



ADVIES

Datum : 10 november 2022

Aan : College van B&W gemeente Tubbergen

Van : Klachtencommissaris

Onderwerp : Klacht asielzoekerscentrum gemeente Tubbergen

Oordeel : klachtonderdeel 1 en 2 (Transparant/Goede motivering) van verzoeker zijn **gegrond**
klachtonderdeel 3 (goede informatieverstrekking) is **deels gegrond**.
Klachtonderdeel 4 (Transparant) is **gegrond**.
Klachtonderdeel 5 is **geen oordeel**

1

Mevrouw 5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e heeft op 20 september 2022 een klacht ingediend tegen de gemeente Tubbergen. Verzoekster vindt samengevat dat:

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.*

Verzoekster heeft daar nog aan toegevoegd dat zij telkens verrast wordt door de ontwikkelingen die blijkbaar al in de stijgers staan. Zij mist de gewenste helderheid, duidelijkheid en transparantie.

Oordeel en korte samenvatting van de motivering per klachtonderdeel:

1. De klachtonderdelen 1 en 2: Er onvoldoende (tijdig) is gecommuniceerd met u en de omwonende c.q. dat niet iedereen is uitgenodigd en (achteraf gezien) informatie misleidend is geweest zijn getoetst aan de norm Transparant en Goede motivering en deze klachten zijn **gegrond**.

Nieuwsbrieven kunnen, zeker in een tijd waar gebeurtenissen elkaar in snel tempo opvolgen, zoals in deze situatie, een goede bron van informatie zijn. De inhoud van deze nieuwsbrieven moet dan echter duidelijk zijn en de motivatie begrijpelijk. Gebruikte begrippen moeten in ieder geval worden gedefinieerd en procedures begrijpelijk uitgelegd evenals de consequenties die dat heeft voor de betrokken burgers. Deze nieuwsbrieven hebben niet bijgedragen aan het verstrekken van transparantie. Zo ontbreekt een goede definiëring,



uitleg en motivering van gebruikte begrippen en processen. Ook de consequenties van de stappen voor de betrokken bewoners is onvoldoende duidelijk.

2. Klachtonderdeel 3, vragen zijn niet of niet tijdig worden beantwoord zijn getoetst aan de norm Goede informatieverstrekking en is **deels gegrond**.
 - A. Verzoekster had op 27 augustus 2022 verschillende vragen gesteld aan de gemeente. Deze zijn niet beantwoord, zoals ook blijkt uit haar reactie op de mail van de gemeente. Dat zij diezelfde dag (ook) een klacht heeft ingediend, doet aan de verplichting van de gemeente om haar vragen te beantwoorden niets af. Het beantwoorden van deze vragen is niet of te laat gebeurd. Voor wat betreft het klachtonderdeel vragen niet of te laat beantwoorden voor de vragen van verzoekster van 27 augustus 2022 is het gegrond.
 - B. Voor wat betreft het klachtonderdeel beantwoorden van vragen in zijn algemeenheid is de klacht van verzoekster ongegrond. De gemeente heeft verschillende keren de mogelijkheid geboden om vragen te stellen, deze verzameld en via de website beantwoord. Dat de gemeente niet elke vraag van elke bewoner persoonlijk kan beantwoorden is gezien de situatie een begrijpelijke keuze.

3. Klachtonderdeel 4: gemaakte afspraken worden niet teruggekoppeld is getoetst in samenhang met klachtonderdeel 1 en 2 aan de norm Transparant en is **gegrond**.

Zie klachtonderdeel 1 en 2. De gemeente heeft ervoor gekozen om via nieuwsbrieven te communiceren. Deze nieuwsbrieven zijn niet duidelijk. Dat afspraken met inwoners niet terug kunnen vinden is daarom begrijpelijk. Zeker als het ook inwoners zijn die de informatiebijeenkomsten bijgewoond hebben.

Het niet terugkoppelen van afspraken is terug te voeren op de onduidelijkheid die de gemeente gecreëerd heeft met wie zij wanneer in gesprek gaan. Hierdoor kan de situatie ontstaan dat er met iemand die niet bij de groep hoort wel informatie is gedeeld of een terugkoppeling is gegeven. Daardoor kan de schijn bij de betrokken groep ontstaan dat niet alle informatie gedeeld wordt.

