

To: 5.1.2e, 5.1.2e @noaberkracht.nl]
From: 5.1.2e
Sent: 12/13/2022 4:19:19 PM
Subject: Afhandeling Klacht 5.1.2e (en tekenen OTV-zaak)
Received: Tue 12/13/2022 4:19:19 PM

Hoi 5.1.2e,

Ik heb contact gehad met 5.1.2e over de afhandeling van de klacht van 5.1.2e. Er dient een officieel besluit te worden genomen door het college op de bevindingen van het adviesrapport; hoe staan zij ten opzichte van het advies en de (deels) gegrond verklaarde klachten. Mijn plan is om een collegevoorstel te maken en dit voor volgende week dinsdag te agenderen. Hiervoor heb ik wel input nodig vanuit het college. Als het goed is heeft Hilde dit vandaag ter tafel gebracht? In het kader van bovenstaande heeft 5.1.2e mij het volgende op de mail gezet:

****deze mail is uitsluitend bedoeld voor intern gebruik****

"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.

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."

Het lijkt me een goed idee om de verdere gang van zaken te bespreken deze week.

Zou je daarnaast onderstaande OTV-zaak nog willen ondertekenen:

buiten verzoek

5.1.2e,

5.1.2e

Met vriendelijke groet,

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 854 100 | F. 0541 854 320
info@dinkelland.nl
www.dinkelland.nl
 @Dinkellandinfo

Gemeente Tubbergen
 Raadhuisplein 1 | Postbus 30 | 7650 AA | Tubbergen
 T. 0546 628 000 | F. 0546 628 111
gemeente@tubbergen.nl
www.tubbergen.nl
 @Gem_Tubbergen

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