



OVERIJSSELSE OMBUDSMAN

JAARVERSLAG 2013

1. TERUGBLIK OP 2013

Ook in 2013 waren er weer veel contacten met inwoners die vragen hadden en/of niet tevreden waren over de wijze waarop ze behandeld waren door een gemeente of andere instantie. Soms was een luisterend oor al dan niet in combinatie met een verwijzing genoeg. Regelmatig moest een klacht nog in eerste instantie behandeld worden door de gemeente of een bij ons aangesloten organisatie. Maar ook hebben we als Overijsselse Ombudscommissie zelf heel wat klachten behandeld.

Aantal klachten

In 2013 zijn er 110 klachten bij ons ingediend. Dat is bijna 20% meer dan in 2012 toen het er 92 waren.

Klachten gemeentelijke belastingen

Verwarring ontstond bij een aantal burgers die een klacht indienden over – afwijzing kwijtschelding – gemeentelijke belastingen. Een aantal gemeenten heeft namelijk de inning van belastingen overgedragen aan het Gemeentelijk Belastingkantoor Twente (GBT). De Overijsselse Ombudsman is niet bevoegd deze klachten te behandelen omdat het GBT is aangesloten bij de Nationale ombudsman. Voor verzoekers is dit nogal verwarrend, omdat de meeste gemeenten die gebruik maken van het GBT deelnemers zijn van de Overijsselse Ombudsman.

Klacht tegen ombudscommissie

Voor de eerste keer in het bestaan van de Overijsselse Ombudsman is een klacht tegen ons zelf ingediend omdat een zaak volgens verzoeker niet onpartijdig en zorgvuldig behandeld zou zijn. Uiteraard wordt ook zo'n klacht uiterst serieus behandeld en wel door andere leden van de ombudscommissie dan die zich in eerste instantie bezig hebben gehouden met de klacht. Na zorgvuldige bestudering en gesprekken is in dit geval geconcludeerd dat weliswaar in het oordeel iets uitgebreider had kunnen worden ingegaan op een bepaald aspect, maar dat de klacht over het niet onpartijdig zijn en het niet zorgvuldig behandelen ongegrond is.

Nieuwe deelnemers

Op voorstel van het college van Burgemeester en Wethouders van Rijssen-Holten heeft de gemeenteraad in 2013 besloten per 1 januari 2014 zich aan te sluiten bij de Overijsselse Ombudsman. Verder hebben we in 2013 de Veiligheidsregio Twente mogen verwelkomen als nieuwe deelnemer.

Leren van elkaar

Ook in 2013 waren er weer diverse contacten met andere ombudsmannen: de Nationale, verschillende gemeentelijke en enkele regionale. Voor het uitwisselen van ervaringen zijn deze contacten belangrijk. Ook de bijeenkomsten van de Vereniging voor Klachtrecht zijn zinvolle leer- en contactmomenten, niet alleen voor de Overijsselse Ombudsman maar zeker ook voor de deelnemers.

Deelnemersbijeenkomst

Onze jaarlijkse bijeenkomst met vertegenwoordigers van de deelnemers is ook een goed moment om met elkaar van gedachten te wisselen. Daarnaast wordt een thema met elkaar besproken. In 2013 werden we gastvrij ontvangen in het centraal in de provincie gelegen gemeentehuis van

Rijssen-Holten. We spraken met elkaar over laagdrempelige klachtbehandeling. Mevrouw mr. M.E.T. Schellekens (voorheen gemeentelijke ombudsman van Utrecht en een aantal omliggende gemeenten) leidde dit onderwerp in.

Ombudsvoorziening

Nog niet iedere – Overijsselse – gemeente heeft een onafhankelijke ombudsvoorziening in de vorm van de Overijsselse Ombudsman of de Nationale ombudsman. Zowel vanuit de Nationale als de Overijsselse Ombudsman is hiervoor aandacht gevraagd. De inwoners hebben immers recht op een onafhankelijke en professionele ombudsvoorziening.

Opzet jaarverslag

Gezien de positieve reacties op het beknopte jaarverslag 2012 hebben we ervoor gekozen deze lijn voort te zetten. Er is 'slechts' één verschil: In deze tijd van meer digitaal en minder op papier doen we u het jaarverslag per mail toekomen. Zoals we het afgelopen jaar ook de correspondentie met zowel gemeenten en instanties als verzoekers steeds meer per mail hebben laten plaatsvinden. In het jaarverslag staan enkele links naar onze website.