4. Over klachtonderdeel 5 de burgemeester en wethouder Bekhuis zijn onvoldoende zichtbaar geweest is **geen oordeel** gegeven.

Hoe en op welke manier een burgemeester en wethouder hun functie invullen en in deze situatie ingevuld hebben valt onder de politieke verantwoordelijkheid en buiten de klachtbehandeling. Over dit klachtonderdeel kan daarom geen oordeel gegeven worden.



Aanleiding

Op 27 augustus 2022 heeft mevrouw 5.1.2e 5.1.2e (hierna te noemen verzoekster) een vraag gesteld over het huisvesten van asielzoekers in een hotel te Albergen, de gemeente Tubbergen. Op 13 september 2022 heeft verzoekster van team asielzoekers gemeente Tubbergen een e-mail gekregen als reactie op haar vraag. Op 20 september 2022 brengt de gemeente een nieuwsbrief met informatie naar buiten. Vervolgens stuurt op 20 september 2022 verzoekster een e-mail waarin zij aangeeft dat de reactie geen beantwoording is van de door haar gestelde vraag.

Daarnaast stuurt verzoekster op 20 september 2022 ook een e-mail met een klacht waarin o.a. het volgende is opgenomen:

"Ik heb onderstaande nieuwsbrief van 20-09-22 gelezen en ik dien hierbij een klacht in tegen het college (burgemeester en asiel wethouder) vanwege onbehoorlijk bestuur. De inwoners van Albergen gaan niet akkoord met de gesloten deal onder de huidige voorwaarden..."

U schoffeert u eigen inwoners. Van dwang door de Staatsecretaris gaan wij, uw inwoners, naar dwang van ons eigen college. Van enige inspraak blijkt bovendien niks..."

3

Bevoegdheid KC

Op 23 september 2022 heeft de gemeente Tubbergen in verband met het uitvallen van de klachtencoördinator gevraagd of de klachtencommissaris deze klacht wil behandelen en advies wil geven aan het college van Burgemeester & Wethouders.

Proces klachtbehandeling

Op 26 september 2022 heeft de heer 5.1.2e van de gemeente Tubbergen contact opgenomen met verzoekster om te vragen hoe zij de afhandeling van haar klacht wenst en of zij open staat voor een gesprek. Verzoekster geeft aan dat zij antwoord wil op haar eerder gestelde vraag en een oordeel over haar klacht. Zij staat wel open voor een gesprek.

Naar aanleiding hiervan heeft de gemeente verzoekster uitgenodigd voor een gesprek met de wethouder Zorg & Welzijn en loco-burgmeester, mevrouw H. Berning – Everlo.

Op 27 september heeft de klachtencommissaris met verzoekster gebeld. Doel van dit gesprek was om te komen tot een duidelijke klachtbeschrijving. Op 29 september heeft verzoekster naar aanleiding van dit gesprek per mail een klachtbeschrijving gekregen. Op 30 september heeft verzoekster haar reactie daarop gestuurd.

Het gesprek met wethouder Berning heeft op 3 oktober plaatsgevonden. Doel van dit gesprek was: om te komen tot klachtverheldering en een toelichting te geven over de delen die gaan over politieke keuzes. Het verslag van dit gesprek is op 7 oktober naar verzoekster gestuurd en zij heeft daar op 11 oktober richting de gemeente op gereageerd. Op 12 oktober ontvangt verzoekster een reactie van de



gemeente dat haar opmerkingen verwerkt zijn en dat haar e-mail als bijlage bij het verslag gevoegd wordt. In dit verslag zijn de gedragingen opgenomen die grotendeels overeenkomen met de hierna genoemde klachtbeschrijving.

Op 4 oktober heeft verzoekster haar ervaringen over het gesprek gedeeld met de klachtencommissaris en heeft zij haar klacht geconcretiseerd.

Op 5 oktober heeft de klachtencommissaris met verzoekster gebeld en op 11 oktober heeft zij een mail gestuurd dat naast voorgaande klachtbeschrijving verzoekster vindt dat:

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*

Verzoekster heeft daar nog aan toegevoegd dat zij telkens verrast wordt door de ontwikkelingen die zichtbaar al in de stijgers staan. Zij mist de gewenste helderheid, duidelijkheid en transparantie.

