



**nationale
ombudsman**

5.1.2e

Geachte 5.1.2e

In uw bericht van 10 februari 2023 gaf u aan dat u klachten hebt over de gemeente Tubbergen. Deze klachten gaan over de komst van een opvanglocatie voor asielzoekers in uw directe omgeving. Hieronder leest u hoe ons onderzoek naar uw klachten is verlopen en tot welke conclusie wij zijn gekomen.

Onze conclusie

Uw klachten vinden wij ongegrond. Wij zien geen aanwijzingen dat de gemeente haar inwoners bewust misleidde over de besluitvorming over de opvanglocatie. Daarnaast vinden wij dat de gemeente uw klacht zorgvuldig behandelde. Tot slot zien wij dat de gemeente (uiteindelijk) voldoende op uw openstaande vragen reageerde.

De achtergrond van uw klacht

In augustus vorig jaar gaf de staatssecretaris van Asiel en Migratie (hierna de staatssecretaris) het COA opdracht om het hotel 't Elshuys in Albergen te kopen. Het doel van die aankoop was om in het hotel asielzoekers op te kunnen vangen. Als omwonende voelde u zich verrast door de komst van asielzoekers. Toen bekend was geworden wat de plannen van de staatssecretaris waren, nam u zelf contact op met de gemeente om meer duidelijkheid te krijgen. U was benieuwd naar wat de rol van de gemeente hierin was geweest. U bent van mening dat de gemeente en het Rijk niet transparant zijn geweest richting hun burgers. Zo stelde u de gemeente vragen waarop u herhaaldelijk geen antwoord kreeg. In de berichtgeving richting haar inwoners gaf de gemeente aan dat zij zich ook overvallen voelde door de aankoop van het hotel door het COA. Later kreeg u het idee dat er al veel meer overleg was geweest tussen de gemeente en de staatssecretaris. Dit leidde tot uw klacht bij de gemeente. Nadat de gemeente uw klachten had behandeld diende u vervolgens bij ons uw klachten in. Na het indienen van de klachten vroeg u samen met anderen ook informatie op via een Woo-verzoek. Hieruit bleek dat de gemeente en het ministerie van Justitie en Veiligheid met elkaar hebben gecommuniceerd over de wens van het ministerie om asielzoekers te huisvesten in Albergen.

Uw klachten

Bij de gemeente klaagde u erover dat u als omwonende van het hotel overvallen was door de aankondiging dat er asielzoekers komen wonen in het hotel. Na de klachtbehandeling door de gemeente waren nog niet al uw openstaande vragen beantwoord. Ook was u van mening dat de klachtbehandeling niet onafhankelijk was geweest.

Pagina 1

Datum
27 DEC 2023

Onderwerp
Onderzoek afgerond

Ons nummer
5.1.2e

Uw kenmerk

Bijlage(n)

Contactpersoon
5.1.2e
T 070 5.1.2e 15 5.1.2e

Nationale ombudsman
Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

T 070 5.1.2e
post@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl



**nationale
ombudsman**

De klachtbehandeling bij de gemeente

De klachtencommissaris van de gemeente vatte uw klachten samen tot vijf klachten en gaf het college advies over uw klacht.

Pagina 2

Ons nummer

5.1.2e

Uw samengevatte klachten:

1. De gemeente had onvoldoende (tijdig) gecommuniceerd met omwonenden en de gemeente had niet iedereen uitgenodigd voor een informatiebijeenkomst;
2. Achteraf gezien was de informatie in de nieuwsbrieven misleidend;
3. De vragen waren niet of niet tijdig beantwoord;
4. De gemeente had gemaakte afspraken niet teruggekoppeld;
5. De burgemeester en wethouder waren onvoldoende zichtbaar.

Over de klacht over de onzichtbaarheid van de burgemeester en wethouder (klacht 5) gaf de klachtencommissaris het advies dat daar geen oordeel over kon worden gegeven. De manier waarop een burgemeester en wethouder hun functie vervullen valt onder de politieke verantwoordelijkheid en buiten het klachtrecht.

Over de andere vier klachten gaf de klachtencommissaris het advies deze gegrond te verklaren met één gedeeltelijke uitzondering: de klacht over het niet beantwoorden van vragen in het algemeen (een onderdeel van klacht 3). De gemeente heeft burgers verschillende keren de gelegenheid geboden om vragen te stellen. Deze werden vervolgens via de website van de gemeente beantwoord. Dit onderdeel van de klacht achtte de klachtencommissaris daarom ongegrond. Over de specifiekere klacht (de rest van klacht 3) dat de gemeente op vragen van u van 27 augustus 2022 geen antwoord had gegeven, gaf de klachtencommissaris het advies die wel gegrond te verklaren. Op die vragen had de gemeente namelijk geen of pas heel laat antwoord gegeven.

