




Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag



Geachte 

In uw verzoek van 18 april 2022, door mij ontvangen op dezelfde dag, heeft u de Nationale ombudsman gevraagd om verstrekking van digitale afschriften van in het kort:

1. Het interne discussiedocument
2. De klachtafhandeling en interne schriftelijke communicatie en documenten
3. Schriftelijke communicatie met andere overheidsinstellingen
4. Procedure, proces, beleid en doelstellingen t.a.v. de behandeling van uw klacht
5. Notities, geluidsopname en telefoon en videogesprekken t.a.v. uw dossier
6. Overzichten van andere klachten over de gemeente Veldhoven en over bestemmingsplannen.

Voor de volledige inhoud van uw verzoek, kunt u de tekst van uw verzoek als hier ingelast beschouwen.

Op 19 juli 2022 heeft u bericht ontvangen dat uw verzoek in goede orde is ontvangen. Daarbij is medegedeeld dat uw verzoek vanwege de omvang van uw verzoek en de vakantieperiode niet binnen de termijn van vier weken na de ontvangst van uw verzoek kon worden beoordeeld. De behandeling is verdaagd tot 30 augustus 2022.

De informatie waar u om heeft gevraagd heeft (mede) betrekking op de gemeente Veldhoven. Aan de gemeente Veldhoven is gevraagd haar mening te geven over de voorgenomen openbaarmaking van deze informatie. U bent daarover op 23 augustus en daarna nogmaals op 31 augustus geïnformeerd. De gemeente Veldhoven heeft op 1 september gereageerd.

#### **Wettelijk kader**

Ik behandel uw verzoek als een verzoek op grond van de Wet open overheid (Woo).

#### **Inventarisatie documenten**

Op basis van uw verzoek heb ik de betrokken medewerkers gevraagd de door u gevraagde informatie te verzamelen.

#### **Er zijn documenten aangetroffen**

Bij deze inventarisatie zijn diverse document(en) aangetroffen. De documenten die vallen onder de punten 1, 2, 3 en 5 (zie hierboven) maken onderdeel uit van of zijn gerelateerd aan de dossiers die naar aanleiding van de door u ingediende klachten zijn aangemaakt. Ik beschouw het verzoek

Pagina 1

**Datum**

**08 SEP 2022**

**Onderwerp**

Woo verzoek

**Ons nummer**



**Uw kenmerk**

**Bijlage(n)**

1

**Contactpersoon**



T 070 

**Nationale ombudsman**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63  
post@nationaleombudsman.nl  
www.nationaleombudsman.nl



voor deze documenten als verzoek om verstrekking van informatie die de verzoeker betreft (artikel 5.5 Woo).

Pagina 2

### **Besluit**

Iedereen heeft het recht om overheidsinformatie op te kunnen vragen zonder daarbij een reden te hoeven aangeven. Dit staat in het eerste artikel 1.1. van de Woo. Dit is een belangrijk recht van de burger. Daarbij is het uitgangspunt dat overheidsinformatie openbaar is, tenzij er uitzonderingsgronden zijn die dit beperken. De uitzonderingsgronden staan in hoofdstuk 5 van de Woo. In het algemeen geldt hierbij de regel dat wanneer ik informatie aan verzoeker verstrek, het openbaar is voor een ieder. De Woo is niet van toepassing op informatie die al openbaar is.

**Ons nummer**



In dit geval gaat het voor een deel om informatie die u zelf betreft. Dan is de toets anders en wordt de gevraagde informatie enkel met de verzoeker gedeeld.

Op grond van artikel 5.5, eerste lid, van de Woo kan ik op verzoek informatie verstrekken die gaat over de verzoeker. Deze informatie wordt in dat geval alleen aan de verzoeker gegeven, en niet voor iedereen openbaar gemaakt. Ik kan dit niet doen als deze documenten niet kunnen worden verstrekt op grond van artikel 5.1, eerste, tweede of vijfde lid, of artikel 5.2, eerste lid, van de Woo.

Met deze bepaling voor bijzondere informatieverstrekking waarborgt de Woo het recht dat eenieder heeft om informatie die op hem betrekking heeft te kennen. De bepaling is bedoeld als vangnet voor gevallen waarin niet is voorzien in de mogelijkheid om kennis te nemen van informatie die op de verzoeker zelf betrekking heeft.

Ik besluit alle aangetroffen documenten (inclusief die vallen onder de punten 4 en 6), voor zover deze niet al in uw bezit zijn, aan u te verstrekken, met uitzondering van de persoonsgegevens die daarin staan en met uitzondering van de daarin opgenomen persoonlijke beleidsopvattingen voor intern beraad. Met documenten die al in uw bezit zijn bedoel ik onder meer documenten die de Nationale ombudsman van u heeft ontvangen en documenten waar u op heeft gereageerd.

Naar aanleiding van deel 6 van uw verzoek heb ik twee overzichten bijgevoegd plus een verklarende lijst met codes voor de wijze van behandeling. Wat ontbreekt zijn de namen van de bestemmingsplannen waar het om gaat (punt 17 van uw verzoek). Deze worden niet door ons geregistreerd en de onderliggende verzoekschriften kan ik u op grond van artikel 9:36, vijfde lid, van de Algemene wet bestuursrecht niet verstrekken. Op grond van deze bepaling is bij de ombudsman berustende informatie over de klacht en het onderzoek die niet is opgenomen in het rapport, niet openbaar.

