

To: [5.1.2e]@noaberkracht.nl]
From: [5.1.2e] [5.1.2e]
Sent: Tue 9/27/2022 2:50:52 PM
Subject: RE: Formele vraag klacht [5.1.2e] klachtafhandeling AZC
Received: Tue 9/27/2022 2:50:52 PM

Aah kijk aan, top.

Jij ook een fijne avond,

Gr. [5.1.2e]

Van: [5.1.2e] <[5.1.2e]@noaberkracht.nl>

Verzonden: dinsdag 27 september 2022 16:49

Aan: [5.1.2e] <[5.1.2e]@noaberkracht.nl>

Onderwerp: Re: Formele vraag klacht [5.1.2e] klachtafhandeling AZC

[5.1.2e] [5.1.2e]

Heb [5.1.2e] toevallig net gesproken hier in Tubbergen. Prima geregeld zo. Thanks voor de terugkoppeling.

Fijne avond,

[5.1.2e]

[5.1.2e] 27 sep. 2022 om 16:48 heeft [5.1.2e] <[5.1.2e]@noaberkracht.nl> het volgende geschreven:

Hoi [5.1.2e],

We hebben het nu zo afgesproken dat de beide geplande afspraken (morgen 28-9 voorbespreking en 3-10 het gesprek met [5.1.2e]) blijven staan. Deze zijn al ingepland met [5.1.2e] en haar agenda laat schuiven niet toe. [5.1.2e] heeft hierover ook al met Hilde gesproken. Hij gaat het gesprek op 3 oktober voeren vanuit de klachtbehandeling. Wel is het zo dat hij (al eerder in de mailwisseling) heeft gevraagd om ook iemand aan te laten sluiten die inhoudsdeskundig is op het dossier AZC (iemand van het projectteam). Helaas heeft hij daar nog geen reactie op.

Ten aanzien van het klachtgedeelte zit [5.1.2e] dus aan tafel. Eigenlijk bestaat het gesprek met [5.1.2e] dan uit twee gedeelten. Klacht (gedraging) en inhoud (politiek). Dat gaat hij ook toelichten aan de klager. Hilde zit er vanuit haar rol als wethouder en heeft ook aangegeven dat ze graag een inhoudsdeskundige aan tafel heeft om die betreffende vragen te beantwoorden.

Dit om zaken helder en gescheiden te (kunnen) houden.

Groet [5.1.2e]

Van: [5.1.2e] <[5.1.2e]@noaberkracht.nl>

Verzonden: dinsdag 27 september 2022 15:33

Aan: [5.1.2e] <[5.1.2e]@noaberkracht.nl>

CC: [5.1.2e] <[5.1.2e]@noaberkracht.nl>

Onderwerp: RE: Formele vraag klacht [5.1.2e] klachtafhandeling AZC

Hoi [5.1.2e],

Duidelijk verhaal; ik kan mij helemaal vinden in het beeld dat je schetst. Om even tot concrete stappen te komen het volgende:

Er moet een gesprek plaatsvinden met [5.1.2e] om de onjuiste gedraging (de klacht) helder te krijgen. Ik denk dat inderdaad dat het slim is om [5.1.2e] dit op te laten pakken. Zij heeft aangegeven donderdagmiddag/avond tijd te hebben. Dit lijkt me een mooie, snelle termijn om contact op te nemen met [5.1.2e]. [5.1.2e]? Zou één van jullie dit kunnen organiseren (@ [5.1.2e] jij hebt al contact gehad met [5.1.2e] [5.1.2e])?

Op basis van de uitkomst van bovenstaande kan er een vooroverleg plaatsvinden tussen [5.1.2e] en Hilde. Hierna kan er een gesprek worden ingepland met Hilde, gespreksleider ([5.1.2e]) en [5.1.2e].

Dit lijkt mij de snelste gang van zaken. Hoe kijken jullie hier tegen aan?

Groet,

[5.1.2e]

Van: [5.1.2e] <[5.1.2e]@noaberkracht.nl>

Verzonden: dinsdag 27 september 2022 14:05

Aan: [5.1.2e] <[5.1.2e]@noaberkracht.nl>; [5.1.2e] <d.bellers@noaberkracht.nl>

Onderwerp: Formele vraag klacht [5.1.2e] klachtafhandeling AZC

Hoi [5.1.2e] en [5.1.2e]

Ik ben met [5.1.2e] eens dat de klacht van [5.1.2e] vanwege onbehoorlijk bestuur die gedaan is op 20 september

is niet voldoende concreet. Om welke gedraging(en) gaat het hier? Welk van de algemene beginselen zouden dan geschonden zijn en op welke wijze.

