Heerlen

De heer M. Peen
Verzonden via e-mailadres: [redacted]

Datum
9 oktober 2026

Onderwerp
Besluit op klacht

Uw kenmerk

Geachte heer Peen,

Ons kenmerk
[redacted]

Op 28 augustus 2026 heeft u per e-mail een klacht bij ons ingediend. In uw klacht schrijft u het volgende:

Bijlage(n)

Geacht college, geachte klachtencoördinator,

Hierbij dien ik een formele klacht in op grond van artikel 9:1 en volgende van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de Klachtenverordening gemeente Heerlen 2024. Ik verzoek uitdrukkelijk om directe formele behandeling als bedoeld in artikel 7, tweede lid, van die verordening.

[redacted]

domein Organisatie
team Juridische Zaken

De klacht betreft de wijze waarop mijn rechtstreeks aan burgemeester [redacted] gerichte verzoek om een bestuurlijke reactie op het dossier PULSE-TWIN is behandeld, althans onbehandeld is gelaten. Ondanks een concreet verzoek, een rappel en een laatste waarschuwing ontving ik geen inhoudelijke reactie, geen informatie over doorgeleiding of behandeling en geen concrete datum waarop beantwoording volgt.

1. Feiten en chronologie

29 juli 2026 – oorspronkelijke brief en onderzoeksrapport

Op 29 juli 2026 heb ik burgemeester [redacted] per e-mail mijn onderzoeksrapport toegezonden over AI, digitaal toezicht en gegevensverwerking in de publieke ruimte van Heerlen, met bijzondere aandacht voor PULSE-TWIN en de Social Digital Twin. De e-mail is verzonden aan [redacted].

Ik vroeg om bevestiging van de ontvangst, persoonlijke doorgeleiding naar de betrokken portefeuillehouders, de gemeentesecretaris, de Functionaris Gegevensbescherming en de verantwoordelijke beleids- en projectleiding, en een afzonderlijke en controleerbare beantwoording van zeven bestuurlijke vragen. Die vragen betroffen onder meer de gebruikte gegevensbronnen en koppelingen, AI- en

algoritmetoepassingen, invloed op toezicht en handhaving, wettelijke en grondrechtelijke waarborgen, risico's op bias en zelfversterkende patronen, informatie aan inwoners en democratische controle door de gemeenteraad.

20 augustus 2026 – rappel met duidelijke termijn
Omdat iedere reactie uitbleef, heb ik op 20 augustus 2026 in dezelfde e-mailreeks een rappel gestuurd. Daarbij heb ik verzocht om uiterlijk donderdag 27 augustus 2026 de ontvangst te bevestigen, aan te geven of het rapport was doorgeleid en een concrete termijn voor de beantwoording van de zeven vragen te noemen.

27 augustus 2026 – laatste formele waarschuwing
Toen ook op 27 augustus nog geen reactie was ontvangen, heb ik een laatste formele waarschuwing verzonden aan burgemeester [redacted], met [redacted] in kopie. Daarin heb ik aangekondigd dat bij het volledig uitblijven van een reactie op 28 augustus 2026 een formele klacht zou volgen. Er is geen nieuwe reactietermijn gegeven.

27 augustus 2026 om 14.44 uur – uitsluitend automatische reactie
Na de laatste waarschuwing ontving ik om 14.44 uur uitsluitend een generieke automatische reactie van het Klantcontactcenter van de gemeente Heerlen. Daarin staat slechts dat mijn e-mail is ontvangen en zo snel mogelijk in behandeling wordt genomen.

Deze automatische ontvangstmelding bevestigt dat de laatste waarschuwing het algemene gemeentelijke kanaal heeft bereikt. Zij geeft echter geen antwoord op de vraag wat met mijn oorspronkelijke e-mail van 29 juli is gebeurd, bevestigt geen doorgeleiding, noemt geen behandelaar of concrete reactiedatum en bevat geen inhoudelijke beantwoording. Tot en met de datum van deze klacht is geen inhoudelijke of concrete procedurele reactie ontvangen.

2. Klachtonderdelen

Geen tijdige en kenbare behandeling
Een rechtstreeks aan de burgemeester verzonden, concreet en onderbouwd bestuurlijk verzoek is bijna een maand zonder ontvangstbevestiging of kenbare behandeling gebleven. Ook na het rappel is niet meegedeeld wie het verzoek behandelt of wat ermee is gebeurd.

Geen informatie over doorgeleiding
Ik heb uitdrukkelijk gevraagd om het rapport onder de aandacht te brengen van de relevante bestuurders en functionarissen. De gemeente heeft niet bevestigd of deze doorgeleiding heeft plaatsgevonden. Daardoor ontbreekt iedere controleerbaarheid van de behandeling.

Geen inhoudelijke reactie of concrete termijn
De zeven vragen hoefden niet noodzakelijk direct volledig te worden beantwoord. Een zorgvuldige en toegankelijke overheid had ten minste de ontvangst kunnen bevestigen, de behandeling kunnen duiden en een concrete reactietermijn kunnen geven. Zelfs dat is niet gebeurd.