### **De eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer**

Op grond van artikel 5.5, eerste lid, van de Woo juncto artikel 5.1, tweede lid, aanhef en onder e, van de Woo kan ik geen informatie aan u verstrekken als dit de persoonlijke levenssfeer van derden schaadt en dit belang zwaarder weegt dan het belang van u bij toegang tot op u betrekking hebbende informatie. Het gaat om persoonsgegevens die (indirect) te herleiden zijn tot



een persoon zoals namen, e-mailadressen, telefoonnummers en functienamen. Bij bepaalde passages uit bepaalde documenten is dit het geval. Ik vind het in dit geval belangrijk dat de identiteit van betrokkene niet bekend wordt omdat dit zijn of haar privacy kan schenden. Dat vind ik niet wenselijk.

In diverse documenten staan (ook) persoonsgegevens van ambtenaren. Het gaat om gegevens die herleidbaar zijn tot een persoon, zoals onder meer namen, e-mailadressen, functienamen en telefoonnummers. In het kader van goed werkgeverschap vind ik dat het belang van privacy zwaarder moet wegen dan het belang van u bij toegang tot op u betrekking hebbende informatie. Dit ter bescherming van de privacy van de betrokken ambtenaren.

### **Persoonlijke beleidsopvattingen in een document voor intern beraad**

Uitgangspunt van de Woo is dat overheidsinformatie openbaar is. Dit geldt in principe ook voor documenten opgesteld voor intern beraad. Intern beraad is het overleg tussen ambtenaren binnen een bestuursorgaan, of binnen een kring van bestuursorganen die gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor een bestuurlijke aangelegenheid. Documenten die bestemd zijn voor intern beraad kunnen persoonlijke beleidsopvattingen bevatten. Dat is hier het geval.

Ten aanzien van de openbaarmaking van deze persoonlijke beleidsopvattingen geldt het volgende. Op grond van artikel 5.2, eerste lid, van de Woo worden persoonlijke beleidsopvattingen in documenten die bestemd zijn voor intern beraad niet openbaar gemaakt. Persoonlijke beleidsopvattingen zijn ambtelijke adviezen, meningen, visies, standpunten en overwegingen ten behoeve van intern beraad. Persoonlijke beleidsopvattingen zijn niet: feiten, prognoses, beleidsalternatieven, de gevolgen van een bepaald beleidsalternatief of andere onderdelen met een overwegend objectief karakter.

Het is van belang dat ambtenaren intern vrij met elkaar van gedachten moeten kunnen wisselen over beleidskeuzes. Een zekere mate van veiligheid is nodig om te kunnen komen tot een effectieve besluitvorming. In dit geval vind ik dat dit belang zwaarder moet wegen dan het belang bij toegang tot op u betrekking hebbende informatie. Ik acht het in dit geval ook niet in het belang van een goede en democratische bestuursvoering om met toepassing van artikel 5.2, tweede lid, de persoonlijke beleidsopvattingen toch aan u te verstrekken.

Op de documenten heb ik opgenomen bij welke onderdelen artikel 5.2, eerste lid, van de Woo van toepassing is. Daar waar geen artikel is opgenomen, gaat het om artikel 5.1, tweede lid, aanhef en onder e, van de Woo.

### **Wijze van openbaarmaking**

De documenten die aan u worden verstrekt, worden samen met dit bericht digitaal aan u toegezonden.



### Vragen

Als u vragen heeft over de afhandeling van uw verzoek, dan kunt u contact opnemen met [REDACTED]. U kunt haar bereiken via telefoonnummer (070) [REDACTED]. Mailen naar [woo@nationaleombudsman.nl](mailto:woo@nationaleombudsman.nl) kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is [REDACTED].

Pagina 4

Ons nummer  
[REDACTED]

### Bezwaar

Bent u het niet eens met onze reactie? Neem dan gerust contact met ons op. Doe dit wel ruim binnen de bezwaartermijn van zes weken. Komt u er daarna nog niet uit? Dan kunt u binnen zes weken na datum besluit bezwaar maken bij de Nationale ombudsman. Vermeld altijd de reden van uw bezwaar en uw dossiernummer.

Op onze website vindt u onze contactgegevens:  
<https://www.nationaleombudsman.nl/contact-en-adres>.

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,  
namens deze,

[REDACTED]  
Hanneke van Essen  
*directeur*



# Professionele Klachtbehandeling

## **Van routine naar inspiratie**

Handreiking professionele klachtbehandeling door de Nationale ombudsman

## 1 Inleiding

1.1	Wat is klachtbehandeling? .....	3
1.2	Hoe is dit stuk tot stand gekomen? .....	3
1.3	De opbouw van deze handreiking .....	4

## 2 Waarom doen wij aan klachtbehandeling?

2.1	Wat is de wettelijke taak van de Nationale ombudsman? .....	5
2.2	Hoe heeft de taak van de Nationale ombudsman zich in de praktijk ontwikkeld? ....	5
2.3	Wat willen wij met klachtbehandeling bereiken? .....	5
2.4	Twee doelstellingen: reactief en proactief .....	5
2.5	Hoe verhouden de doelstellingen zich tot elkaar? .....	7
2.6	Op welke wijze kunnen we onze doelstellingen gebruiken bij ons werk? .....	7

## 3 Hoe pakken we ons werk professioneel aan?

3.1	Onze eigen verantwoordelijkheid en autonomie .....	8
3.2	Het contact met de burger en de overheid .....	9
	• Aandacht voor inhoud én relatie .....	9
	• Regie houden .....	10
	• Maatwerk in klachtbehandeling .....	11
	• Omgaan met complex klaaggedrag .....	11
	• Gemotiveerde duidelijkheid in onze communicatie .....	13
	• Voortvarendheid .....	14
3.3	De effectiviteit van klachtbehandeling vergroten .....	15
	• De overheid stimuleren te leren .....	15
	• Rode draden en analyse van ons werk .....	17
	• Signalen oppikken .....	18
	• Adequaat registreren .....	19
3.4	Leren en zelfreflectie .....	19