De inwoners van Albergen gaan niet akkoord met de gesloten deal onder de huidige voorwaarden. Dat is puur inhoud, politieke keuzes = niet klachtenswaardig.

Even zoals ik het zie:

De gesloten deal moet gaan leiden tot een bestuursovereenkomst. Het onderhandelingsbesluit, de deal, is geen besluit is in de zin van de AWB. Het besluit is tot stand gekomen in overleg met het ministerie en het COA. Als het hier bijvoorbeeld zou gaan om het evenredigheidsbeginsel (als ze daarnaar verwijst) dan moet nog blijken wat de gevolgen zijn van de besluiten die nog genomen worden. Blijkt dat dit besluit (omgevingsvergunning) voor een of meer belanghebbenden toch onevenredig nadelig is dan dient de overheid dit nadeel door middel van nadeelcompensatie of planschade te compenseren. Eventuele financiële tegemoetkoming van burgers moet worden geregeld in de bestuursovereenkomst.

Als het gaat om het zorgvuldigheidsbeginsel dan heeft ze in eerste instantie een punt, echter het is geen nieuws dat de voorbereiding van de overeenkomst niet zonder slag of stoot ging.

Daarnaast was de gemeente ook zelf nog heel lang in de veronderstelling dat het vestigen van de asielzoekers op deze locatie niet haalbaar was. Dus is dit dan verwijtbaar? Nu van dwangmaatregelen door de staatssecretaris geen sprake meer is, is de gemeente echt aan zet. De voorbereiding, nog te maken belangenafwegingen zal (zoals ook de informatiebrief weergeeft) plaatsvinden met de nodige burgerbetrokkenheid. Tevens geldt ook hier dat alle besluiten in de zin van de AWB nog volgen in het komende traject (bezwaar en beroep mogelijk).

Van schending van de overige algemene beginselen is mijns inziens überhaupt geen sprake.

Volgens mij kunnen we bovenstaande (en alle input van 5.1.2e) gebruiken in een gesprek met 5.1.2e.

Hamvraag: Waarin heeft de gemeente zich onjuist gedragen richting haar?

Maar nog steeds kunnen we dit ook bij 5.1.2e neerleggen.

Voor zover je kunt spreken van klachten waardigheid moet het beeld ten aanzien van de gedraging dus nog meer wordend scherp gesteld. Vermoedelijk blijft hierna met name de inhoud over.

Ik ben dan met 5.1.2e eens dat we eerst nog verder moeten afpellen wat de inhoud van de zuiver en alleen de klacht is.

Daarna is een gesprek met Hilde op z'n plaats, eventueel met een gespreksleider. Dan komt het gesprek morgen denk ik wel echt te vroeg.

Groet 5.1.2e

Van: 5.1.2e <5.1.2e@enschede.nl>

Verzonden: dinsdag 27 september 2022 11:56

Aan: 5.1.2e <5.1.2e@noaberkracht.nl>; 5.1.2e <l.gortemaker@noaberkracht.nl>; 5.1.2e, 5.1.2e <5.1.2e@noaberkracht.nl>

Onderwerp: RE: Formele vraag klacht 5.1.2e klachtafhandeling AZC

Dag 5.1.2e,

Helaas kan ik a.s. woensdag niet, Donderdag eind van de middag/begin van de avond zou wel kunnen.

Maar ik ben nog even aan het puzzelen nav deze mailwisseling. Ik wil jullie onderstaande analyse van de toegestuurde correspondentie nog meegeven.

Op 27 augustus stuurt mevrouw een mail om een aanname te checken "is het besluit "appellabel", een aanname bij de gemeente neer te leggen: "procederen is dan ook de enige mogelijkheid...etc", een suggestie ("procederen is de enige optie") en een tweetal vragen: "is de gemeente voornemens een kort geding aan te spannen", "zou iemand mij kunnen berichten wat nu de bedoeling is vanuit de gemeente?". Ze geeft aan dat bellen ook een optie is.

Op 13 september krijgt zij vanuit de gemeente een schriftelijke reactie die uitleg geeft van de procedure maar geen antwoord geeft op haar vragen.

Op 20 september geeft ze dat ook terecht aan bij de gemeente.

Vervolgens dient ze dezelfde dag een klacht in nav het lezen van een nieuwsbrief. (De inhoud daarvan ken ik niet).

Maar dit lijkt los te staan van de eerdere vragen hoewel het wel over hetzelfde onderwerp gaat.

