanneer is deze bestuurder voor het eerst geïnformeerd over:

- * de uitval;
- * de beperkte vervangingscapaciteit;
- * de ontstane achterstand;
- * en de termijnoverschrijdingen?

Welke concrete bestuurlijke actie volgde daarop?

15. Is bewust gekozen voor onvoldoende capaciteit?

Het college erkent (antwoord vraag 7 - 94367-2026) dat de beperkte capaciteit van zowel klachtencoördinator als clusters spanning oplevert en dat nog steeds dossiers vertraagd zijn.

Wanneer is bestuurlijk beoordeeld of tijdelijke extra capaciteit moest worden ingezet?

Wie heeft die afweging gemaakt?

Is aanvullende capaciteit aangevraagd?

Zo ja, waarom is die kennelijk onvoldoende gebleken?

Zo nee, is dan bewust geaccepteerd dat klachten van inwoners langer zouden blijven liggen?

16. Jaarverslag 2025

Ook het jaarverslag klachtenbehandeling 2025 is nog niet gereed en wordt pas in oktober 2026

verwacht. Het college koppelt ook dit aan tijdelijk verminderde capaciteit.

Vindt het college het zelf niet veelzeggend dat juist het document dat inzicht moet geven in de kwaliteit en tijdigheid van de klachtenafhandeling, als gevolg van problemen binnen diezelfde klachtenafhandeling, maanden later verschijnt?

Wanneer had dit verslag normaliter gereed moeten zijn?

Wanneer werd duidelijk dat deze termijn niet gehaald zou worden?

En waarom is de raad daarover niet actief geïnformeerd?

17. De kernvraag na drie rondes

Na inmiddels twee beantwoordingen en deze derde vragenronde ontstaat bij de LVR-fractie een fundamenteelere vraag.

Begrijpt het college dat het stelselmatig niet noemen van data, het beantwoorden van een vraag naar een overdrachtsdatum met de mededeling dat de overdracht “na de afwezigheid” plaatsvond, het gelijkstellen van een ontvangstbevestiging met contact met de klager en het zonder concrete onderbouwing inroepen van het “openbaar belang” de indruk kan wekken dat hier niet slechts sprake is van gebrekkige klachtenafhandeling, maar óók van bestuurlijke terughoudendheid bij het afleggen van verantwoording aan de gemeenteraad?

En is het college nu bereid de volledige feitelijke reconstructie aan de gemeenteraad te verstrekken — openbaar waar dat kan, onder geheimhouding waar dat noodzakelijk is — zodat de raad zelf zijn controlerende taak kan uitoefenen?

Want na drie vragenrondes zou de LVR -fractie en dus ook de gemeenteraad niet meer moeten hoeven vragen óf de feiten worden verstrekt, maar hooguit op welke wijze.

Wij zien de beantwoording binnen de gebruikelijke termijn tegemoet.

Hoogachtend,

Jos van Rey
Dré Peters
Bert Achten