<b>4</b>	<b>Leidraad voor de behandeling van iedere klacht.....</b>	<b>21</b>
----------	--	-----------

## 1 INLEIDING

Klachtbehandeling is een veelzijdig vak, waarvoor je veel kennis en allerlei vaardigheden nodig hebt. Je kent de wettelijke vereisten die in de Algemene wet bestuursrecht (Awb) staan. Je hebt de nodige gespreks- en conflicthanteringsvaardigheden en beschikt over analytische vaardigheden. Ook ben je in staat een verhaal helder op te schrijven. Je gereedschapskist is dus goed gevuld. Dat neemt niet weg dat je je in de praktijk regelmatig zult afvragen wat in een bepaalde situatie de beste aanpak is: *‘Moeten wij de klacht oplossen, of gaat het er juist om dat de overheid zelf in beweging komt en de klacht oplost?’*, *‘Zijn we er vooral voor de burgers, of willen we ook dat de overheid zo veel mogelijk leert van alle klachten?’* Bij klachtbehandeling heb je veel vrijheid om zelf je route te bepalen. Wat deze handreiking je biedt, is een gezamenlijk denkkader. Centraal hierbij staat de vraag *‘Hoe kan ik de burger op weg helpen én de overheid stimuleren om te leren?’* Zo draag je met je klachtbehandeling bij aan de doelstellingen van de Nationale ombudsman.

In deze inleiding lees je wat we onder klachtbehandeling verstaan, hoe deze handreiking tot stand is gekomen en hoe ze is opgebouwd.

### 1.1 Wat is klachtbehandeling?

Bij de Nationale ombudsman vatten we een klacht op als ‘iedere uiting van ongenoegen van een burger’. Onder *klachten* verstaan we dus ook *informatieverzoeken* van burgers die niet weten bij welke instantie ze terecht kunnen met een klacht over een andere partij dan een bestuursorgaan. Zo verwijzen we bijvoorbeeld iemand met een klacht over een kapotte wasmachine door naar de juiste instantie.

Al het werk in het primaire proces van de Nationale ombudsman is hiermee klachtbehandeling. We hebben dan ook een breed palet aan instrumenten voor klachtbehandeling ontwikkeld: van informatie geven en doorverwijzen tot bemiddeling om tot een oplossing te komen en tot slot het onderzoeken en beoordelen van de klacht, uitmondend in een rapport.

### 1.2 Hoe is dit stuk tot stand gekomen?

Dit stuk is tot stand gekomen op basis van de ervaringen, ideeën en behoeftes van de klachtbehandelaars<sup>1</sup> bij de Nationale ombudsman zoals tijdens individuele, groepsgesprekken en meedenk sessies naar voren zijn gekomen. Dit stuk is dus echt een gezamenlijk stuk. Hierbij zagen we sterke betrokkenheid en groot enthousiasme over het werken bij de Nationale ombudsman. Ook werd duidelijk dat er binnen de Nationale ombudsman veel kennis is over professionele klachtbehandeling; we kunnen dus veel van elkaar leren.



Voor de meedenk sessies en bij het schrijven van dit stuk hebben wij aansluiting gezocht bij de ‘gouden cirkels van Sinek’. Marketingconsultant en auteur Simon Sinek stelt dat je eerst moet weten *waarom* je iets doet, voordat je kunt bepalen *hoe* je het doet en *wat* dat betekent voor je dagelijkse praktijk.

<sup>1</sup> Hieronder verstaan we in dit stuk – gelet op de omschrijving van het begrip klachtbehandeling [onder 1.1](#) – ook die medewerkers die formeel de functie van onderzoeker uitoefenen.

Wij geloven dat dit ook geldt voor onze klachtbehandeling. Door terug te gaan naar de basis en ons de vraag te stellen waarom we aan klachtbehandeling doen, kunnen wij betere afwegingen en keuzes maken, die ook écht bijdragen aan onze doelstellingen.

### **1.3 De opbouw van deze handreiking**

Dit stuk sluit aan bij de gouden cirkels van Sinek. Dat betekent dat we beginnen bij de *waarom-vraag*, en vervolgens doorgaan naar de hoe- en wat-vraag. In [hoofdstuk 2](#) gaan we dus eerst in op het waarom van klachtbehandeling door de Nationale ombudsman. Daarvoor kijken we naar de doelstellingen van onze klachtbehandeling.

In [hoofdstuk 3](#) bespreken we vervolgens op welke manier we die doelstellingen willen bereiken. Hoe pakken we ons werk professioneel aan? Hoe behandelen we de conflicten, klachten en signalen die burgers bij ons neerleggen? Het gaat om onderwerpen als de autonomie van de klachtbehandelaar, het contact met de burger en met de overheid, en de effectiviteit van klachtbehandeling.

In [hoofdstuk 4](#) geven we een eerste aanzet voor de beantwoording van de wat-vraag. Wat betekenen deze doelstellingen en onze aanpak voor ons dagelijks werk? In dit hoofdstuk vind je vragen die je helpen om het juiste gereedschap te kiezen. Daarmee vormt deze handreiking een 'klushandleiding', waarmee je zelf in de praktijk aan de slag kunt.



## 2 WAAROM DOEN WIJ AAN KLACHTBEHANDELING?

De eerste vraag die je volgens Sinek moet stellen, is ‘*Waarom?*’ Het antwoord op die vraag geeft richting aan je handelen. Daarom lees je in dit hoofdstuk waarom wij aan klachtbehandeling doen en welke doelstellingen we daarmee willen bereiken.