Samenwerking

Ook in 2013 waren de contacten met bestuurders en medewerkers van de aangesloten gemeenten en organisaties weer veelvuldig en goed. Onze hartelijke dank voor de goede samenwerking! Graag zijn we onze deelnemers en vooral de inwoners/burgers die zich tot ons wenden ook in 2014 weer van dienst.

Raalte/Nijverdal, februari 2014

Namens de Overijsselse Ombudscommissie,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Piet Jansen', written in a cursive style.

Piet Jansen, voorzitter

2. LEERPUNTEN/AANBEVELINGEN

Evenals in het jaarverslag 2012 ook nu een aantal – geanonimiseerde – ervaringen/punten, waarvan wij denken dat die ook van belang kunnen zijn voor andere gemeenten en organisaties,

Maatwerk en oplossingsgerichtheid

Zoals hiervoor aangegeven kwam tijdens de deelnemersbijeenkomst in mei 2013 de laagdrempeligheid bij klachtbehandeling aan de orde. Een van de aandachtspunten was het leveren van maatwerk. Dat betekent een oplossingsgerichte houding bij klachten door goed te luisteren naar waar het de burger nu echt om gaat, wat zijn de specifieke omstandigheden waar hij/zij in terecht is gekomen, en vervolgens te bekijken of, als dat nodig is, kan worden afgeweken van algemeen beleid of voorschriften om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen.

EEN PAAR VOORBEELDEN

Maatwerk en oplossingsgerichtheid in een zaak die via de Kinderombudsman bij de Overijsselse Ombudsman binnen kwam.

Een moeder zonder verblijfsvergunning met drie kinderen moest uit haar woning (noodopvang van het Leger des Heils) naar een gezinslocatie bij het AZC verhuizen. Tijdens het gesprek met de ombudscommissie had de gemeente uit eigen beweging al een oplossing voorbereid en kon de afspraak worden gemaakt dat de moeder met de kinderen in de woning kon blijven tot mei 2013 om de IND procedure af te wachten. Begin juli 2013 kreeg de ombudscommissie van verzoekers het bericht dat de IND positief heeft beslist in maart 2013 en dat de moeder de tijd kreeg om nieuwe woonruimte te vinden wat is gelukt.

Geen maatwerk en/of oplossingsgerichtheid in een zaak, waarin de ombudscommissie aan de gemeente voorafgaand aan het gesprek met de ombudscommissie de vraag had voorgelegd of maatwerk tot de mogelijkheden behoorde.

Verzoeker vroeg in december 2012 of de sinds 1963 aaneengeschakelde woonhuizen van hem en zijn vader in het nieuwe bestemmingsplan als twee afzonderlijke wooneenheden kunnen worden aangemerkt. Bij het oude bestemmingsplan waren de woonhuizen aangemerkt als één wooneenheid, terwijl verzoeker en zijn vader wel ieder apart werden aangeslagen voor de gemeentelijke heffingen. De gemeente weigerde dit. Na het Verslag van Bevindingen kwamen de vertegenwoordigers van de gemeente erachter dat er een amendement was bij het inmiddels vastgestelde bestemmingsplan, waarbij een aantal woonhuizen in dezelfde situatie als die van verzoeker als een twee-onder-een-kap-woning werden opgenomen in het bestemmingsplan. De gemeente bood toen als oplossing aan dat verzoeker alsnog een verzoek om wijziging van het bestemmingsplan kon indienen.

Geen maatwerk bij aanschrijvingen in verband met gebruik gemeentegrond.

In het geval van de bewoners die een verzoek indienden bij de Overijsselse Ombudsman gaat het niet om stiekem in gebruik nemen van grond van de gemeente, terwijl men heel goed wist dat het geen eigen grond is. Er is sprake van nieuwbouw in 1972 en bij de tuinaanleg in 1973 is aangesloten bij de toen aanwezige paaltjes. Normaliter worden dergelijke paaltjes geplaatst bij het uitmeten van het terrein bij de start van de bouw, waar vaak ook iemand van het gemeentelijk bouw- en woningtoezicht bij aanwezig is.

Het is niet meer te achterhalen of er later nog controle is geweest, maar erg waarschijnlijk lijkt dat niet.

