

To: 5.1.2e 5.1.2e @noaberkracht.nl]
From: 5.1.2e
Sent: 5.1.2e 12/13/2022 4:01:48 PM
Subject: RE: klacht AZC
Received: Tue 12/13/2022 4:01:48 PM

Super, ik zal er vanzelfsprekend discreet mee omgaan. Bedankt voor de tip t.a.v. de mogelijke nieuwe klacht.

5.1.2e
 5.1.2e

Van: 5.1.2e @noaberkracht.nl>
Verzonden: dinsdag 13 december 2022 16:56
Aan: 5.1.2e @noaberkracht.nl>
Onderwerp: RE: klacht AZC

Ja dat mag zolang het wordt aangemerkt als een intern document en niet aan de besluitvorming wordt gekoppeld. Stel dat er een beroep op de Woo wordt gedaan dan is het niet handig dat dit stuk openbaar gemaakt wordt.

5.1.2e zou het kunnen opvatten als mijn kritiek op haar werk, dat vind ik lastig.

Met vriendelijke groet,

5.1.2e
 5.1.2e
 5.1.2e

Bestuur en Managementondersteuning – BMO

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 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

Van: 5.1.2e @noaberkracht.nl>
Verzonden: dinsdag 13 december 2022 16:51
Aan: 5.1.2e 5.1.2e @noaberkracht.nl>
Onderwerp: RE: klacht AZC

Hoi 5.1.2e

Het gaat om de vraag of ik jouw stuk tekst kan delen met het college?

Dat laatste ga ik inderdaad opnemen. Thanks!

Fijne avond,

5.1.2e

Van: 5.1.2e 5.1.2e <5.1.2e@noaberkracht.nl>
Verzonden: dinsdag 13 december 2022 16:49
Aan: 5.1.2e @noaberkracht.nl>
Onderwerp: RE: klacht AZC

5.1.2e

Ik weet niet zo goed op welke vraag je antwoord wilt van mij?

Nb . de beantwoordingstermijn is dan wel verstreken maar het college zal toch eerst moeten beslissen. Wat je zou kunnen doen is in de beslissing op de klacht een excuus opnemen dat het, gelet op de omvang van de klacht en de gekozen procedure, niet gelukt is om klager te informeren binnen de wettelijke beslistermijn.

Met vriendelijke groet,

5.1.2e
 5.1.2e
 5.1.2e

Bestuur en Managementondersteuning – BMO
 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](https://twitter.com/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](https://twitter.com/Gem_Tubbergen)

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

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

Verzonden: dinsdag 13 december 2022 16:41

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

Onderwerp: RE: klacht AZC

Hoi 5.1.2e,

Ik zat vandaag in Tubbergen en ben momenteel thuis aan het werk; dat gaat mij helaas niet lukken. De mail is mij duidelijk, de voorbeeldzaak helpt enorm bij het formuleren van een definitieve reactie.

Ik vraag me alleen af hoe, en met wie, ik dit het beste kan delen? Het kwaad is procesmatig al geschiedt en lijkt me minder relevant voor het college. De verder afhandeling is wel van belang. Mijn plan is om onderstaande via 5.1.2e te delen met het college; dan worden zij gelijk voorzien in een advies en wordt duidelijk dat er een besluit op moet worden genomen:

"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 (Nationale Ombudsman). 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 voorbeeld van een collegevoorstel zaaknummer 59544.

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."

Daarnaast werd ik toevallig net gebeld door 5.1.2e die aangaf dat de beantwoordingstermijn al verstreken is. Zij neemt nog contact op met 5.1.2e om te kijken hoe zij erin staat en wat haar verdere verwachtingen zijn. Er zijn tevens een aantal toezeggingen gedaan door Hilde tijdens het gesprek met 5.1.2e die niet zijn nagekomen; hierin zit aanvullend 'klachtpotentieel'. Ik vraag me af of we het procesmatige gedeelte waar ik het eerder over had richting haar terug moeten koppelen voor toekomstige zaken?

Al met al heeft de afhandeling van de zaak veel meer voeten in de aarde en zit er meer spoed op dan verwacht. Ik ga proberen om het collegevoorstel volgende week dinsdag in het college te krijgen. Als ik een antwoord van jou heb zal ik contact leggen met 5.1.2e en het college.

5.1.2e,

5.1.2e

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

Verzonden: dinsdag 13 december 2022 16:16

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

Onderwerp: klacht AZC

5.1.2e,

Ik ben nu nog in het gemeentehuis van Denekamp. Als je nog dringende vragen hebt over mijn email dan kunnen we dat nog bespreken als je wilt.

Gr. 5.1.2e

Met vriendelijke groet,

5.1.2e
5.1.2e
5.1.2e

Bestuur en Managementondersteuning – BMO

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