Voor het overige gaf de klachtencommissaris onder meer aan dat nieuwsbrieven voor de gemeente een belangrijk communicatiemiddel waren geweest. Ten tijde van de klacht waren er zes uitgegeven. De klachtencommissaris gaf aan dat het belangrijk is dat de informatie in de nieuwsbrieven transparant, duidelijk en goed gemotiveerd is. Zo moeten gebruikte begrippen bijvoorbeeld duidelijk zijn gedefinieerd. En gemaakte afspraken moeten zijn terug te vinden. De klachtenfunctionaris vond dat de nieuwsbrieven niet hebben bijgedragen aan het verstrekken van transparantie. Als dat niet zo is, zoals in dit geval, werkt dat het gevoel misleid te zijn, achterdocht en escalatie in de hand aldus de klachtencommissaris.

De reactie van het college op het advies van de klachtencommissaris

Het college van B&W (hierna: de gemeente) nam in januari jl. het advies van de klachtencommissaris over. Anderen dan de beklaagde burgemeester en wethouder ondertekenden namens de gemeente de uitspraak op de klacht. Wel nam de gemeente afstand van het begrip 'misleiding' uit uw klacht. De gemeente benadrukte dat zij geen enkele bedoeling heeft gehad om onjuiste of onduidelijke informatie te geven. Daarnaast ging de gemeente in op de door de klachtencommissaris gedane aanbevelingen. Zij gaf aan welke zij wel en welke zij niet zou overnemen en waarom niet. De gemeente gaf ook aan het belangrijk te vinden dat zij van klachten kan leren. De gemeente bood ook haar excuses aan aan zowel u als de andere inwoners van Albergen. Tot slot ging de gemeente nog in op het belang van verwachtingenmanagement. De gemeente vindt het belangrijk om duidelijk te



**nationale
ombudsman**

krijgen wat er van haar wordt verwacht én om duidelijk te maken of zij daar wel of niet aan kan voldoen.

Pagina 3

Uw klacht bij de Nationale ombudsman

U diende in februari 2023 uw klachten bij de Nationale ombudsman in. Samengevat had u drie klachten.

De gemeente had in uw ogen onterecht afstand genomen van het begrip misleiding. Volgens u blijkt uit informatie van de Woo-verzoeken dat u wel degelijk misleid bent. Die informatie bevestigde volgens u dat de gemeente bewust informatie had achtergehouden. Er was te lezen dat er al voor de aankondiging van de aankoop van het hotel door het COA contacten waren tussen gemeente en ministerie.

Uw tweede klacht betrof de manier van de klachtbehandeling. U vond het onjuist dat de wethouder die als loco-burgemeester bij uw klacht betrokken was, als wethouder inhoudelijk betrokken is geweest bij datgene waar u over had geklaagd. U was van mening dat uw klacht niet onafhankelijk was behandeld.

Als derde klacht gaf u aan dat er nog steeds een vraag onbeantwoord was gebleven. De nog onbeantwoorde vraag betrof de borging van de maximale termijn van tien jaar van de opvang. U was benieuwd hoe de termijn vastgelegd zou worden en of deze ook gegarandeerd zou zijn voor de omwonenden. En wat de exacte einddatum zou zijn.

Naar aanleiding van uw klacht startte de Nationale ombudsman een onderzoek. Het beantwoorden van de nog openstaande vraag was daarvoor het uitgangspunt.

De nog onbeantwoorde vraag

De gemeente reageerde richting u op de vraag die wij aan de gemeente hadden gesteld. Onze vraag luidde of de gemeente voornemens was om een omgevingsvergunning af te geven zonder ondertekende bestuurs-overeenkomst. De gemeente liet u weten dat zij voornemens was om beide procedures gelijktijdig af te ronden. U stelde daarop een vervolgvraag, namelijk hoe de eindtermijn geborgd wordt als de bestuursovereenkomst nog niet is ondertekend maar de omgevingsvergunning wel wordt verleend. In reactie op die vraag liet de gemeente u weten dat zowel de bestuurs-overeenkomst als de omgevingsvergunning een einddatum zouden krijgen. Richting ons gaf u aan dat u van mening was nog steeds geen antwoord te hebben gekregen op uw vraag omdat er geen harde datum als einddatum was genoemd.

Vervolgens stelden wij de gemeente nog een paar vragen. In antwoord daarop liet de gemeente weten dat de einddatum van 1 november 2032 (zeer waarschijnlijk) opgenomen zou worden in de bestuursovereenkomst. In de nieuwsbrief van de gemeente Tubbergen van 28 augustus 2023 benoemde de gemeente deze datum van 1 november 2023 ook. Ook werd in die nieuwsbrief uitgelegd waarom er sprake was van twee sporen (een bestuurlijk en een ruimtelijk) en wat dat voor invloed had op de exacte einddatum en het kunnen noemen daarvan.