Automatische ontvangstmelding herstelt het eerdere nalaten niet
De automatische reactie van 27 augustus is pas ontstaan nadat de laatste waarschuwing ook naar het algemene gemeentelijke adres was gestuurd. Zij is geen reactie van burgemeester [redacted], geen bevestiging van de behandeling van mijn oorspronkelijke brief en geen inhoudelijke afdoening.
Onzorgvuldige en ontoegankelijke bestuurlijke communicatie

Openbare versie - persoonsnamen, contactgegevens en zaaknummer afgeschermd; Michel Peen blijft zichtbaar.

Het volledig stil laten vallen van een serieus, feitelijk en maatschappelijk relevant verzoek – ondanks een rappel en een duidelijke termijn – past niet bij behoorlijke, transparante en toegankelijke bestuurlijke dienstverlening. Het ontbreken van zelfs basale procesinformatie heeft mij genoodzaakt herhaaldelijk zelf opvolging te zoeken.

Deze klacht is geen bezwaar tegen een besluit en geen ingebrekestelling wegens niet tijdig beslissen. Mijn brief van 29 juli was geen aanvraag om een Awb-besluit. De klacht ziet uitsluitend op de wijze waarop de gemeente en de burgemeester zich in deze aangelegenheid jegens mij hebben gedragen.

3. Verzoeken voor de formele behandeling

Registratie en schriftelijke ontvangstbevestiging

Registreer deze brief als formele klacht in het gemeentelijke zaaksysteem en verstrek mij schriftelijk een ontvangstbevestiging, zaaknummer en de naam of functie van de klachtbehandelaar.

Direct formeel en zorgvuldig behandelen

Sla de informele telefonische voorfase over en behandel deze klacht direct formeel. Gelet op het onderwerp en het feit dat de klacht mede betrekking heeft op het handelen of nalaten van de burgemeester, verzoek ik de klachtencoördinator een behandelaar in te zetten die niet bij deze aangelegenheid betrokken is geweest en zo nodig een interne of externe klachtadviseur te betrekken.

Volledig schriftelijke afdoening

Ik maak geen gebruik van het recht om mondeling te worden gehoord. Ik verzoek om beoordeling op basis van deze klacht en de bijgevoegde schriftelijke stukken. Alle communicatie dient uitsluitend schriftelijk per e-mail te verlopen.

Gemotiveerd oordeel en concrete herstelmaatregelen

Ik verzoek om een schriftelijke, gemotiveerde beslissing met de bevindingen, het oordeel over ieder klachtonderdeel en de conclusies of herstelmaatregelen die de gemeente daaraan verbindt. Vermeld daarbij overeenkomstig artikel 9:12 Awb welke ombudsvoorziening openstaat.

Behandeling van het oorspronkelijke bestuurlijke verzoek

Los van de klachtbehandeling verzoek ik alsnog om schriftelijk te bevestigen wat met mijn e-mail en rapport van 29 juli is gebeurd, of deze zijn doorgeleid en op welke concrete datum de zeven vragen afzonderlijk en controleerbaar worden beantwoord.

Ik ga ervan uit dat de klacht wordt afgehandeld binnen de termijnen van artikel 9:11 Awb en artikel 9 van de Klachtenverordening gemeente Heerlen 2024. Met verder uitstel dan wettelijk toegestaan stem ik niet bij voorbaat in.

Algemeen

De klachtregeling op grond van de Algemene wet bestuursrecht voorziet erin, dat u kan klagen als ambtenaren of andere personen die onder de verantwoordelijkheid van de gemeente werken zich onbehoorlijk gedragen.

Onderzoek en oordeel

Uit het onderzoek is gebleken dat er tot het moment van indiening van uw klacht op 28 augustus 2026 geen reactie op uw e-mailberichten aan u was verzonden. Op 28 augustus 2026 heeft de regisseur PULSE Twin u per e-mail een ontvangstbevestiging gestuurd. Daarbij is toegelicht dat vanwege de complexiteit

Openbare versie - persoonsnamen, contactgegevens en zaaknummer afgeschermd; Michel Peen blijft zichtbaar.

van uw vragen meer tijd nodig was om tot een inhoudelijke reactie te komen. Wij begrijpen deze toelichting van het vakteam.

De ontvangstbevestiging is echter pas verzonden nadat u uw klacht al had ingediend. Daarmee is vastgesteld dat u voorafgaand aan de indiening van uw klacht geen terugkoppeling had ontvangen.

Wij achten uw klacht daarom gegrond.

Niet mee eens?
Als u het niet eens bent met de uitkomst van de klachtafhandeling, kunt u de Nationale Ombudsman schriftelijk verzoeken om een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop de gemeente zich in deze aangelegenheid heeft gedragen. U moet dat binnen één jaar doen. Dat jaar begint na de dag van verzending van deze brief.
Het adres van de Nationale Ombudsman is: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag.
Wij adviseren u met nadruk om, voordat u een verzoekschrift indient, eerst telefonisch contact op te nemen. Dat kan onder nummer [redacted] (gratis).

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Heerlen,
namens dezen,

[redacted]
Manager Team Juridische zaken

Deze brief is geautomatiseerd aangemaakt en daarom niet ondertekend.

Openbare versie - persoonsnamen, contactgegevens en zaaknummer afgeschermd; Michel Peen blijft zichtbaar.