To: 5.1.2e 5.1.2e @noaberkracht.nl]
From: 5. 5.1.2e
Sent: Tue 12/13/2022 11:11:21 AM
Subject: klachtafhandeling AZC 5.1.2e
Received: Tue 12/13/2022 11:11:22 AM

deze mail is uitsluitend bedoeld voor intern gebruik

5.1.2e

Naar aanleiding van ons telefoongesprek vanmorgen hierbij nog vrijblijvende suggesties:
Bij Noaberkracht is in de klachtprocedure geregeld dat een collegelid klachtbehandelaar wordt indien er een klacht tegen het college wordt ingediend. De klachtencoördinator ondersteunt tijdens het onderzoek. De klachtbehandelaar, dus het collegelid, brengt schriftelijk een verslag van bevindingen uit en adviseert welke conclusies zijns inziens aan zijn bevindingen moeten worden verbonden.
Daarna neemt het college een beslissing op de klachtonderdelen (neemt het advies van de klachtbehandelaar over als er geen motivering is voor afwijking) en informeert klager hierover in een klachtafhandelingsbrief.
Misschien heb ik het niet goed begrepen van 5.1.2e maar 5.1.2e zou mijn rol als klachtencoördinator hebben overgenomen. Ik heb even vluchtig haar verslag van bevindingen gelezen en het lijkt net of zij als een soort van externe klachtadviesinstantie (brief heeft ook het logo van Klachtencommissariaat) haar advies aan het college en klager heeft uitgebracht. Het lijkt erop dat zij daarmee de rol van de klachtbehandelaar (van een aangewezen collegelid) volledig heeft overgenomen.
Wel is enige voorzichtigheid geboden want misschien ligt hier wel een collegebesluit aan ten grondslag (zie artikel 9:14 Awb externe klachtinstantie) en is de Klachtencommissaris Enschede aangewezen als externe klachtbehandelaar.
Zoals ik al zei ben ik destijds niet betrokken geweest bij het opstellen van de klachtenprocedure/verordening. Artikel 2.4 lid 2 (toezenden van bevindingen en voorlopig advies aan klager) heb ik in het verleden niet uitgevoerd omdat het niet handig is dat het college nog moet beslissen over de klacht terwijl het advies dan al lang en breed op straat kan liggen. Dit kan al snel politiekgevoelig worden. Dit voorschrift in onze verordening gaat dan ook verder dan de Awb voorschrijft en had naar mijn mening destijds niet opgenomen moeten worden.

Het college moet nog steeds een beslissing nemen op de klacht en de diverse klachtonderdelen en klager informeren in een klachtafhandelingsbrief. Ook moet er een verwijzing worden opgenomen naar de tweedelijns klachtbehandeling, de NO.
Zie artikel 9:12 Awb: het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
Zie voor een collegevoorstel zaaknummer 5.1.2e
Ik zie dat de klachtencommissaris concreet adviseert om in deze kwestie een ervaren beleidsbemiddelaar in te zetten voor het herstel van vertrouwen en om oplossingen te zoeken voor consensus. Ik weet niet precies in welke fase de AZCkwestie zich op dit moment bevindt maar een beleidsbemiddelaar wordt vooral ingezet om het proces te begeleiden op basis van een vooraf vastgesteld proces-ontwerp om met alle stakeholders toe te werken naar een bepaald doel. Dus het college moet goed overwegen of de inzet van een beleidsbemiddelaar nog functioneel/wenselijk is en of er nog ruimte is voor een nieuwe start.
Ze zou zich -in afwijking van het advies- kunnen beperken tot een conclusie in algemene zin dat binnen de organisatie uitdrukkelijke aandacht zal worden gevraagd voor het communicatieproces bij projecten van groot maatschappelijk belang en bewustwording te creëren dat verwachtingsmanagement de basis is voor het bereiken van het uiteindelijke doel. Hoe krijgen we scherp wat de burger precies van ons verwacht, wat verwachten wij van de burger en wat zijn de achterliggende belangen en behoeften.
En het lijkt me goed dat in de klachtafhandelingsbrief excuses worden opgenomen voor zover de communicatie in het proces onvoldoende transparant en duidelijk is geweest (dat doet het altijd goed bij de NO;-)).
Ik hoop dat ik je met deze info verder heb geholpen. Ik vraag me wel af wat mevrouw nu met deze vorm van formele klachtbehandeling wil bereiken. Het zou wat mij betreft altijd te overwegen zijn –ook nu nog- om te kijken wat haar behoefte nog precies is. Wil ze bv nog graag antwoorden op vragen of verduidelijking van zaken? Wat verwacht mevrouw van ons in de toekomst ten aanzien van de communicatie en wat kunnen wij haar en de andere belanghebbenden bieden.

5.1 5.1.2e

Met vriendelijke groet,

5.1.2e
5.1.2e
5.1.2e
Noaberkracht Dinkelland Tubbergen
De gemeenten Dinkelland en Tubbergen werken samen om inwoners nog beter van dienst te kunnen zijn.
Dit doen zij onder de naam Noaberkracht.

Gemeente Dinkelland
Nicolaasplein 5 | Postbus 11 | 7590 AA | Denekamp
T. 0541 5.1.2e F. 0541 5.1.2e
info@dinkelland.nl
www.dinkelland.nl
@Dinkellandinfo

Gemeente Tubbergen
Raadhuisplein 1 | Postbus 30 | 7650 AA | Tubbergen
T. 0546 5.1.2e F. 0546 5.1.2e
5.1.2e @tubbergen.nl
www.tubbergen.nl
@Gem_Tubbergen

Noaberkracht Dinkelland Tubbergen
Postbus 21 | 7590 AA | Denekamp
info@noaberkracht.nl