



nationale ombudsman

Rapport

Wijze van klachtbehandeling door gemeente Tubbergen

Het oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over de gemeente Tubbergen gegrond.

Inleiding

Dit rapport gaat over een klacht van de Stichting Blauw¹ over de gemeente Tubbergen. In dit rapport staan de bevindingen en het oordeel over de klacht. De Stichting vindt dat de gemeente klachten van diverse bewoners van de gemeente Tubbergen over de komst van een asielzoekerscentrum (hierna; AZC) in Albergen niet op de juiste manier behandelde.

De klacht

De Stichting Blauw klaagt over de wijze waarop de gemeente Tubbergen klachten over de komst van het AZC behandelde. Zo liet de gemeente zich tijdens het proces van klachtbehandeling vertegenwoordigen door advocaten. En werd de klachtbehandeling uitgevoerd door advocaten die eerder betrokken waren bij het AZC dossier. De Stichting Blauw klaagt verder over de lange behandelduur van de klachten.

Wat gaat er aan de klacht vooraf?

In augustus 2022 wordt bekend dat in Albergen een AZC zal komen in een voormalig hotel. Albergen is een dorp in de gemeente Tubbergen. In Albergen was sprake van de eerste aanwijzing van een AZC door het Rijk en hier was veel commotie en onduidelijkheid over. Bewoners kregen te maken met diverse overheidsinstanties, zoals gemeente, provincie, rijk en centraal orgaan opvang asielzoekers (COA) en het was voor hen vaak onduidelijk welke instantie waarvoor verantwoordelijk was en welke instantie waar voor stond of wat zei. Dit leverde protesten op van veel inwoners. Diverse personen dienen in de periode hierna klachten in bij de gemeente over de wijze waarop de gemeente handelde en communiceerde rondom de komst van dit AZC. Een aantal van hen sloot zich aan bij de Stichting Blauw. Deze Stichting is in oktober 2022 opgericht. De Stichting zet zich in voor het respecteren van democratische waarden & normen en het behouden van leefbaarheid, leefmilieu & culturele identiteit in haar regio.

Naast klachten tegen de gemeente speelden er ook juridische procedures die verband hielden met de komst van het AZC. Deze procedures werden geïnitieerd door bewoners en de Stichting. Het ging hierbij onder andere over het aantal asielzoekers dat in het hotel mag verblijven, vergunningverlening en de looptijd van deze vergunningen. Ook nam de gemeenteraad diverse besluiten die te maken hadden met de komst van het AZC. Klachten en (juridische) procedures gingen overigens niet alleen over de gemeente, maar waren ook gericht tegen het COA.

Welke klachten dienden bewoners in bij de gemeente Tubbergen?

De Stichting heeft een overzicht gemaakt van een aantal bij haar bekende klachten van bewoners die zich bij de Stichting hadden aangesloten. De Stichting diende voor zover bekend zelf geen klacht in bij de gemeente. Klachten gingen onder andere over de komst van het AZC, slecht bestuur van het college van burgemeester en wethouders, de einddatum van het AZC, de communicatie rondom de komst van het AZC en het niet integer handelen van ambtenaren.

Wat was de reactie van de gemeente?

In een aantal gevallen zijn klachten na een periode van een jaar formeel afgehandeld en ongegrond bevonden. Voor andere klachten geldt dat zij volgens de Stichting nog altijd niet zijn afgehandeld.

¹ Niet de echte naam van de Stichting.

Wat was de klacht van de Stichting bij de Nationale ombudsman?

De Stichting verzoekt de ombudsman:

1. Onderzoek te doen naar de klachtenafhandeling door de gemeente Tubbergen inzake gedragingen met betrekking tot het AZC-dossier.
2. Een algeheel grondig onderzoek te doen naar het handelen van het gemeentebestuur Tubbergen inzake de realisering AZC in Tubbergen.