### 2.1 Wat is de wettelijke taak van de Nationale ombudsman?

De Awb beschrijft de wettelijke taak van de Nationale ombudsman als volgt (art.:18, eerste lid):

*‘Een ieder heeft het recht de ombudsman schriftelijk te verzoeken een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen.’*

Sinds de oprichting van de Nationale ombudsman in 1982 is de wettelijke taak van het instituut hetzelfde gebleven. Uit de wetgevingsgeschiedenis blijkt dat in eerste instantie de aanvullende rechtsbescherming van burgers vooropstond. Tijdens de behandeling van het wetsvoorstel is daaraan de taak toegevoegd dat we de overheid laten leren van klachten.

### 2.2 Hoe heeft de taak van de Nationale ombudsman zich in de praktijk ontwikkeld?

In de praktijk heeft de klachtbehandeling door de Nationale ombudsman wel een ontwikkeling doorgemaakt. Deze hangt enerzijds samen met de visies van elkaar opvolgende ambtsdragers en anderzijds met ontwikkelingen in de samenleving. Denk daarbij aan de opkomst van de mondige burger, de digitalisering van de samenleving en de veranderde verhouding tussen burger en overheid.

In de eerste jaren onder Jaap Rang was het instituut vooral een belangenbehartiger van de burger met als doel ‘het helpen van mensen die tussen wal en schip zijn geraakt, zo nodig ook buiten de grenzen van waartoe de wet mij verplicht.’ Na het aantreden van Marten Oosting in 1987, en later ook onder Roel Fernhout, kreeg de oordeelsvorming over behoorlijk overheidsoptreden in versterkte mate een juridisch accent. De nadruk kwam daarmee meer te liggen op de onderzoeksfunctie.<sup>2</sup> Vanaf 2005 besteedde Alex Brenninkmeijer meer aandacht aan de sociale dimensie van de verhouding tussen burger en overheid.<sup>3</sup> In deze periode werd de *behoorlijkheid*, waar de Nationale ombudsman ook vandaag de dag nog aan toetst, expliciet naast en onafhankelijk van de juridische norm gezet.

### 2.3 Wat willen wij met klachtbehandeling bereiken?

In onze missie en visie staat wat wij met klachtbehandeling willen bereiken. Wij hebben twee doelstellingen. Wat die doelstellingen zijn en hoe ze zich tot elkaar verhouden, lees je in deze paragraaf.

### 2.4 Twee doelstellingen: reactief en proactief

Door de voortdurende maatschappelijke ontwikkelingen is het belangrijk om regelmatig stil te staan bij de vraag waarvoor wij als Nationale ombudsman staan. Sinds 2016, onder Reinier van Zutphen, zijn de missie en de visie van de Nationale ombudsman:

<sup>2</sup> *Ombudsman en administratieve rechtsbescherming* van E. Helder, 1989, p. 205.

<sup>3</sup> Kamerstukken II 2004/05, 30 052, nr. 1, p. 2.

**'Wij geloven dat het perspectief van burgers geborgd moet worden in alles wat de overheid doet.'**

Om deze missie waar te kunnen maken, heeft de Nationale ombudsman in zijn visie twee doelstellingen geformuleerd. Wij maken onze missie op twee manieren waar:

**1. Reactief:**

- door burgers (op weg) te helpen als het misgaat tussen hen en de overheid;
- door burgers de weg te wijzen naar het juiste loket;
- door ze te empoweren met adviezen;
- door op een effectieve manier onderzoek te doen.

**2. Proactief:**

- door overheden ertoe aan te zetten om anders te kijken naar diensten, processen en innovaties;
- door met een team van specialisten te kijken naar alles wat de overheid doet;
- door na te denken over hoe het anders en beter kan, met meer oog voor het perspectief van de burger, om overheden hier vervolgens op aan te spreken en ze ertoe aan te zetten om zaken te verbeteren.

Deze doelstellingen zijn ook te herkennen in de Memorie van Toelichting bij titel 9 van de Awb. De reactieve doelstelling is samen te vatten als *de burger (op weg) helpen* en de proactieve als *het leren door de overheid stimuleren*.

 **De burger (op weg) helpen**

Bij de eerste doelstelling van klachtbehandeling ligt de focus op de burger die zich tot de Nationale ombudsman wendt. Burgers wenden zich tot de Nationale ombudsman, omdat ze problemen met de overheid hebben. Of een vraag of een klacht over de overheid. Klachtbehandeling door de Nationale ombudsman is er dan op gericht om de burger (op weg) te helpen, zodat de relatie tussen de overheid en de burger wordt hersteld. Soms betekent dit dat wij het contact tussen burger en overheid op gang brengen. In andere situaties is het juist aan de Nationale ombudsman om de verantwoordelijkheid voor het vinden van die oplossing bij de overheid neer te leggen. Hierdoor werken we aan het herstel van de relatie tussen de burger en de overheid.

 **Het leren door de overheid stimuleren**

Bij de tweede doelstelling van klachtbehandeling ligt de focus op de overheid. Wij willen door onze professionele klachtbehandeling stimuleren dat de overheid leert van klachten. Als de overheid zelf leert, kunnen dezelfde klachten van burgers in de toekomst worden voorkomen. Dit draagt bij aan een behoorlijke overheid: een overheid die de klachten benut om te reflecteren op haar eigen functioneren. Wij kunnen de overheid op verschillende manieren laten leren, namelijk door rode draden in problemen van burgers te signaleren, door te bouwen aan Ombudsprudentie en door na afronding van een klacht in contact te blijven met de overheid om te stimuleren te leren van ons werk. Hiervoor is het nodig om de klachten en signalen die binnenkomen te selecteren en prioriteren. Vervolgens verleiden we de overheid om zelf aan de slag te gaan met de klachten en het burgerperspectief een plek te geven in haar eigen werk. Als wij vinden dat de overheid goed heeft gehandeld, is het belangrijk om dat ook aan de overheid

te laten weten. Als de overheid de bevestiging krijgt dat ze goed heeft gereageerd op de klacht van een burger, leert ze immers ook.