Als er dan meer dan 35 jaar later een brief komt van de gemeente met de mededeling dat er op korte termijn ontruimd moet worden, kan niet gesproken worden van maatwerk. Het kan efficiënt zijn om iedereen die grond van de gemeente gebruikt dezelfde brief te sturen, maar naar de mening van de ombudscommissie had wel onderscheid gemaakt kunnen worden tussen burgers die welbewust gemeentegrond gebruiken en burgers die dat niet doen. Dit ook in het licht van het feit dat de gemeente zelf niet lang na de tuinaanleg bielzen plaatste op het punt waarvan men dacht dat dit de erfgrans was en vervolgens decennia lang geen actie ondernam. De gemeente stelt dat er alsnog maatwerk is geweest door terug te komen op het besluit dat ontruimd moet worden en de bewoners de gelegenheid te bieden de grond te kopen of in bruikleen te nemen. Een deugdelijk onderzoek vooraf had kunnen voorkomen dat bewoners rauwelijks werden geconfronteerd met het vooruitzicht hun tuin deels te moeten ontruimen.

Klacht-bezwaar

Als gedragingen van de gemeente nauw samenhangen met het onderwerp van een lopende bezwaarprocedure, doet de ombudscommissie geen verder onderzoek naar de klacht. De ombudscommissie is volgens de wet niet bevoegd om onderzoek in te stellen naar een gedraging waartegen – na besluit op bezwaar – beroep kan worden ingesteld bij de rechter. Als na het onherroepelijk geworden zijn van de uitspraak van de rechter blijkt dat de rechter zich niet heeft uitgesproken over betreffende gedragingen, dan kan opnieuw aan de ombudscommissie een verzoek tot onderzoek worden gedaan. De ombudscommissie moet wel de rechtsgronden in acht nemen waarop de uitspraak van de rechter steunt of mede steunt.

Twee instanties, één contactpersoon

Met een bepaalde zaak hadden twee overheidsinstanties te maken, ieder met eigen bevoegdheden. Voor verzoekers was dit enorm lastig omdat dingen door elkaar heen liepen. Voor de ombudscommissie was het lastig om precies te achterhalen hoe alles in de diverse contacten was ge- en verlopen.

Belangrijk leerpunt was dat het niet alleen gewenst, maar ook noodzakelijk is dat de beide instanties in een dergelijk geval één – vaste – contactpersoon aanstellen die betrokkenen op de hoogte houdt en aangeeft waar zij terecht kunnen.

Behandeling klachten in eerste instantie

De praktijk leert dat diverse problemen kunnen worden opgelost als een gesprek wordt aangegaan met verzoekers. Of, zoals een Overijsselse burgemeester onlangs zei: "Pak als medewerker even je fiets en ga er naar toe...". Het gaat niet in de eerste plaats om formeel behandelen, maar om te proberen tot een oplossing te komen. Als verzoeker tevreden is of in ieder geval het gevoel heeft dat hij op een goede wijze behandeld is, hoeft er geen procedure te worden gevolgd. Als er toch een formele klacht wordt ingediend is het in ieder geval goed om – ook – dan met verzoeker te spreken c.q. een hoorzitting te houden. In enkele gevallen die bij de Overijsselse Ombudsman terecht kwamen bleek dat een gesprek/hoorzitting bij de gemeente of instantie waarschijnlijk zo verhelderend zou zijn geweest dat geen klacht meer zou zijn ingediend bij de ombudscommissie.

Reactie gemeente na oordeel ombudscommissie

Het komt voor dat een gemeente of andere instantie na – geheel of gedeeltelijke – gegrondverklaring van een klacht niet aan verzoeker(s) laat weten wat men met het oordeel heeft gedaan. Het kan zijn dat men het met ons eens is: het kan natuurlijk ook zijn dat het oordeel niet wordt onderschreven. Maar het is in ieder geval gewenst dat dit met verzoeker(s) wordt gecommuniceerd. Het is namelijk niet correct dat de Overijsselse Ombudsman, zoals in 2013 een enkele keer het geval was, na behandeling van een klacht van verzoeker verneemt dat de

gemeente of instantie 'gewoon' niets meer van zich laat horen en het oordeel blijkbaar, zonder te zeggen waarom, naast zich neerlegt.