Om een beter beeld te krijgen over wat de Stichting met klachtbehandeling wil bereiken en waar klachtbehandeling wel en niet op gericht kan zijn, vindt een gesprek plaats met vertegenwoordigers van de Stichting en medewerkers van de ombudsman. In dit gesprek komt aan de orde dat de ombudsman geen aanleiding ziet om een breed en algeheel onderzoek te doen naar het handelen van het gemeentebestuur rondom de komst van het AZC. Reden hiervoor is dat er een te grote samenhang is met eerdere rechterlijke uitspraken en nog lopende juridische procedures. De ombudsman respecteert uitspraken van de rechter en behandelt in de regel geen klachten die een sterke samenhang hebben met juridische procedures of rechterlijke uitspraken. En dat het hier ook gaat over beleid van de overheid. De ombudsman behandelt hier geen klachten over. Het is namelijk de taak van de lokale en landelijke politiek om dit beleid te controleren. Dit betekent dat de Nationale ombudsman voor het tweede verzoek geen rol voor zichzelf weggelegd ziet.

Het onderzoek van de ombudsman richt zich daarom alleen op de wijze waarop de gemeente de klachten behandelde. De Stichting klaagt er onder meer over dat de gemeente de klachtbehandeling uitbesteedde aan een advocatenkantoor dat eerder ook door de gemeente was ingeschakeld in het AZC-dossier. Verder liet de gemeente zich tijdens de klachtenprocedure vertegenwoordigen door een ander advocatenbureau en was zij zelf niet aanwezig bij de hoorzitting. Zo kon het gebeuren dat iemand die een klacht had ingediend bij de gemeente, voor zijn gevoel 'tegenover' vier advocaten kwam te zitten. En bij niemand van de gemeente zijn verhaal kon doen. Voor sommige bewoners was dit reden om de uitnodiging voor de hoorzitting af te wijzen. Zij hadden niet de indruk dat er vanuit de gemeente echt naar hen geluisterd werd. Hiernaast klaagt de Stichting over de lange behandelduur van de klachten. Veel klachten werden pas na een jaar of langer (formeel) afgehandeld. En sommige personen wachtten nog steeds op een klachtafhandelingsbrief.

Hoe onderzoekt de Nationale ombudsman de klacht?

Naast een gesprek met vertegenwoordigers van de stichting, stelde de ombudsman schriftelijk een aantal vragen aan de gemeente en voerde ook op 11 september 2025 een gesprek met de burgemeester en een medewerker van de gemeente.

Na het gesprek met de gemeente schrijft de ombudsman een zogeheten 'verslag van bevindingen'. Dat is een verslag waarin alle voor het onderzoek relevante gebeurtenissen staan. De ombudsman vraagt zowel aan de Stichting als aan de gemeente om op het verslag te reageren. Op basis van deze reacties is het verslag beperkt aangepast en in deze rapportage verwerkt. Verderop in dit rapport staan samengevat weergegeven een aantal zaken die in de reacties waren opgenomen.

In dezelfde periode dat de Stichting haar klacht bij de ombudsman indiende, ontving de ombudsman ook een aantal andere klachten over de gemeente Tubbergen over hetzelfde onderwerp. Ook deze klachten gingen (deels) over de wijze waarop de gemeente Tubbergen de klachten behandelde. Met deze verzoekers is afgesproken dat zij geïnformeerd worden over de uitkomsten van dit onderzoek.

Hoe reageerde de gemeente op de vragen van de ombudsman?

Op 9 juli 2025 reageerde de gemeente schriftelijk op de vragen van de ombudsman.