## **2.5 Hoe verhouden de doelstellingen zich tot elkaar?**

In de praktijk blijkt dat het perspectief van de burger in eerste instantie dominant is in onze klachtbehandeling. Juist omdat de burger zich tot de Nationale ombudsman wendt met een probleem, ligt het voor de hand als eerste daarmee aan de slag te gaan. Dit betekent echter niet dat het op de burger gerichte doel belangrijker is dan het op de overheid gerichte doel. Per casus kan het verschillen aan welk doel wij bijdragen.

De twee doelstellingen van klachtbehandeling kunnen ook samengaan. Soms gebeurt dit vanzelf. Een voorbeeld: in een rapport van de Nationale ombudsman over politiegeweld doen we een aantal aanbevelingen. Een daarvan is om in de politieopleiding meer aandacht te besteden aan de wijze waarop geweld kan worden ingezet en worden voorkomen. Vervolgens biedt de politiechef naar aanleiding van dat rapport excuses aan aan de burger. Zo bereikt ons werk zowel een burger- als een overheidsgericht doel.

Het kan ook dat de inzet van verschillende instrumenten nodig is om één klacht te laten bijdragen aan beide doelstellingen. Dat betekent dat je soms bewust moet afwegen of je ook nog een ander instrument inzet om het andere doel te bereiken. Dit vraagt een alerte houding van de klachtbehandelaar. Bijvoorbeeld: bij een klacht over het uitblijven van een betaling van een uitkering, kan de Nationale ombudsman zich inzetten om de overheid het probleem te laten oplossen. Los van deze interventie is het aan de onderzoeker om te beoordelen of het in het belang van de lerende overheid nog nodig is om te achterhalen *waarom* de uitbetaling is uitgebleven. Dan kan een onderzoek van de Nationale ombudsman het aangewezen instrument zijn, met als doel de overheid te laten leren. Dus zodra duidelijk is hoe we het belang van de burger borgen, moet je altijd beoordelen of klachtbehandeling het leren door de overheid kan stimuleren. En, zo ja, hoe we dat kunnen doen.

## **2.6 Op welke wijze kunnen we onze doelstellingen gebruiken bij ons werk?**

De *waarom-vraag* expliciet stellen, helpt je om een heldere afweging te maken bij de keuzes waar je in je dagelijks werk voor staat. Het antwoord op de vraag 'Waarom doen wij aan klachtbehandeling?' is tweeledig: 'Om de burger (op weg) te helpen en om het leren door de overheid te stimuleren.'

Deze doelstellingen helpen je om bij iedere klacht voor jezelf, en ook voor de burger en de overheid, duidelijk te krijgen of de Nationale ombudsman daarin iets kan betekenen, en zo ja, wat. Wees je gedurende het hele klachtbehandelingsproces steeds bewust van het doel. Vraag je daarnaast bij in te zetten acties of voorgenomen koerswijzigingen steeds af of en hoe deze bijdragen aan de verschillende doelstellingen van klachtbehandeling.

### 3 HOE PAKKEN WE ONS WERK PROFESSIONEEL AAN?

Als je de doelstellingen van klachtbehandeling steeds voor ogen houdt, geeft dit richting aan de keuzes en afwegingen die je maakt. Maar dit geeft nog geen antwoord op de vraag op welke manier je de klachten aanpakt. Professionele klachtbehandeling bestaat uit verschillende vaardigheden en vraagt veel van je eigen houding en aanpak. Uit de gesprekken met klachtbehandelaars zijn vier thema's rond professionele klachtbehandeling naar voren gekomen. Die vier thema's komen in dit hoofdstuk aan bod.

In [paragraaf 3.1](#) staan we eerst stil bij onze eigen verantwoordelijkheid en autonomie in ons werk. Vervolgens staat in [paragraaf 3.2](#) het contact tussen ons, de burger en de overheid centraal. [Paragraaf 3.3](#) gaat over onze effectiviteit. Op welke wijze kunnen we de overheid stimuleren om te leren, en hoe werken we effectief en efficiënt? Tot slot gaan we in [paragraaf 3.4](#) in op het belang van leren en zelfreflectie.

#### 3.1 Onze eigen verantwoordelijkheid en autonomie

*Autonomie* betekent het zelfstandig en zonder bemoeienis van buitenaf kunnen handelen. Als je autonoom bent, voel je je verantwoordelijk voor je eigen werk en handel je daarnaar, bijvoorbeeld als je keuzes maakt bij de behandeling van een klacht. Het betekent uitdrukkelijk *niet* dat je volledig handelt naar eigen inzicht of dat je alles zelf moet doen.

##### *Waarom is autonomie belangrijk?*

Uit onderzoek blijkt dat autonomie een van de drie aangeboren psychologische behoeften van de mens is. Het is dan ook niet gek dat autonomie positieve effecten heeft op baantevredenheid en prestaties. Autonomie is ook een van de dingen die het werk bij de Nationale ombudsman zo interessant en leuk maken. Klachtbehandelaars behandelen zelfstandig klachten en krijgen geen instructies over hoe ze een specifiek dossier moeten behandelen. Dat maakt maatwerk mogelijk, en daar is de burger weer bij gebaat.