Gezamenlijk leerpunt

Al eerder hebben wij aangegeven dat, wanneer een gemeente of andere instantie een klacht gegrond heeft verklaard en verzoeker daarna toch nog een klacht indient bij de Overijsselse Ombudscommissie, de onderdelen die gegrond zijn verklaard niet meer worden behandeld. Bij een gehele gegrondverklaring door de gemeente neemt de Overijsselse Ombudscommissie de klacht niet opnieuw in behandeling.

Door een soms wat 'ongelukkige' formulering in de klachtafhandelingsbrief zitten er in zulke gevallen toch nog weleens aanknopingspunten voor een verzoeker om zich te melden bij de ombudscommissie. Leerpunt voor de ombudscommissie is dat we in zo'n geval langer – schriftelijk – moeten doorvragen wat 'het probleem' nog is en voor de gemeente of instantie het leerpunt om een zo compleet en zorgvuldig mogelijke formulering te kiezen.

3. OVERZICHT IN CIJFERS

IN 2013 ONTVANGEN VERZOEKEN

In het verslagjaar zijn bij de Overijsselse Ombudsman **110 verzoeken tot onderzoek** ingediend.

- Naar 30 klachten werd een onderzoek ingesteld (25 volledig onderzoek, 5 verkorte procedure)
- 80 klachten werden niet (verder) in behandeling genomen. Het merendeel betrof klachten die nog niet in eerste instantie behandeld waren door de desbetreffende gemeente of andere aangesloten instantie. Enkele van deze klachten kwamen terug, omdat zij door de gemeente/instantie ongegrond zijn verklaard en/of niet tot een voor klager bevredigende oplossing hebben geleid.

Hieronder vindt u een overzicht van de in 2013 ontvangen klachten, uitgesplitst per deelnemer

Deelnemer	TOTAAL aantal in 2013 ontvangen klachten	volledig onderzoek	verkorte procedure	Niet bevoegd (1)	Ter behandeling aan deelnemer (2)	Niet verder in onderzoek (3)	ontvangen in 2012, afgedaan in 2013 (4)	In 2013 ontvangen klachten nog af te doen in 2014 (5)
Almelo	19	5		1	9	4	3	2
Borne	0						1	
Dalfsen	0							
Haaksbergen	1				1			
Hengelo	25	7	1	4	11	2	2	
Oldenzaal	5	2		1	2		1	2
Olst-Wijhe	1			1				
Raalte	5	2	1		2			
Staphorst	2				2			
Twenterand	9	2		1	2	4		
Zwartewaterland	4				2	2		
Zwolle	22	4	3	1	12	2	1	1
GGD IJsselland	1	1						
Veiligheidsregio IJsselland	0							
Regio Twente	0							
Soweco	0							
Stadstoezicht Almelo	1	1						
Werkvoorzieningschap Twente	0							
Regionaal Bedrijventerrein Twente	0						1	
Veiligheidsregio Twente	1							
Niet-deelnemers	13			13				
TOTAAL (6)	109	24	5	22	43	14	9	5

1) 'Niet bevoegd': klachten over niet deelnemende instanties en klachten die vallen onder artikel 9:22 van de Awb

2) Klachten waren nog niet door de deelnemer behandeld en werden ter behandeling doorgestuurd

- 3) 'Niet verder in onderzoek': verzoeken die – na mondelinge of mail contacten - uiteindelijk door verzoeker zijn ingetrokken of waarvan verzoeker uiteindelijk niet alle gevraagde informatie heeft aangeleverd
- 4) Van de 9 in 2012 ontvangen verzoeken die in 2013 zijn afgedaan, zijn er 8 door middel van een rapport met oordeel en 1 via verkorte procedure afgerond
- 5) van het totaal aantal klachten, ontvangen in 2013, wordt een aantal in 2014 behandeld. Het betreft voornamelijk klachten die eind 2013 zijn binnengekomen
- 6) Daarnaast is één verzoek om herziening ingediend dat ongegrond is verklaard

TELEFONISCHE VERZOEKEN OM INLICHTINGEN

Aan het secretariaat is circa 150 maal telefonisch of per email de vraag voorgelegd of men over een bepaalde kwestie bij de Ombudscommissie een klacht kan indienen.