Uitvoering van de klachtbehandeling

De gemeente bevestigt dat zij koos voor uitvoering van de klachtbehandeling door een extern advocatenkantoor dat eerder werkzaamheden voor de gemeente verrichtte. Onder meer rondom het AZC-dossier. De gemeente koos hier bewust voor. Juist vanwege de complexiteit, gevoeligheid en maatschappelijke spanning rondom dit dossier. Zij wilde deskundige externe ondersteuning die op zorgvuldige wijze invulling kon geven aan het klachtrecht. Bovendien hadden diverse indieners van de klachten expliciet aangegeven dat zij niet wilden dat de klachten door de interne organisatie zouden worden opgepakt. Vanaf de start van de klachtbehandeling door het advocatenkantoor is binnen het kantoor een scheiding gehanteerd tussen advocaten die de klachtbehandeling uitvoerden en de advocaten die andere AZC-dossiers onder zich hadden. De gemeente vindt dat de klachtbehandeling daarmee voldoende objectief plaatsvond.

Vertegenwoordig van de gemeente door advocaten

De gemeente bevestigt dat zij zich in het proces van klachtbehandeling heeft laten vertegenwoordigen door een advocaat. Zij koos hiervoor vanwege de uitzonderlijke situatie waarin sprake was van een grote hoeveelheid klachten en een sterk gepolariseerd klimaat. Waarbij er ook sprake was van persoonlijke bedreigingen richting bestuurders, ambtenaren en raadsleden. Tegen deze achtergrond voelde het niet veilig als medewerkers of bestuurders zelf aanwezig waren bij deze gesprekken. De betreffende advocaat sprak intensief met de personen waarover werd geklaagd en kon de gemeente daarom goed vertegenwoordigen.

Behandelwijze en duur

Er was een aanzienlijke instroom van klachten. De zijn op eenduidige wijze afgehandeld. In een aantal gevallen is sprake geweest van een langere behandelduur. De gemeente verklaart dit door;

- Een uitzonderlijke hoge hoeveelheid klachten en Woo-verzoeken in een relatief korte periode (meer dan 100)
- Andere lopende juridische procedures met betrekking tot het AZC
- De onrust
- De complexiteit en omvang en aard van alle procedures vroeg veel van de (ambtelijke) organisatie en het college.
- De relatief kleine organisatie kon de druk niet aan en werd overvraagd; de afhankelijkheid van een extern kantoor voor ondersteuning, waardoor de reactietermijnen mede afhankelijk waren van externe beschikbaarheid;
- De motivatie veranderde binnen de ambtelijke organisatie om aan het dossier te werken gelet op de gehele situatie;
- Veiligheidsrisico's en bedreigingen aan het adres van bestuurders, ambtenaren en raadsleden, die de werkomstandigheden zwaar beïnvloedden en ervoor zorgden dat veel werk door externen moest worden gedaan; dit heeft veel extra tijd gekost;
- Een aantal klagers kwam tijdens de klachtbehandeling met nieuwe zaken;
- Een aantal klagers verzocht om uitstel of wijziging van een afspraak

De gemeente erkent de lange behandelduur en realiseert zich ook dat het voor betrokkenen lang heeft geduurd. Ze vond het echter belangrijk om alle klachten zorgvuldig en gelijkwaardig te behandelen. Hierop is ook ingegaan in de klachtafhandelingsbrieven. De gemeente geeft geen inhoudelijke toelichting per klacht, omdat ze de privacy van de betrokkenen wil respecteren.

Nog niet behandelde klachten

De gemeente erkent dat bepaalde klachten nog niet zijn afgehandeld. Dit wordt veroorzaakt door afwezigheid door ziekte van medewerkers en het vertrek van een medewerker die betrokken was bij het proces. Betrokkenen worden hierover afzonderlijk bericht. De gemeente streeft ernaar de klachten nog dit jaar af te handelen.

Bredere context

De gemeente geeft aan dat zij haar keuzes maakte vanuit het oogpunt van zorgvuldigheid, transparantie en bescherming van alle betrokkenen. De gemeente herkent de zorgen van de Stichting en begrijpt dat het proces rondom het AZC grote impact had. De gemeente heeft zich voortdurend ingespannen om binnen haar mogelijkheden te handelen. De maatschappelijke omstandigheden waren echter uitzonderlijk en vroegen om maatregelen die in een reguliere situatie niet nodig zijn geweest. De gemeente staat open voor een gesprek met medewerkers van de ombudsman.