4

Geen hoorzitting

Met verzoekster is afgesproken dat er geen hoorzitting komt maar de klacht op basis van onderzoek behandeld wordt.

De klachten samengevat

Deze 5 hiervoor genoemde punten zijn het uitgangspunt van de klachtbehandeling. Verzoekster mist helderheid, duidelijkheid en transparantie. Zij vindt dat er onvoldoende is en wordt gecommuniceerd en dat daarnaast de informatie niet correct is. Vragen worden niet beantwoord en gemaakte afspraken worden niet teruggekoppeld. Daarnaast geeft ze aan dat het verantwoordelijke deel van het gemeentebestuur onvoldoende zichtbaar is geweest. Dit maakt dat zij geen vertrouwen meer heeft in de gemeente.

Politieke verantwoordelijkheid vs. klachtbehandeling

Een gedeelte van de klacht van verzoekster gaat over:

- het (niet eerlijk verlopen van het) proces en de besluitvormingsprocedure,
- de contacten met de Staatssecretaris met de gemeente,
- het doordrukken van besluitvorming,
- het sluiten van overeenkomsten over het gebruik van het hotel voor de opvang van asielzoekers,
- (openbare) uitspraken van burgemeester en wethouders over de situatie, en
- het naast zich neerleggen van een motie van de raad door het college.



Hoewel in het dagelijks taalgebruik dit ook klachten zijn vallen ze niet onder de klachtenprocedure zoals bedoeld in Hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht. In de mail van de klachtencommissaris van 29 september is dat nader uitgelegd en in het gesprek van verzoekster met de wethouder is daarop ingegaan. Een deel van het doel van het gesprek met de wethouder was ook om hier duidelijkheid over te geven. Deze klachtonderdelen worden in dit advies dan ook buiten beschouwing gelaten.

Reactie gemeente op de vraag en klacht van verzoekster

Op 27 augustus zendt verzoekster een mail naar de gemeente om:

- Een aanname te checken: “is het besluit “appellabel”
- Een aanname bij de gemeente neer te leggen: “procederen is dan ook de enige mogelijkheid, etc.”
- Een suggestie te doen: “procederen is de enige optie”, en om een tweetal vragen te stellen:
- “is de gemeente voornemens een kort geding aan te spannen”, en
- “ zou iemand mij kunnen berichten wat nu de bedoeling is vanuit de gemeente?”.
- Ze geeft in de mail aan dat bellen ook een optie is.

5

Op 13 september krijgt zij vanuit de gemeente (werkgroep asielzoekers gemeente Tubbergen) excuses voor het laat beantwoorden van haar vraag.

Verzoekster krijgt in deze mail het verzoek voorgelegd om voortaan het mailadres van werkgroep asielzoekers te gebruiken en er wordt aangegeven dat zij op de verzendlijst (*noot KC: voor de nieuwsbrieven*) staat. De gemeente wil haar via die weg op de hoogte houden. Daarnaast wordt verwezen naar 5-tal documenten (met links naar de stukken) over de ontwikkelingen die er sinds 27 augustus geweest zijn. Verder wordt er een procedurele beschrijving gegeven van de stappen die gezet gaan worden nu de COA een omgevingsvergunning gaat aanvragen bij de gemeente.

Op 20 september om 7:59 uur geeft verzoekster aan dat de reactie geen beantwoording is van de door haar gestelde vraag en verzoekt zij deze alsnog te beantwoorden.

Op 20 september om 18:30 uur stuurt verzoekster naar aanleiding van het lezen van de nieuwsbrief van 20 september 2022 haar voornoemde klacht.

Verzoekster wordt op 26 september gebeld door de heer 5.1.2e 5.1.2e om te overleggen hoe zij de afhandeling van haar klacht wenst. Verzoekster geeft aan dat zij haar klacht formeel behandeld wil zien. De gemeente heeft de klachtencommissaris van de gemeente Enschede gevraagd om de klacht te behandelen.

De gemeente heeft daarbij de wens geuit dat ze ook met verzoekster in gesprek wil. Na een analyse van de aan de klachtencommissaris gestuurde mails blijkt een gedeelte van de klachten over zaken te gaan die onder de politieke verantwoording vallen en een gedeelte over gedragingen valt.