In een aantal gevallen heeft dat op een later moment geleid tot een schriftelijke klacht. In andere gevallen zag men na ingewonnen informatie en/of een telefoongesprek met één van de commissieleden af van het indienen van een klacht. Verder hadden de vragen enkele malen betrekking op bestuursorganen die niet bij de stichting zijn aangesloten en dus buiten de competentie van de Overijsselse Ombudscommissie vallen. In die gevallen is doorverwezen naar de Nationale ombudsman of de betreffende decentrale ombudsman. Ook werden er regelmatig vragen voorgelegd over zaken die buiten de wettelijke competentie van de Overijsselse Ombudsman vallen, zoals klachten over consumentenzaken, verzekeringskwesties en pensioenen. Daar waar mogelijk werden bellers verwezen naar de juiste instantie.

4. ONDERZOEKEN 2013

Waar gingen de klachten over die in 2013 door de Overijsselse Ombudscommissie door middel van een onderzoek zijn afgerond?

NB: Een aantal klachten is door middel van een brief met conclusie afgerond

Een korte samenvatting en het rapport met oordeel vindt u op de website van de Overijsselse Ombudsman: www.overijsselseombudsman.nl

- Gemeente baseert zich bij verzoek om afwijzing kwijtschelding op een rapport van de Nationale ombudsman. Geen goede motivering en daarom klacht gegrond. Overijsselse Ombudscommissie (OO) doet aanbeveling.
- Ambitieuze aanpak om mensen weer aan het werk te krijgen niet altijd een goede keuze. In dit geval met betrekking tot 'luisteren naar de burger' en 'maatwerk' niet zorgvuldig gehandeld. De OO doet een tweetal aanbevelingen.
- Verzoeker vindt dat de gemeente niet voortvarend optreedt tegen overlast die hij ondervindt van zijn buurman. Klacht ongegrond.
- Klacht over onheuse bejegening en uitschrijving uit GBA zonder medeweten van betrokkene. Inhoudelijk is de klacht ongegrond verklaard, maar de klachtbehandeling had zorgvuldiger gekund. Dat deel van de klacht gegrond.
- Behandeling van en begeleiding bij aanvraag om een WWB-uitkering volgens verzoeker niet goed. Klacht gedeeltelijk gegrond.
- Klacht over – ongelijke – behandeling door gemeente ongegrond.
- Volgens verzoeker speelt de gemeente een partijdige rol en dekt zij fouten uit het verleden toe. Ook zou bezwaarprocedure in verband met afwijzing van een handhavingsverzoek niet correct zijn verlopen. Ongegrond.
- Klacht over handelwijze gemeente m.b.t. – verjaring – (gemeente)grond gegrond. Aanbeveling Oo om alsnog arbitrage te organiseren om tot een antwoord op de vragen over verjaring te komen.
- Klacht dat gemeente toezegging om handhavend op te treden niet nakomt is gegrond. Gemeente handelde niet zorgvuldig als het gaat om: informatie aan verzoeker, rekening houden met alle belangen en het nakomen van toezeggingen.
- Klacht over de wijze van bejegening door een consulent en het niet nakomen van de toezegging om medewerking te verlenen bij het schrijven van sollicitatiebrieven is gegrond.
- Klacht over onfatsoenlijke bejegening door een forensisch arts is gegrond. Klacht over de interne klachtbehandeling door de GGD is ongegrond.
- De ambtenaar handelde volgens de professionele richtlijnen en dit leidde tot escalatie. Klacht gegrond. De Oo deed een tweetal aanbevelingen.
- Over de bejegening van verzoeker door de bijstandsconsulent kan de Oo geen oordeel geven, omdat partijen hier een verschillende beleving bij hebben. De klacht over partijdigheid is ongegrond.
- Verzoeker voelt zich niet serieus genomen door de gemeente omdat de behandeling van zijn aanvraag om een exploitatievergunning te lang duurde en toezeggingen niet zijn nagekomen. Klacht ongegrond.
- De klacht van verzoeker dat de gemeente ondanks gemaakte betalingsafspraken de deurwaarder heeft ingeschakeld is gegrond. Als bij de klachtbehandeling door de gemeente een hoorzitting was gehouden had duidelijkheid en uitleg gegeven kunnen worden. Klachtafhandeling niet zorgvuldig.
- Herhaalde klacht over overlast doordat een woonhuis in de buurt gebruikt wordt voor andere doeleinden niet gegrond. Klachtbehandeling was wat betreft voortvarendheid niet zorgvuldig.

- Omdat volgens verzoeker de parkeerautomaat het muntje niet accepteerde en verzoeker dat in een winkel wilde ruilen vindt hij het onredelijk dat hij een parkeerboete heeft gekregen. Verzoeker vindt dat de parkeercontroleur geen rekening hield met zijn argumenten. Klacht ongegrond.