In gesprek

Medewerkers van de ombudsman voerden een gesprek met de burgemeester en een juridisch medewerker van de gemeente. Een verslag van dit gesprek is als bijlage opgenomen. Juist omdat er sprake is van gevoelige kwestie, vond de ombudsman het belangrijk om ook de gemeente in de gelegenheid te stellen om een mondelinge toelichting te geven en meer over de context te vertellen. Eerder spraken medewerkers van de ombudsman immers met leden van de Stichting en stelden hen in de gelegenheid om hun klacht mondeling toe te lichten. De burgemeester lichtte de context toe waarin door de gemeente de keuzes rondom de behandeling van de klachten zijn gemaakt. In dit gesprek kwam naar voren dat het hele proces rondom de komst van het AZC een zware wissel trok op de gemeente, zowel op het bestuur, de raad, als de medewerkers. De gemeente hechtte er veel waarde aan om de vele klachten zorgvuldig te behandelen. Maar had ook de maken met een tekort aan personele capaciteit. En een situatie waarin veiligheidsaspecten een rol speelden. Tegen deze achtergrond koos zij ervoor om een advocatenkantoor in te huren om de klachtbehandeling uit te voeren. En om de vertegenwoordiging door de gemeente door een ander advocatenbureau te laten verrichten. In het gesprek kwam naar voren dat de impact van het AZC-dossier op de gemeente bijzonder groot was en nog altijd is. De burgemeester benadrukt dat hij graag zou zien dat de rust terugkeert en dat iedereen zonder spanning kan werken en naast elkaar kan wonen. En dat het weer mogelijk is om met elkaar op een constructieve manier in gesprek te gaan. Hij wil graag met bewoners in gesprek, maar niet als daaraan van tevoren voorwaarden worden gesteld.

Wat is de reactie op het verslag van bevindingen?

Na het gesprek met de gemeente schrijft de ombudsman een zogeheten 'verslag van bevindingen'. Hierop hebben betrokken partijen gereageerd. Hieronder staan samengevat de, voor dit onderzoek, relevante punten uit hun reactie.

De reactie van de gemeente

De gemeente geeft aan dat zij in de beantwoording op onze vragen bij de verklaring van de lange behandeltermijn eerder 9 redenen heeft aangegeven. In het verslag van bevindingen worden slechts 4 van de 9 redenen genoemd. Zij verzoekt om alle redenen op te nemen. Dit is aangepast.

De reactie van de Stichting

De Stichting stuurde een uitgebreide reactie. Hieronder staan samengevat weergegeven alleen die punten die relevant zijn en betrekking hebben op het onderzoek van de ombudsman.

De Stichting vraagt aandacht voor de bredere context waarin de klacht is ingediend. In het bijzonder het feit dat in Albergen sprake was van de eerste aanwijzing van een AZC door het Rijk in 2022 en hoe de gemeente hier op reageerde en mee is omgegaan. Bewoners kregen te maken met diverse overheidsinstanties, zoals gemeente, provincie, rijk en COA en het was vaak onduidelijk welke instantie waarvoor verantwoordelijk was en welke instantie waar voor stond of wat zei.

De Stichting geeft aan dat het betreffende advocatenbureau ook nu nog betrokken is binnen de gemeente en de gemeente ondersteunt en adviseert in het AZC-dossier.

De Stichting geeft aan een overzicht te hebben gemaakt van enkele klachten die bij haar bekend zijn. Het is geen volledig overzicht van de klachten die bij de Stichting bekend zijn.

De Stichting respecteert het standpunt van de ombudsman om geen onderzoek te doen naar zaken die behoren tot juridische procedures of rechterlijke uitspraken. Wel betreurt zij het dat de ombudsman over samenhang spreekt en geen rol voor zichzelf weggelegd ziet om een algeheel onderzoek te doen. Verder reageerde de Stichting kritisch op de reactie van de gemeente op onze onderzoeksvragen en de samenvatting van het gesprek.