Dat er vanuit de gemeente de wens wordt uitgesproken om met mevrouw in gesprek te gaan is m.i. een terechte.

Ik lees in de mail dat vanuit de gemeente (22 sept 15.33) een doel van dit mogelijke gesprek geschetst wordt. Een luisterend oor bieden, frustratie wegnemen en escalatie voorkomen.

Wat ik hier echter mis is een goede analyse.

Er wordt namelijk door verzoekster (ook) geageerd tegen politieke keuzes. En haar klacht (en een mogelijke

gedraging) is heel algemeen gesteld.

De eerste stap wat m.i. zou moeten gebeuren is klachtverheldering. Een gesprek met mevrouw zou dus moeten gaan over waar haar onvrede precies zit (de procedure?, het resultaat?, de gedraging?, het onderwerp?).

En daarna moet je kijken: Wat is politiek? (ofwel wat zijn politieke keuzes en hoort thuis bij het college en/of de raad) en wat is een gedraging (i.d.z.v. H9 Awb) ?.

Na klachtverheldering zou ik wel benieuwd zijn of verzoekster zelf nog oplossingen ziet. Ze spreekt in haar klacht nl. van “de inwoners”, bedoelt ze hier ook haarzelf mee?.

Een oplossing kan mediation zijn (wellicht met een groep inwoners) maar ook een klachtenprocedure. Die laatste kan echter enkel gaan over de gedraging van een bestuursorgaan en niet over politieke keuzes. Bij dat laatste kan wellicht een gesprek met de verantwoordelijk wethouder helpen. Als ze daar voor open staan.

Daar moet dus wel duidelijkheid over zijn om verwachtingen te managen en om te zorgen dat politiek (en politieke besluitvorming) en klachtbehandeling niet door elkaar gaan lopen.

Kortom er is nog wel wat te zeggen over het voortraject. Ik zie uit de mailwisseling dat dit vraagstuk als een hete aardappel doorgeschoven wordt.

Het idee van het projectteam was mediation maar dat heeft alleen zin als je weet wie er bij betrokken zijn en waar dat toe moet leiden.

Het nieuwe idee is dat de klacht formeel opgepakt/behandeld wordt. Mijn vraag is dan, gezien het voorgaande...wat moet er dan behandeld worden?

Op 26 september is er een gesprek gevoerd met mevrouw met het doel om te onderzoeken hoe zij de afhandeling van haar klacht wenst. En uit de samenvatting van het gesprek lees ik óók een mix van politiek (“waarom is er zo snel ingestemd”) en gedraging. Echter deze gedraging is weer algemeen gesteld (“door burgers niet volledig te informeren over de gang van zaken”). In het kader van de klachtenprocedure kunnen we daar niet zo veel mee. Vindt zij ook dat zij niet goed geïnformeerd is?

Haar grieven tegen het doordrukken van besluiten, het al dan niet opnemen van een einddatum zijn politieke vragen. En kunnen in een klachtenprocedure ook niet beantwoord worden.

Kortom ik moet constateren dat veel zaken door elkaar lopen (politieke keuzes en gedragingen), er veel uitgegaan wordt van aannames (van beide kanten), haar vragen uit de eerste mail nog niet beantwoord zijn en het lijkt wel of er een soort paniekvoetbal wordt gespeeld vanuit de gemeente.

Dat de locoburgemeester met verzoekster gaat praten is een uitstekend idee maar verstandig is om de zaken eerst feitelijk op een rij te zetten. Wat is politiek en wat is een gedraging?

Hier kun je ook prima verzoekster bij betrekken en dat zouden wij eventueel ook voor jullie met haar kunnen doen.

Ook moet je goed nadenken en communiceren wat het doel van het gesprek met de locoburgemeester zou zijn. Mijn advies zou zijn hier de politieke kwesties te bespreken (al dan niet onder begeleiding van een gesprekleider). Dit kan als je van te voren weet wat politiek is en wat een gedraging.

Over die gedraging (bijv. het niet antwoorden van vragen, geen of te weinig informatie verstrekken) kan altijd achteraf de klacht behandeld worden.

Een goede analyse en verwachtingsmanagement kan verdere escalatie en een hoop teleurstelling achteraf voorkomen

Zijn er vragen of is een toelichting nodig schroom dan niet om te bellen.

Met vriendelijke groeten,

5.1.2e

I Klachtencommissaris I Postbus 20, 7500 AA

5.1.2e

06 –

5.1.2e

5.1.2e

@enschede.nl



KlachtenCommissaris

5.1.2e		
	5.1.2e	5.1.2e
5.1.2e		
5.1.2e	dubbel	
		5.1.2e