Toelichting op onze conclusie

Uw klacht over de misleiding

Deze klacht vinden wij niet gegrond. Wij zien niet dat er sprake is geweest van misleiding. In het advies van de klachtencommissaris aan de gemeente gaf hij aan dat de onduidelijke nieuwsbrieven het gevoel van misleiding

Ons nummer

5.1.2e



**nationale
ombudsman**

kunnen oproepen. In het advies van de klachtencommissaris hebben wij niet teruggezien dat hij daadwerkelijk misleiding heeft vastgesteld.

Pagina 4

Ook in de informatie die u kreeg na het Woo-verzoek zien wij geen aanleiding om aan te nemen dat de gemeente u bewust verkeerd heeft geïnformeerd. Wij lezen in deze stukken dat de gemeente van mening was dat zij vrijblijvend met het ministerie in gesprek was over de opvang van de asielzoekers. En dat de gemeente er niet aan mee wilde werken. Ook lezen wij erin dat het ministerie van mening was dat als de gemeente niet akkoord zou gaan het de plannen voor de opvang toch zou doorzetten.

Ons nummer
12345

Uw klacht over de betrokkenheid van de wethouder bij de klachtbehandeling
Deze klacht vinden wij ook ongegrond. Wij zijn van mening dat de gemeente uw klachten zorgvuldig heeft behandeld. Voor vooringenomenheid zien wij geen aanleiding. Dat blijkt namelijk niet uit de manier van klachtbehandeling en de uitkomst ervan. Ten eerste liet de gemeente de in uw klacht genoemde loco-burgemeester/wethouder bewust buiten de reactie op uw klacht. Deze brief is door anderen getekend. Ten tweede verklaarde de gemeente uw klachten grotendeels gegrond. Ten derde gaf de gemeente aan wat zij van uw klacht had geleerd en in de toekomst anders wil gaan doen. En tot slot bood de gemeente aan u en de andere inwoners van Albergen haar excuses aan.

Uw klacht over de onbeantwoorde vraag
Wij vinden deze klacht gegrond. Ten tijde van het indienen van de klacht was de vraag onbeantwoord. Tijdens de klachtbehandeling gaf de gemeente alsnog antwoord op die vraag. Wij zijn van mening dat de gemeente met het benoemen van de definitieve einddatum in de nieuwsbrief voor omwonenden van 28 augustus 2023 uiteindelijk voldoende tegemoet is gekomen aan uw openstaande vraag. In diezelfde nieuwsbrief liet de gemeente weten hoe het zit met de verschillende vergunningen, namelijk de bestuursovereenkomst en de omgevingsvergunning. Ook ging de gemeente in die nieuwsbrief in op de twee verschillende datums die als mogelijke einddatum genoemd werden. U hebt nu duidelijkheid. De uiterlijke einddatum van de opvang is vastgesteld op 1 november 2032.

Uw vraag naar een groot onderzoek
Voor zover u nog gevraagd hebt naar een onderzoek naar hoe de contacten over de asielopvang tussen Rijk, gemeente en COA verlopen, dit onderzoek zullen wij niet starten. De situatie die zich op dit moment in Albergen voordoet, maar ook in andere gemeenten, heeft vooralsnog vooral betrekking op algemeen beleid en regelgeving. In de wet staat dat de Nationale ombudsman daarover geen klachten mag behandelen. Het is namelijk de taak van de lokale en landelijke politiek om algemeen beleid en wet- en regelgeving te controleren.

Samenvatting op onze website

Van deze brief maken we een samenvatting die op onze website www.nationaleombudsman.nl komt. De samenvatting wordt zo geschreven dat u niet herkenbaar bent voor andere mensen.

De Nationale ombudsman helpt graag andere mensen met vergelijkbare klachten op weg. Daarvoor kan de behandeling van uw klacht als voorbeeld



dienen. Daarom kunnen wij besluiten om uw klachtsituatie (anoniem) te gebruiken in onze communicatie. Nogmaals waarborgen wij in dat geval uiteraard uw privacy: het gaat wel over uw klacht, maar uw naam komt er niet in voor.

Pagina 5

Ons nummer

5.1.2e

Met deze brief komt een eind aan de behandeling van uw klacht. De gemeente sturen wij een afschrift van deze brief.

Hebt u nog vragen?

Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u bellen met 5.1.2e 5.1.2e U kunt haar op maandag, dinsdag en donderdag bereiken via telefoonnummer (070) 5.1.2e Mailen naar 5.1.2e@nationaleombudsman.nl kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is 5.1.2e

buiten verzoek

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman.

5.1.2e

5.1.2e