##### *Hoe werk je autonoom?*

Om autonoom te kunnen werken, zijn duidelijke kaders belangrijk. Sterker nog: hoe helderder het kader, hoe makkelijker het is om autonoom te werken.<sup>4</sup> Kaders geven houvast. En tegelijkertijd schuilt er in kaders het risico dat die (te) gedetailleerd worden. Kaders moeten geen richtlijnen worden. Meer richtlijnen leiden immers tot minder autonomie. Kijk bijvoorbeeld naar de manier waarop wij burgers te woord staan; daarvoor is nu een kader. Als we dat kader gedetailleerd maken, hebben we een belscript. En met een belscript is er geen ruimte meer voor eigen inbreng. Het gaat dus om een goed evenwicht.

De kern van autonoom handelen is dat je zelf weet wanneer je iets of iemand nodig hebt om professionele klachtbehandeling te garanderen. En dat je naar voren stapt als je er zelf even niet meer uitkomt, op welk vlak dan ook. Nogmaals, autonoom handelen betekent dus uitdrukkelijk niet dat je alles zelf moet bedenken. Juist door samen te werken en op het juiste moment advies in te winnen, kun je de kwaliteit van de klachtbehandeling op een hoger plan tillen. Op het juiste moment hulp inschakelen is geen zwakgebod, maar toont juist je kracht.

---

4 Meer lezen? Zie het boek *Mensenorganisaties: 24 evoluties onder de loep. Weet wat er speelt bij strategisch HRD* van Janneke Schenning, Robert-Jan Simons en Thijs Besieux, hoofdstuk 15, p. 248. Zie ook: <https://www.sn.nl/media/2749/mensenorganisaties-hoofdstuk-15.pdf>.

Stel, je loopt vast in een zaak vanwege de inhoud van de klacht. Dan is het jouw verantwoordelijkheid om op tijd advies te vragen, bijvoorbeeld aan een collega met specialistische kennis, en om op basis daarvan een beslissing te nemen over de verdere aanpak. Advies vragen aan een collega betreft trouwens niet alleen juridisch-inhoudelijke vragen. Het kan bijvoorbeeld ook als het contact tussen jou en de verzoeker niet goed verloopt. Ook in zo'n situatie is het jouw verantwoordelijkheid om dat tijdig aan te geven en advies in te winnen. Treedt er geen verbetering op in het contact, wees je er dan van bewust dat er ook een mogelijkheid bestaat om de zaak over te dragen aan een collega.

Met de dagelijkse werkdruk kan het lastig zijn om bij dergelijke zaken stil te staan, terwijl die wel belangrijk zijn. Autonomie vergt ook dat je die dagelijkse werkdruk managet en zo nodig op tijd aan de bel trekt en actie onderneemt. Dat is niet altijd makkelijk, maar wel belangrijk.

### **3.2 Het contact met de burger en de overheid**

Bij klachtbehandeling speelt het contact met de burger uiteraard een belangrijke rol. Hoe kom je erachter wat er echt speelt bij de burger? Wat is voor hem het belangrijkste? Hoe combineer je een open, empathische houding met de zakelijke boodschap over de mogelijkheden bij de Nationale ombudsman? Hoe weet je wat de burger zelf kan doen en of je hem moet stimuleren om zelf zijn verantwoordelijkheid te nemen? En waar neem je een actievere rol in? Voor antwoorden op deze vragen zijn de gesprekken met burgers cruciaal. In deze paragraaf beschrijven we enkele belangrijke vaardigheden en inzichten die jou hierbij kunnen helpen. Let wel, deze vaardigheden zijn niet alleen belangrijk in je gesprek met de burger, maar ook in het contact met de overheid.

- **Aandacht voor inhoud én relatie**

Een goed overleg verloopt vaak in stapjes, waarbij de eerste stap op de relatie gericht is. Pas als je een relationele basis hebt gelegd, kun je de inhoudelijke (geschil)punten verkennen.

#### *Waarom is aandacht voor de relatie belangrijk?*

Burgers vinden procedurele rechtvaardigheid belangrijk. Dit betekent dat het voor hen belangrijk is om gehoord en gezien te worden door een instantie en dat deze ze niet als een nummer behandelt. Naast de uitkomst is voor hen van belang hoe het contact met de instantie is verlopen en hoe zij daarbij bejegend zijn. Zij willen graag zelf een stem hebben in het contact met de instantie, met respect bejegend worden en een duidelijke onderbouwing van de beslissing van de instantie krijgen. Dit geldt niet alleen voor het contact tussen burger en overheidsinstanties, maar uiteraard ook voor klachtbehandeling door de Nationale ombudsman.

Het is dus essentieel dat je niet alleen aandacht hebt voor de inhoud, maar ook voor de relatie – van het eerste contact tot de afronding van de klachtbehandeling. Dit vergroot bovendien de acceptatie van de uitkomst. Als je iemand stap voor stap meeneemt in een proces, maak je de beslissing uiteindelijk acceptabeler. Door aandacht te geven aan de relatie en de emotie, schep je meer ruimte voor het verhaal áchter de klacht. Zo kun je aansluiten bij datgene wat er daadwerkelijk speelt.

Dit geldt niet alleen voor het contact met burgers, maar ook voor ons contact met overheden, al spelen daarbij vaak andere emoties.

### *Hoe houd je aandacht voor zowel relatie als inhoud?*

De volgende tips helpen je om klachten te behandelen met aandacht voor zowel de relatie als de inhoud:

- bereid je altijd goed voor op het gesprek: Wat is het doel? Wat is jouw rol? Wat wil je bereiken?
- soms verwachten burgers dat je goed bekend bent met het klachtdossier en dat je er al een eerste oordeel over hebt gevormd, als je hen belt. Daarom is het belangrijk om vooraf het doel van dit eerste contact goed uit te leggen: je wilt graag van de burger horen wat het belangrijkste is (de kern van de klacht) en samen bespreken op welke wijze de klacht het best kan worden behandeld.
- in de eerste fase van klachtbehandeling staat de relatie met de burger centraal. Luister, reflecteer en achterhaal wat de kern van de klacht is. Maak daarbij gebruik van gesprekstechnieken zoals samenvatten en doorvragen.
- aandacht voor de inhoud volgt zodra duidelijk is wat de kern van de klacht is en wat de Nationale ombudsman daarin kan betekenen. Houd daarbij de doelstelling *de burger (op weg) helpen* voor ogen.
- ook in vervolcontacten is blijvende aandacht voor emoties en de relatie uiteraard belangrijk: blijf altijd toetsen of de ander nog is aangehaakt en of er nog iets anders speelt, alvorens je doorgaat op de inhoud.