Tot slot vraagt de Stichting aandacht voor het feit dat het gehele proces ook op omwonenden en dorpsbewoners een zware wissel trok en nog altijd trekt en dat de impact groot is.

Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?

Het oordeel

De Nationale ombudsman is van oordeel dat de klachten van de Stichting gegrond zijn.

Het toetsingskader

De Nationale ombudsman toetste de gedragingen van de gemeente aan het vereiste van luisteren naar de burger en voortvarendheid.

Luisteren naar de burger houdt in dat de overheid actief naar de burger luistert, zodat deze zich gehoord en gezien voelt. De overheid heeft een open oor voor de burger. De overheid hoort wat de burger zegt, en ook wat hij niet zegt. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en daadwerkelijk geïnteresseerd is in wat hij belangrijk vindt. Het vereiste van luisteren naar de burger brengt in deze concrete situatie met zich mee dat de overheid ervoor zorgt dat de burger zich in het proces van klachtbehandeling gehoord en serieus genomen voelt door die overheid.

Voortvarendheid houdt in dat de overheid zo snel en slagvaardig als mogelijk handelt. De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De overheid streeft waar mogelijk kortere termijnen na. Als besluitvorming langer duurt, dan informeert de overheid de burger daarover tijdig. Als er geen termijn genoemd is, handelt de overheid binnen een -redelijke -korte- termijn. Het vereiste van voortvarendheid betekent in deze concrete situatie dat de overheid zich houdt aan de termijnen die in de Algemene wet bestuursrecht (Awb) over de behandeling van klachten zijn opgenomen. Of aanneembaar kan uitleggen waarom er sprake is van een overschrijding van de termijnen.

De beoordeling

De behandeling van de klachten

De Nationale ombudsman vindt dat de gemeente ten aanzien van de klachtbehandeling niet behoorlijk handelde. De Nationale ombudsman is van oordeel dat de gemeente door de keuzes die zij maakte met betrekking tot de behandeling van klachten onvoldoende luisterde naar de burger. Door het benoemen van advocaten van het advocatenbureau dat eerder ook al betrokken was bij zaken rondom de komst van het AZC als klachtbehandelaren én door het benoemen van een advocaat van een ander bureau dat de gemeente vertegenwoordigde, hadden burgers niet het idee dat de gemeente luisterde naar hun klachten. De gemeente zelf was door haar keuzes tijdens het proces van klachtbehandeling niet of onvoldoende zichtbaar voor haar bewoners. Dat de werkwijze van de gemeente volgens de voorgeschreven wet- en regelgeving is uitgevoerd, wil nog niet zeggen dat er sprake was van een behoorlijk proces van klachtbehandeling. Het betrof hier een situatie waarin zowel vanuit de bewoners als vanuit de gemeente veel emotie en gevoelens waren. De ombudsman vindt dat de gemeente dit had moeten meenemen in haar afwegingen en andere keuzes had kunnen maken. Sommige burgers kregen tijdens de hoorzitting te maken met vier advocaten en voelden zich niet gehoord en soms zelfs geïntimideerd. Andere burgers zagen af van een hoorzitting omdat zij de klachtbehandelaren niet objectief en onafhankelijk vonden, gelet op de eerdere betrokkenheid van het advocatenbureau in andere trajecten die verband hielden met de komst van het AZC. Dat de advocaten die verantwoordelijk waren voor de klachtbehandeling geen eerdere betrokkenheid hadden bij het AZC-dossier doet hier verder niet aan af.

De ombudsman heeft zeker oog voor de context en complexe opgave waar de gemeente mee te maken had. En is er van overtuigd dat de gemeente heeft gemeend de juiste keuze te maken, in een voor haar moeilijke situatie. Gelet op de omvang van het aantal klachten, de gevoeligheid van het onderwerp en de veiligheidsrisico's die speelden kan hij zich voorstellen dat niet alle klachten door medewerkers of bestuurders van de gemeente afzonderlijk en zelf afgehandeld konden worden. Echter juist het samenspel van de diverse keuzes die de gemeente maakte in het klachtbehandelingsproces, heeft er voor gezorgd dat deze burgers zich (opnieuw) niet gehoord voelden.

