

5.1.2e	
5.1.2e	
5.1.2e	ALBERGEN

Inlichtingen bij
Concern control
5.1.2e

Uw kenmerk
n.v.t.

Zaaknummer
5.1.2e

Onderwerp
Klacht inzake onbehoorlijk bestuur college B&W

Bijlagen:
Advies Klachtencommissaris 10 november 2022

Verzenddatum
19 december 2022

Geachte 5.1.2e

Op 20 september 2022 heeft u een formele klacht ingediend tegen het college van burgemeester en wethouders (hierna: college) van de gemeente Tubbergen vanwege onbehoorlijk bestuur inzake de komst van een asielzoekerscentrum (hierna: AZC) in Albergen. Op 23 september 2022 heeft de gemeente Tubbergen aan de Klachtencommissaris van de gemeente Enschede gevraagd om de klacht te behandelen en een advies uit te brengen. Er is met u afgesproken dat er geen hoorzitting plaats zou vinden, maar dat de klacht op basis van onderzoek behandeld zou worden.

Overschrijding beslistermijn

De Algemene wet bestuursrecht schrijft voor dat er binnen zes weken een beslissing op een klacht moet worden genomen. De behandeling van uw klacht heeft meer tijd in beslag genomen in hoofdzaak omdat er voor gekozen is om eerst met u verkennende gesprekken aan te gaan over de inhoud van de klacht. De wettelijke beslistermijn is daardoor overschreden, waarvoor wij u onze welgemeende excuses aanbieden.

Advies Klachtencommissaris

De Klachtencommissaris heeft met u meerdere keren gecommuniceerd over de inhoud van de klacht; de klacht is met u samengevat in vijf klachtonderdelen. Als rode draad door deze klachtonderdelen loopt het gemis aan helderheid, duidelijkheid en transparantie. Op basis van deze vijf klachtonderdelen heeft de Klachtencommissaris op 10 november 2022 advies uitgebracht aan ons college. Dit advies is als bijlage aan dit besluit gehecht.

De vijf klachtonderdelen:

1. Er onvoldoende (tijdig) is gecommuniceerd met u en de omwonende c.q. dat niet iedereen is uitgenodigd;
2. Dat (achteraf gezien) informatie misleidend is geweest;
3. Vragen niet of niet tijdig worden beantwoord;
4. Gemaakte afspraken niet worden teruggekoppeld;
5. De burgemeester en wethouder Bekhuis onvoldoende zichtbaar zijn geweest.

Wat is ons besluit?

Wij hebben besloten om het voorlopig oordeel en de motivering op de vijf genoemde klachtonderdelen van de Klachtencommissaris over te nemen. Met betrekking tot klachtonderdeel twee wil het college in aanvulling op het advies het volgende opmerken. Wij willen ons nadrukkelijk distantiëren van de term misleiding, aangezien hiermee wordt geïmpliceerd dat er sprake is geweest van opzet of een vooropgezet plan tot handelen om een onjuiste voorstelling van zaken te geven. De motivering in het advies dat de nieuwsbrieven onvoldoende transparant en daarmee minder duidelijk zijn geweest betekent niet per definitie dat informatie misleidend is geweest. Het college heeft op geen enkele wijze de intentie gehad om onjuiste of onduidelijke informatie te verstrekken.

Aanbevelingen

Het college neemt de aanbeveling met betrekking tot de nieuwsbrieven, en de veelgestelde vragen en antwoorden over. De duidelijkheid en de vindbaarheid van de genoemde informatie zal worden beoordeeld, en waar nodig zullen er aanpassingen plaatsvinden. Wij zullen in de toekomst rekening houden met de constatering in het adviesrapport.

De aanbeveling wat betreft het inschakelen van een (ervaren) beleidsbemiddelaar wordt, gezien de status van het huidige proces, momenteel niet in de voorgestelde vorm overgenomen. Een van de belangrijkste doelen van eerstelijns klachtbehandeling is dat onze organisatie leert van de klachten en inspanningen levert om de onderlinge relatie zoveel als mogelijk te herstellen. Dit kunnen wij doen door goed te luisteren naar onze inwoners en oog te hebben voor de verschillende perspectieven, transparant te handelen en te zorgen voor een duidelijke en heldere communicatie.

Het spijt ons dat wij rondom de komst van het AZC in Albergen hierin kennelijk tekort zijn geschoten in de contacten met u en inwoners van Albergen, dit had anders en beter gemoeten. Om te komen tot verbetering van de communicatie bij toekomstige projecten van groot maatschappelijk belang zullen wij de opgedane ervaringen van deze klachtbehandeling meenemen in ons handelen.

Het creëren van bewustwording dat verwachtingsmanagement de basis is voor het bereiken van het uiteindelijke doel is daarbij één van de belangrijkste pijlers. Hoe krijgen we scherp wat de burger precies van ons verwacht en kunnen we daaraan wel voldoen? Wat verwachten wij van de burger en wat zijn de achterliggende belangen en behoeften? Dit zijn vragen die -nog meer- centraal moeten staan bij de start van een proces met een grote maatschappelijke impact. Op deze manier hopen wij te komen tot voldoende waarborgen binnen de organisatie om onze dienstverlening op dit punt voor de toekomst te verbeteren.

De inloopmomenten bij 't Elshuys, waarbij betrokkenen vanuit de gemeente en het COA aanwezig zijn, sluiten aan bij het bovenstaande. Wij willen op een laagdrempelige manier het contact met onze inwoners zoeken en het gesprek aangaan. Het gaat om het uitwisselen van informatie en het inventariseren van de wensen en behoeftes van onze inwoners.

Wat moet u doen als u het niet eens bent met dit besluit?

Indien u het niet eens bent met deze beslissing dan kunt u een verzoek indienen bij de Nationale Ombudsman om een onderzoek in te stellen. Dat verzoek moet worden ingediend binnen één jaar na verzending van deze brief. Op de website www.nationaleombudsman.nl kan eventueel een elektronisch klachtenformulier worden ingevuld of worden gedownload. Het adres is: Antwoordnummer 10870, 2501 WB Den Haag of Postbus 93122, 2509 AC Den Haag. U kunt de Nationale Ombudsman ook gratis bellen op 0800-5.1.2e

Heeft u vragen?

Mocht u nog vragen hebben over de inhoud van deze brief of over de procedure dan horen wij graag van u. U kunt contact opnemen met 5.1.2e van het organisatieonderdeel Concern Control via 5 5.1.2e of info@tubbergen.nl. Wilt u dan het zaaknummer vermelden?

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders van Tubbergen,

de

5.1.2e

,

5.1.2e

5.1.2e

de waarnemend burgemeester,

5.1.2e

J.H.M. Hermans-Vloedveld

Bijlage 1: Advies Klachtencommissaris 10 november 2022