Verzoekster wordt uitgenodigd voor een gesprek met de gemeente met als doel de klacht te verhelderen, politieke keuzes toe te lichten en gedragingen op te sommen.

Van dit gesprek is een verslag gemaakt, aangepast en de mail van verzoekster bijgesloten als bijlage.

Onderzoek

De klachtencommissaris heeft voor haar onderzoek gebruikt:

- de gestuurde e-mails van zowel verzoekster als gemeente;
- een tijdlijn van gebeurtenissen;
- de aan de bewoners gestuurde nieuwsbrieven;
- Het verslag van het gesprek met bijlage;
- De website van de gemeente Tubbergen.

Daarnaast heeft zij gesproken met de heer 5.1.2e en wethouder Berning.

Klachtonderdeel 1 en 2

Verzoekster vindt dat er onvoldoende (tijdig) is gecommuniceerd met de omwonende c.q. dat niet iedereen is uitgenodigd en dat (achteraf gezien) informatie misleidend is geweest

6

In het verslag van het gesprek d.d. 3 oktober staat: *“Voor wat betreft de communicatie hebben we zo goed mogelijk geprobeerd informatie te verstrekken: de dag na de aanwijzing is er een bewonersbijeenkomst georganiseerd in het gemeentehuis, er is contact geweest met de dorpsraad, inwoners zijn geïnformeerd via nieuwsbrieven en de gemeentelijke website, vragen konden per mail worden gesteld, ook was er bijna dagelijks contact met de kerngroep Albergen (vertegenwoordiging direct omwonenden)”*

De norm

Er is getoetst aan de normen: transparant en goede motivering

Transparant: de overheid is in haar handelen open en voorspelbaar, zoals voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet.

Goede motivering: de overheid legt haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de burger uit. Daarbij geeft zij aan op welke wettelijke bepaling de handeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening gehouden heeft met de belangen van de burgers. Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn.



Nieuwsbrieven

De nieuwsbrieven waren een belangrijk communicatiemiddel van de gemeente met haar inwoners. De gemeente heeft 6 nieuwsbrieven uitgegeven. Nummer 1 op 21 augustus 2022, 5 dagen na de mededeling van de staatsecretaris dat hij het COA opdracht gegeven heeft om het hotel 't Elshuys in Albergen te kopen.

Daarna zijn er nieuwsbrieven verstuurd op:

- 25-8-2022 (nummer 2), 2 dagen na de extra raadsvergadering over het voornemen van het kabinet om een asielzoekerscentrum in Albergen in te richten.
- 02-09-2022 (nummer 3) na de afstemming tussen de staatssecretaris en de gemeente.
- 09-09-2022 (nummer 4) 4 dagen na een informatiebijeenkomst met direct omwonenden.
- 20-09-2022 (nummer 5) na ondertekening van de overeenkomst op hoofdlijnen met het Rijk en het COA.
- 10-10-2022 (nummer 6) nadat er een akkoord is bereikt over de einddatum van het toekomstige asielzoekerscentrum in Albergen.

In de 1^e nieuwsbrief neemt de gemeente een duidelijk standpunt in en verwijst zij naar de kernwaarden van de gemeente: transparant, open en duidelijk. Ook spreekt de gemeente van samen optrekken met de inwoners en in gesprek gaan met de directe omgeving. De gemeente doet hier duidelijke beloftes en het taalgebruik is over het algemeen duidelijk. De volgende nieuwsbrieven wordt het taalgebruik echter steeds vager en ambtelijker. Het gaat steeds meer over het proces en er wordt steeds minder inhoudelijke informatie gedeeld. Het vereist een behoorlijke inhoudelijke kennis om te weten wat de verstrekte informatie betekent. Kennis die bij burgers over het algemeen niet aanwezig is of niet aanwezig mag worden verondersteld.

Nieuwsbrieven kunnen, zeker in een tijd waar gebeurtenissen elkaar in snel tempo opvolgen, zoals in deze situatie, een goede bron van informatie zijn. De inhoud van deze nieuwsbrieven moet dan echter duidelijk zijn en de motivatie begrijpelijk. Gebruikte begrippen moeten in ieder geval worden gedefinieerd en procedures begrijpelijk uitgelegd evenals de consequenties die dat heeft voor de betrokken burgers. Deze nieuwsbrieven hebben niet bijgedragen aan het verstrekken van transparantie. Zo ontbreekt een goede definiëring, uitleg en motivering van gebruikte begrippen en processen. Ook de consequenties van de stappen voor de betrokken bewoners is onvoldoende duidelijk.