Duur van klachtbehandeling

De Nationale ombudsman vindt dat de gemeente ten aanzien van de duur van de klachtbehandeling niet voortvarend en daarmee niet behoorlijk handelde. Voor de behandeling van klachten door gemeenten geldt een maximale termijn van 14 weken. De Nationale ombudsman is van oordeel dat de gemeente de klachten eerder had moeten afhandelen. Hij constateert dat een aantal bewoners na een periode van ruim een jaar pas een klachtafhandelingsbrief ontvingen. En dat bepaalde klachten op het moment van indienen van de klacht bij de ombudsman nog altijd niet waren afgehandeld. Dat er door de klachtbehandelaren tussenberichten zijn verstuurd waarin burgers geïnformeerd over vertraging in het proces en hiervoor ook wel redenen waren, doet hier niet aan af. De wettelijke termijnen voor klachtafhandeling werden immers ruimschoots overtreden. Dit wordt overigens ook erkent door de gemeente.

Wat is de conclusie van de Nationale ombudsman?

De Nationale ombudsman vindt de klacht van de Stichting over de wijze van klachtbehandeling gegrond vanwege schending van het vereiste van luisteren naar de burger. De Nationale ombudsman vindt dat de gemeente het proces van klachtbehandeling anders had moeten invullen. De gemaakte keuzes zorgden, mogelijk onbedoeld, dat deze burgers zich niet actief gezien en gehoord voelden door de gemeente.

De ombudsman vindt de klacht van de Stichting over de klachtbehandelingsduur ook gegrond vanwege de schending van het vereiste van voortvarendheid. De gemeente had de klachten bij voorkeur moeten behandelen binnen de periode van 14 weken zoals opgenomen in hoofdstuk 9 van de Awb. Een termijnoverschrijding van meer dan 9 maanden vindt hij niet behoorlijk.

Het is duidelijk dat er veel emoties en gevoeligheden rondom het proces van de komst van het AZC speelden en nog altijd spelen. De ombudsman ziet ook welke impact dit had en nog altijd heeft op zowel bewoners als ook op de gemeente. En dat de gemeente de afgelopen jaren oprecht en met veel inspanningen probeerde rust te creëren. Maar dat dit nog niet is gelukt. En dat alles een enorme wissel trok op zowel bewoners als op de gemeente. Dat betreurt hij. Hoewel er ook positieve ontwikkelingen zichtbaar zijn, staat het wederzijds vertrouwen nog altijd onder druk. Dit maakt ook dat in de huidige situatie, het risico dat burgers en overheid elkaar niet vertrouwen en niet constructief met elkaar in gesprek gaan als er zaken spelen, groot is en blijft. De ombudsman vindt het belangrijk dat zowel de gemeente als burgers in dit gesprek investeren. Hij verwacht dat hoe moeilijk misschien ook, bewoners en de gemeente weer (meer) met elkaar in gesprek gaan en oprecht en toekomstgericht werken aan herstel van vertrouwen.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

Bijlage I

Zakelijk verslag van een gesprek met de burgemeester van de gemeente Tubbergen en een juridisch medewerker op 11 september 2024 met medewerkers van de Nationale ombudsman.