Verzoeken 2012 die in 2013 door volledig onderzoek zijn afgerond

- Verzoeker verwijt gemeente en andere instantie onzorgvuldig en onbehoorlijk handelen bij noodzakelijke verplaatsing van zijn bedrijf in verband met bestemmingsplanwijziging. Er is langs elkaar heen gewerkt. Klacht tegen beide overheidsinstanties gegrond. Met in beide rapporten een aanbeveling om bij dit soort complexe zaken een vast contactpersoon aan te wijzen.
- Klacht over werkwijze contactpersoon sector Sociale Zaken en over de manier waarop klachten zijn behandeld. Voor wat betreft de fatsoenlijke bejegening en voortvarendheid in de klachtenprocedure is de klacht gegrond.
- Verzoeker vindt dat gemeente geen juiste informatie heeft gegeven. Klacht ongegrond. Wel aanbeveling aan gemeente om in bepaalde gevallen een schriftelijke gespreksbevestiging te sturen, waarin de gegeven informatie duidelijk staat weergegeven.
- Klacht over het niet constructief meewerken door de gemeente aan een oplossing voor een woning die door een nieuw bestemmingsplan in een bedrijvengebied is komen te liggen gedeeltelijk gegrond.
- Klacht dat de informatievoorziening rond het taxibeleid niet geheel zorgvuldig was is gegrond. Aanbeveling om in gevallen als deze te zorgen voor een correcte verslaglegging van een overleg.
- Afwijzing kwijtschelding gemeentelijke belastingen is goed gemotiveerd. De klachtafhandeling heeft te lang geduurd. Klacht deels gegrond.
- Verzoeker is van mening dat de gevolgen van snelheid beperkende maatregelen voor zijn huis voor hem onevenredige gevolgen hebben. Qua inhoud is de klacht ongegrond, maar de procedure was rommelig en niet voortvarend. Daarom klacht op dat punt gegrond.

5. BIJLAGE

A. BESTUUR STICHTING DE OVERIJSSELSE OMBUDSMAN

Het bestuur van de Stichting de Overijsselse Ombudsman werd op 31 december 2013 gevormd door:

de heer A.C. Hofland, burgemeester van Rijssen-Holten (voorzitter);
de heer A. Oeseburg, gemeentesecretaris van Olst-Wijhe (secretaris/penningmeester);
mevrouw D. Husselman, raadslid van Zwolle (vice-voorzitter).

B. DEELNEMERS

Op 1 januari 2013 waren de navolgende gemeenten en regionale samenwerkingsverbanden aangesloten bij de Overijsselse Ombudsman:

de gemeenten Almelo, Borne, Dalfsen, Haaksbergen, Hengelo, Oldenzaal, Olst-Wijhe, Raalte, Staphorst, Twenterand, Zwartewaterland en Zwolle, alsmede de intergemeentelijke samenwerkingsverbanden GGD IJsselland, Veiligheidsregio IJsselland, Regio Twente, Soweco, Stadstoezicht Almelo BV, Werkvoorzieningsschap Oost Twente, Regionaal Bedrijventerrein Twente en de Veiligheidsregio Twente.

C. OVERIJSSELSE OMBUDSCOMMISSIE

Samenstelling, taakomschrijving en werkwijze

In 2013 waren lid van de Ombudscommissie:

de heer P. Jansen, tevens voorzitter van de Ombudscommissie.
de heer mr. A. Lunenburg, plv. voorzitter van de Ombudscommissie
mevrouw mr. A.D. van Zeben
mevrouw mr. J. den Engelse
mevrouw mr. P. Weggemans
mevrouw mr. drs. G. Edelenbos

Op de website vindt u de nevenfuncties van de commissieleden (klik hiervoor op de foto van betreffende commissielid).

Op <http://www.overijsselseombudsman.nl/algemeneinformatie> vindt u de taakomschrijving, de werkwijze en informatie over onafhankelijkheid en onpartijdigheid.

D. BEHOORLIJKHEIDSWIJZER

Artikel 9.36, tweede lid, van de Awb bepaalt dat in het rapport wordt vermeld welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden.

De behoorlijkheidsvereisten kunt u vinden op onze website
<http://www.overijsselseombudsman.nl/algemeneinformatie>