Als verzoekster stelt dat er onvoldoende gecommuniceerd is en dat de gegeven informatie niet transparant en onduidelijk is dan heeft zij een punt. Omdat de gemeente ervoor gekozen heeft om een belangrijk deel van de communicatie via de nieuwsbrieven te laten lopen rust er op de gemeente een verplichting om te zorgen dat de informatie transparant, duidelijk en goed gemotiveerd is. Als dat niet zo is, zoals in dit geval, werkt dat het gevoel misleid te zijn, achterdocht en escalatie in de hand.



(Direct) omwonende

De gemeente maakt in haar communicatie uitingen over de opvang van asielzoekers in Tubbergen onderscheid tussen direct omwonende, omwonende, vertegenwoordigers van omwonende, groep inwoners uit Albergen, betrokkenen, bewoners en inwoners. Ook wordt er gesproken over belanghebbenden en andere geïntresserden.

Een uitleg van deze begrippen en een beschrijving van wie onder welke groep valt is niet terug te vinden.

Daarnaast heeft de gemeente bij de uitnodiging voor een informatiemoment op 5 september een keuze gemaakt om een gedeelte van de inwoners (aanpalende percelen) per brief uit te nodigen mits men zich aanmeldde via een e-mail. Veel andere bewoners hebben gebruik gemaakt van de mogelijkheid om zich ook aan te melden. Een gedeelte van de klacht van verzoekster gaat over deze manier van communiceren. Doordat gemeente deze keuzes niet toelicht en de begrippen niet definieert is de gemeente niet transparant en ontbreekt een goede motivering voor dit onderscheid.

Gelet op het vorenstaande en alles in onderlinge samenhang bezien, oordeelt de klachtencommissaris dat: deze klachtonderdelen **gegrond** zijn.

8

Klachtonderdeel 3

Verzoekster vindt dat vragen niet of niet tijdig worden beantwoord.

Verzoekster heeft op 27 augustus verschillende aannames aan de gemeente voorgelegd en vragen gesteld. Op 13 september krijgt zij een antwoord waar zij op 20 september aangeeft dat de vragen niet beantwoord zijn.

De norm

Er is getoetst aan de norm: goede informatieverstrekking

Goede informatieverstrekking: de overheid zorgt ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

Verzoekster had op 27 augustus zelf ook verschillende vragen gesteld aan de gemeente. Deze zijn niet beantwoord, zoals ook blijkt uit haar reactie op de mail van de gemeente. Dat zij diezelfde dag (ook) een klacht heeft ingediend, doet aan de verplichting van de gemeente om haar vragen te beantwoorden niets af. Het beantwoorden van deze vragen is niet of te laat gebeurd. Voor wat



betreft het klachtonderdeel vragen niet of te laat beantwoorden voor de vragen van verzoekster van 27 augustus is het gegrond.

Wat de vragen van burgers in zijn algemeenheid betreft het volgende. De gemeente werd op 16 september onaangenaam verrast met de mededeling van staatssecretaris Van der Berg dat hij het COA opdracht heeft gegeven om het hotel 't Elshuys te kopen voor de realisatie van een asielzoekerscentrum. De gemeente heeft naar aanleiding hiervan verschillende informatiebijeenkomsten georganiseerd waar vragen gesteld konden worden. In de eerste nieuwsbrief doet de gemeente ook een oproep om vragen en zorgen kenbaar te maken, zowel per mail als telefonisch. En ook in latere nieuwsbrieven (vanaf nieuwsbrief 4) wordt die oproep herhaald.

In de 4^e nieuwsbrief staat dat de antwoorden die gesteld zijn tijdens de bijeenkomst (d.d. 5 september) in een overzicht met veelgestelde vragen op de website van de gemeente (met doorklik link in de nieuwsbrief). In de 6^e nieuwsbrief staat *“Voorafgaand, tijdens en na de bewonersbijeenkomst op maandag 26 september heeft de gemeente veel vragen ontvangen. Deze vragen zijn in behandeling. We houden u op de hoogte van de voortgang van de behandeling”*.