De burgemeester licht de context toe die heeft geleid tot een aantal keuzes die de gemeente nam in het kader van de klachtbehandeling en waar de ombudsman nu onderzoek naar doet. Sinds zijn aantreden, maar zeker ook daarvoor was er veel weerstand tegen de komst van het AZC. Het ging hier om een aanwijzing vanuit het Rijk, de eerste en enige in Nederland. Dit maakt de situatie anders dan in vele andere gemeenten in Nederland. Inmiddels is het AZC in gebruik en ziet hij ook positieve ontwikkelingen en is de groep die moeite heeft met de komst van het ACZ kleiner geworden. Er zijn ook veel bewoners die vrijwilligerswerk verrichten en dat is positief om te zien. Tubbergen is een mooie gemeente waar 'noaberschap' centraal staat. De zorgen die bewoners hadden uitte zich op diverse manieren en had veel impact op bestuurders, raad en medewerkers van de gemeente en uiteraard ook op de bewoners zelf. Er hebben zich diverse incidenten voorgedaan. Dit alles had als gevolg dat meerdere personen binnen de gemeente ziek zijn geworden of de organisatie hebben verlaten, terwijl er juist extra werk te doen was. Het ambtelijk apparaat was zwaar overbelast en de gemeente moest diverse externen inhuren om haar taken te kunnen voldoen.

De burgemeester benadrukt dat het gaat om een relatief klein aantal bewoners die zeer aanhoudend zijn. Ook serieuze veiligheidsaspecten speelden een rol zowel voor een aantal bovengenoemde personen binnen de gemeente en soms ook hun familieleden. Door het indienen van uitzonderlijk veel vragen, Woo-verzoeken, bezwaren en beroepen en klachten werd het ambtelijk apparaat zwaar belast. Vandaar dat de gemeente, die de klachten van haar inwoners graag serieus wilde behandelen, op zoek ging naar alternatieven. Dit leidde ertoe dat advocatenkantoor Damsté, dat al werkzaamheden verrichtte voor de gemeente, de klachtbehandeling op zich nam. Hij benadrukt dat er grote zorgvuldigheid is betracht en dat de klachtbehandelaren vanaf dat moment geen enkele bemoeienis hadden met inhoudelijke dossiers. Dit is ook door Damsté nadrukkelijk bij de gemeente aangegeven. Hij twijfelt dan ook niet aan de integriteit en kennis en kunde van deze klachtbehandelaren.

De gemeente heeft zich in het proces van klachtbehandeling laten vertegenwoordigen door een advocaat. Hiervoor is gekozen vanwege de uitzonderlijke situatie waarin sprake was van een grote hoeveelheid klachten en een sterk gepolariseerd maatschappelijk klimaat. Daarnaast was er dus sprake van persoonlijke bedreigingen richting bestuurders, ambtenaren en raadsleden. Gelet hierop was dit op dat moment de enige passende oplossing. Maar uiteraard verre van ideaal en hij kan zich ook voorstellen dat dit bij bewoners vragen oproep. Zeker nu hij terugkijkt. De gemeente en de klachtbehandelaren hebben altijd geprobeerd de vragen zo goed mogelijk te beantwoorden. Het gevoel dat het overweldigend kan voelen als er bij de klachtbehandeling drie of vier advocaten tegenover je zitten kunnen de burgemeester en de juridisch medewerker zich indenken. Daarbij willen zij wel opmerken dat er wel duidelijk is aangegeven wat de rol van hen was bij de klachtbehandeling. Twee van de vier advocaten waren er als klachtbehandelaar en de andere twee de vertegenwoordigers van de gemeente. Hierover is ook duidelijk gecommuniceerd. Als er gekozen was voor een andere werkwijze had dit naar verwachting ook weerstand opgeleverd. Want bij sommige bewoners kan je het eigenlijk nooit goed doen.

De burgemeester had het graag anders gezien. En zou graag zien dat de situatie in de (nabije) toekomst verder normaliseert. En dat het weer mogelijk is om met elkaar op een constructieve manier in gesprek te gaan. Hij wil graag met bewoners in gesprek. Je hoeft geen vrienden te worden en hoeft het ook zeker niet altijd met elkaar eens te zijn. Hij hoopt dat hier de komende periode stappen in kunnen worden gezet. Veiligheid voor alle betrokkenen is daarbij wel een voorwaarde.