Ook in je contacten met ambtenaren is het belangrijk om aandacht voor zowel relatie als inhoud te hebben. Wees je ervan bewust dat ook ambtenaren mensen zijn en het lastig kunnen vinden dat er over hen geklaagd wordt.

### • **Regie houden**

In de klachtbehandeling speelt regie houden een belangrijke rol. Het gaat dan zowel om regie houden in het klachtbehandelingsproces als om regie houden in je dossiervoorraad.

Regie houden in het klachtbehandelingsproces is ervoor zorgen dat jij degene bent die bepaalt wat er in de klachtbehandeling gebeurt en in de gaten houdt of dit bijdraagt aan de doelstellingen van de Nationale ombudsman. Regie houden betekent dus niet de klacht van verzoeker overnemen en er 'je eigen ding mee doen'.

### *Waarom is regie houden belangrijk?*

Regie houden in een zaak is vaak een uitdaging, bijvoorbeeld omdat burgers hoge verwachtingen hebben of veel hulp vragen. Of als nieuwe ontwikkelingen en inzichten in de zaak je doen twijfelen aan de ingeslagen weg. Gebrek aan regie leidt er vaak toe dat een dossier lang blijft liggen of dat de gekozen strategie telkens wijzigt, wat tot onvrede leidt bij betrokken partijen – niet in de laatste plaats bij jouzelf.

### *Hoe houd je regie?*

De volgende tips helpen je om regie te houden:

- gebruik de doelstellingen van klachtbehandeling om een koers te bepalen en zo nodig tussentijds bij te sturen (zie ook [paragraaf 3.4 Leren en zelfreflectie](#)).
- weet wanneer je zelf acties moet ondernemen en wanneer het tijd is om af te stemmen met collega's of leidinggevenden.
- wees betrokken, alert en inventief. Houd de vaart erin, hak knopen door als dat noodzakelijk is en houd een open vizier.

- geef tijdig duidelijkheid aan burgers en overheidsinstellingen. Communiceer ook als je inhoudelijk niets nieuws te vertellen hebt. Ook dat is voor een verzoeker immers een teken dat de klacht serieus wordt genomen.
- dreig je de regie te verliezen? Bepaal dan jouw grenzen (zowel van de (wijze van) communicatie als van de inhoud) en maak die duidelijk aan de betrokken partijen. Weet wanneer te stoppen. Bedenk hierbij of je nog bijdraagt aan de doelstellingen van klachtbehandeling of dat je gemotiveerd kunt aangeven waarom je het dossier afrondt.

- **Maatwerk in klachtbehandeling**

Er is niet één protocol dat je kunt toepassen op alle klachten. Bij de Nationale ombudsman leveren we maatwerk.

*Waarom is maatwerk belangrijk?*

De Nationale ombudsman wil graag toegankelijk zijn voor alle burgers, ook de kwetsbare. Sommige burgers hebben meer ondersteuning nodig dan andere. Klachtbehandeling vraagt dan ook om maatwerk. Verschillende factoren zijn daarbij van belang, namelijk de aard van de klacht, de zelfredzaamheid van de burger en de houding van de overheidsinstantie waarover het probleem gaat.

*Hoe bied je maatwerk?*

Maatwerk in klachtbehandeling is en blijft ingewikkeld. De volgende tips helpen je om maatwerk te bieden:

- blijf alert en blijf zoeken naar de juiste aanpak in klachtbehandeling, waarbij de zelfredzaamheid van de burger een rol speelt. De een help je op weg door te verwijzen of te informeren. De ander help je door meer te doen, bijvoorbeeld door contact op te nemen met de overheidsinstantie, omdat je verwacht dat de burger daar zelf niet toe in staat is. Weeg af of de persoon in kwestie gebaat is bij een stapje extra.
- wen stapje extra zetten kan nodig zijn en behoort tot de professionele klachtbehandeling. Maar voorkom dat je de klacht te veel overneemt van de burger. Hierdoor kun je in de 'reddersdriehoek' terechtkomen. Dat betekent dat je je opwerpt als redder van de burger en steeds meer problemen voor hem moet oplossen. Je raakt de regie kwijt en de doorlooptijden lopen op. Als je merkt dat je aan het 'redden' bent geslagen, roep dan advies in van je senior of leidinggevende. Weet je niet zeker of je acties bij maatwerk horen, of dat je in de reddersdriehoek zit? Praat er dan over met een collega, met een collega die gespecialiseerd is in complex klaaggedrag, of met een senior.

- **Omgaan met complex klaaggedrag**

De meerderheid van de burgers die zich bij de Nationale ombudsman melden, zijn redelijke mensen. Een relatief klein aantal burgers vertoont echter complex klaaggedrag, zoals veelklaaggedrag, emotioneel klaaggedrag, paranoïde of agressief klaaggedrag. Het is belangrijk dat je daar goed mee omgaat.