Op de website van de gemeente is na het doorklikken op veelgestelde vragen een lijst te vinden met veelgestelde vragen (laatste update 14 september).

9

Hoewel de klachtencommissaris geen zicht heeft op de binnengekomen en gestelde vragen en ook niet bij de informatiebijeenkomsten geweest is, lijkt de lijst met vragen als ook de antwoorden vrij uitgebreid. Daarnaast bestaat er voor inwoners de mogelijkheid om, als zij een vraag of antwoord missen of onduidelijk vinden, deze stellen aan de gemeente.

Voor wat betreft het klachtonderdeel beantwoorden van vragen in zijn algemeenheid is de klacht van verzoekster ongegrond. De gemeente heeft verschillende keren de mogelijkheid geboden om vragen te stellen, deze verzameld en via de website beantwoord. Dat de gemeente niet elke vraag van elke bewoner persoonlijk kan beantwoorden is gezien de situatie een begrijpelijke keuze.

Gelet op het vorenstaande en alles in onderlinge samenhang bezien, oordeelt de klachtencommissaris dat: deze klachtonderdelen **gedeeltelijk gegrond** zijn.

Klachtonderdeel 4

Verzoekster vindt dat gemaakte afspraken niet worden teruggekoppeld.

Verzoekster geeft aan dat er weinig, niet of te laat teruggekoppeld wordt wat er gedaan wordt met de inbreng van de bewoners.

De norm



Er is getoetst aan de normen: transparant

Transparant: de overheid is in haar handelen open en voorspelbaar, zoals voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet.

Zie klachtonderdeel 1 en 2. De gemeente heeft ervoor gekozen om via nieuwsbrieven te communiceren. Deze nieuwsbrieven zijn niet duidelijk. Dat inwoners afspraken niet terug kunnen vinden is daarom begrijpelijk. Zeker als het ook bewoners zijn die de informatiebijeenkomsten bijgewoond hebben.

Het niet terugkoppelen van afspraken is terug te voeren op de onduidelijkheid die de gemeente gecreëerd heeft met wie zij wanneer in gesprek gaan. Hierdoor kan de situatie ontstaan dat iemand niet bij de groep hoort waar wellicht wel informatie meegedeeld is of aan wie wel een terugkoppeling gegeven is. Daardoor kan de schijn ontstaan dat niet alle informatie gedeeld wordt.

Gelet op de motivering van klachtonderdeel 1 en 2 en alles in onderlinge samenhang bezien, oordeelt de klachtencommissaris dat: dit klachtonderdeel **gegrond** is.

10

Klachtonderdeel 5

Verzoekster vindt dat de burgemeester en wethouder Bekhuis onvoldoende zichtbaar zijn geweest.

Hoe en op welke manier een burgemeester en wethouder hun functie invullen en in deze situatie ingevuld hebben valt onder de politieke verantwoordelijkheid en buiten de klachtbehandeling. Over dit klachtonderdeel kan daarom **geen oordeel** gegeven worden.

Aanbevelingen

Ten aanzien van klachtonderdeel 3 beveel ik aan:

Ik wil de gemeente meegeven dat waar in de vragen en antwoorden verwezen wordt naar de nieuwsbrieven de antwoorden te herschrijven en ook de antwoorden (opnieuw) te bekijken voor wat betreft duidelijkheid. En te onderzoeken of de veelgestelde vragen en antwoorden voor iedereen voldoende vindbaar zijn.

Ten aanzien van de overige klachtonderdelen adviseer ik het volgende:

Wat in het verleden gebeurd is, is niet meer te veranderen. Er is een complex maatschappelijk conflict ontstaan waar geen kant- en klare oplossingen voor zijn. Om te voorkomen dat er een jarenlange (juridische) strijd ontstaat en de zaak (muur)vast komt te zitten adviseer ik om een



ervaren (beleids)bemiddelaar in te schakelen om te kijken of er een begin gemaakt kan worden aan het herstel van het vertrouwen en oplossingen die consensus hebben.

In het gesprek van verzoekster met wethouder Berning is dit onderwerp al kort even aan de orde gekomen. Ik adviseer de gemeente om deze expertise in te zetten en stappen te zetten om deze vorm van bemiddelen in te zetten om de kwestie die in Albergen is ontstaan te helpen oplossen.