

**To:** [5.1.2e] [5.1.2e]@noaberkracht.nl]  
**From:** [5.1.2e] [5.1.2e]  
**Sent:** Mon 12/12/2022 3:41:20 PM  
**Subject:** FW: Advies klacht AZC, [5.1.2e]  
**Received:** Mon 12/12/2022 3:41:21 PM

Hoi [5.1.2e]

[5.1.2e] kan hier m.i. antwoord op geven. Mogelijk zelfs wel een voorbeeld.

Groet,

**Van:** Berning-Everlo, Hilde <[5.1.2e]@tubbergen.nl>

**Verzonden:** maandag 12 december 2022 15:07

**Aan:** [5.1.2e]@noaberkracht.nl>; [5.1.2e] [5.1.2e] [5.1.2e]@noaberkracht.nl>

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

**Onderwerp:** RE: Advies klacht AZC, [5.1.2e]

Dag allen,

Het college heeft kennisgenomen van het advies van de externe klachtenfunctionaris.

Ik ben onvoldoende thuis in klachtenafhandeling. Het zou fijn zijn als er ambtelijk een concept-reactie wordt voorbereid inclusief de benodigde vervolgstappen.

Moet dit met een formele brief? Wie moet de afzender zijn, etc.

Groeten Hilde

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

**Verzonden:** maandag 12 december 2022 14:42

**Aan:** [5.1.2e]@noaberkracht.nl>; Berning-Everlo, Hilde <[5.1.2e]@tubbergen.nl>

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

**Onderwerp:** RE: Advies klacht AZC, [5.1.2e]

**Urgentie:** Hoog

Hoi allen,

Graag nogmaals het verzoek om als college inhoudelijk te reageren op het advies van de externe klachtenfunctionaris inzake de klacht van [5.1.2e]. In het adviesrapport zijn een aantal klachtonderdelen (deels) gegrond verklaard:

1. Er onvoldoende (tijdig) is gecommuniceerd met u en de omwonende c.q. dat niet iedereen is uitgenodigd (gegrond)

2. Dat (achteraf gezien) informatie misleidend is geweest (gegrond)

3. Vragen niet of niet tijdig worden beantwoord (deels gegrond)

4. Gemaakte afspraken niet worden teruggekoppeld (gegrond)

Er dient conform artikel 2.4 lid 3 een gemotiveerde reactie te komen op de bevindingen:

3. Van de afhandeling van de klacht door het bestuursorgaan wordt door de klachtbehandelaar zo spoed kennisgegeven, door het zenden aan de klager van een schriftelijke en gemotiveerde kennisgeving van conclusies die het bestuursorgaan aan de klacht verbindt

Allicht dat jullie dit morgen nog kunnen bespreken tijdens de collegevergadering? Hoor graag op welke termijn er een reactie geformuleerd kan worden. De reactie vormt het sluitstuk van de klachtenprocedure.

Alvast bedankt en een fijne dag,

[5.1.2e]

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

**Verzonden:** vrijdag 11 november 2022 12:52

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

**Onderwerp:** Advies klacht AZC, [5.1.2e]

**Urgentie:** Hoog

Hoi [5.1.2e]

[5.1.2e] heeft gisteren het advies verzonden aan de klaagster en vervolgens aan Hilde Berning. Zie onderstaande mail aan klaagster.

Nu moet er een gemotiveerde reactie komen van het college over deze klacht. Het lijkt mij goed dat deze ook wordt gedeeld en besproken met [5.1.2e] en het college, eventueel met communicatie

Hoe men dit wil vormgeven weet ik niet. Ik kan hier op dit moment dus ook geen verder actie in ondernemen.

Vriendelijke groet,

[5.1.2e]

[5.1.2e] organisatieonderdeel publieke dienstverlening | Noaberkracht

**Van:** [5.1.2e]@enschede.nl>

**Verzonden:** donderdag 10 november 2022 12:42

**Aan:** [5.1.2e] [5.1.2e] <[5.1.2e]@hotmail.com>; [5.1.2e] [5.1.2e] <[5.1.2e]@noaberkracht.nl>

**Onderwerp:** Advies klacht

Geachte [5.1.2e],

Op 20 september 2022 heeft u een klacht ingediend bij de gemeente Tubbergen. Bij afwezigheid van de klachtbehandelaar heeft de gemeente aan ondergetekende gevraagd om een advies uit te brengen over de klachten.

Bij deze e-mail treft u mijn advies aan. Het advies stuur ik gelijktijdig naar de gemeente. Dat is de rede dat [5.1.2e]

[5.1.2e] opgenomen is in de aanhef van deze mail.

De regels over de klachtbehandeling van de gemeente Tubbergen schrijven voor dat nadat ik advies uitgebracht heb de gemeente met een reactie daarop komt. Met [5.1.2e] heb ik afgesproken dat hij voor de definitieve afhandeling van de klacht zorgt. Hiervoor krijgt u van de gemeente een schriftelijke en gemotiveerde reactie op dit advies en welke conclusies de gemeente daaraan verbindt.

In deze reactie zal de gemeente u ook verwijzen naar de Nationale ombudsman als instantie waar u terecht kunt als u het niet eens bent met deze reactie.

Mocht u nog vragen hebben over dit advies, de procedure of een toelichting daarop willen dan hoor ik dat graag van u.

We kunnen hiervoor een afspraak inplannen.

Met vriendelijke groeten,

[5.1.2e]  
[5.1.2e] Postbus 20, 7500 AA Enschede | 053 - [5.1.2e] | [5.1.2e] <[5.1.2e]@enschede.nl>



**KlachtenCommissaris**