*Waarom is goed omgaan met complex klaaggedrag belangrijk?*

De motieven van klagende burgers zijn divers. Burgers willen iets bijdragen aan de maatschappij, voelen zich machteloos, willen serieus genomen worden enzovoort. De 'complexe klager' voelt zich veelal miskend en niet eerlijk behandeld. Hij denkt door aanhoudend klaaggedrag zijn gelijk te kunnen halen. Dit leidt echter vaak tot een verstoorde

communicatie tussen burger en klachtbehandelaar van de Nationale ombudsman. Een tegenreactie van de klachtbehandelaar, bijvoorbeeld niet of te laat reageren op e-mails, kan dan weer leiden tot nieuwe onvrede bij de burger en dat leidt weer tot een nieuwe reactie. Dit proces is frustrerend voor zowel de burger als de klachtbehandelaar en het frustreert een goede en efficiënte klachtbehandeling.

Het is belangrijk dat klachtbehandelaars complex klaaggedrag vroegtijdig herkennen. Dan kunnen zij namelijk over een aanpak nadenken en bij een specialist advies inwinnen, voordat de communicatie verstoord raakt of een conflict ontstaat. Hiervoor is het nodig dat een klachtbehandelaar de eigen vaardigheden ontwikkelt, zich bewust is van de eigen rol en een werkbare relatie kan opbouwen met de klagende burger. Zo kan er een andere basis ontstaan en het contact anders verlopen.

### *Hoe ga je goed om met complex klaaggedrag?*

De volgende tips helpen je om met complex klaaggedrag om te gaan.

- Herken complex klaaggedrag vroegtijdig. Let op de volgende aanwijzingen:
  - in correspondentie: onderstrepingen, uitroeptekens, in hoofdletters geschreven zinnen, vette koppen;
  - een zeer gedetailleerd verhaal of juist geen duidelijk verhaal;
  - in een persoonlijk gesprek: toonzetting, manipulatie of uitspraken die duiden op wantrouwen in de klachtbehandelaar, in de mens in het algemeen, in de overheid en de maatschappij.
- Wees je bewust van de invloed van je eigen gedrag en houding. Ook als klachtbehandelaar ben je een mens met eigen karakter en eigenschappen die de relatie met de klager kunnen beïnvloeden. Het is belangrijk dat je weet wat je eigen kwaliteiten, valkuilen of zwakheden in de omgang met complex klaaggedrag zijn. Een belangrijk verschijnsel waardoor het contact verstoord kan raken, is tegenoverdracht. Bij tegenoverdracht ontstaan er gevoelens en emoties bij de klachtbehandelaar doordat een klager zich op een bepaalde manier gedraagt. Iedere professionele klachtbehandelaar moet tegenoverdracht leren hanteren.
- Wees je ervan bewust dat er een kleine groep burgers is met wie het onmogelijk is een werkbare relatie op te bouwen en onderhouden. Bij deze mensen is grenzen stellen belangrijk.
- Het uitgangspunt is om zo veel mogelijk in gesprek te blijven met de klager. Lukt het niet om in een vroeg stadium een werkbaar contact tot stand te brengen? Begrens of verbreek het contact dan op een verantwoorde wijze. Dat geeft meer kans op resultaat. Ook is het efficiënter dan een situatie waarin een burger de klachtbehandelaar blijft bestoken en de organisatie niet weet hoe te reageren. Het contact begrenzen of verbreken kan echter alleen in uiterste gevallen. Bijvoorbeeld als het klaaggedrag dermate uit de hand is gelopen, dat het een grote belasting voor de Nationale ombudsman begint te vormen of het voortzetten van klachtbehandeling niets meer toevoegt.
- Als je irritatie of weerstand bij jezelf voelt, praat er dan over met een collega, met een collega die gespecialiseerd is in complex klaaggedrag, of met een senior.
- De [handreiking](#) van de Nationale ombudsman *Het verhaal achter de klacht* gaat uitgebreid in op omgaan met complex klaaggedrag.



- **Gemotiveerde duidelijkheid in onze communicatie**

In onze communicatie geven wij gemotiveerde duidelijkheid. Dat houdt in dat wij communiceren op een manier waarbij de ander (dat kan de burger zijn, maar ook de overheid of anderen) zich gehoord en eerlijk behandeld voelt. Dat wij laten zien dat wij de argumenten die de ander heeft aangedragen, gehoord hebben en meewegen als we de vervolgstappen en de uitkomst bepalen. En dat wij communiceren op een duidelijke manier, onderbouwd met logische, dragende argumenten.

*Waarom is gemotiveerde duidelijkheid belangrijk?*

Uitleg geven is onderdeel van procedurele rechtvaardigheid. Het gaat dan om een eerlijke en begrijpelijke toelichting op proces én inhoud. Deze uitleg vergroot het gevoel bij de ander eerlijk te zijn behandeld. De ander ziet door eerlijke en begrijpelijke communicatie dat hij daadwerkelijk een rol heeft in het proces, en krijgt de benodigde informatie om beslissingen daadwerkelijk te begrijpen en het proces te accepteren.

Gemotiveerde duidelijkheid geven is belangrijk om de doelstellingen van klachtbehandeling te realiseren. Ten eerste draagt het bij aan de doelstelling om de burger (op weg) te helpen. Wanneer een burger het gevoel heeft eerlijk te worden behandeld, geeft hem dat het vertrouwen om mee te werken. Het gaat burgers niet alleen om de uitkomst van een procedure ('Krijg ik mijn deel?'), maar ook om de weg ernaar toe: is de procedure eerlijk of rechtvaardig?

In de tweede plaats stimuleren wij met gemotiveerde duidelijkheid de overheid om te leren. Ook voor de overheid geldt immers dat gemotiveerde duidelijkheid eraan bijdraagt dat het proces en de uitkomst acceptabel zijn en daardoor eerder worden toegepast in de praktijk.

*Wanneer geef je gemotiveerde duidelijkheid?*

In iedere fase van klachtbehandeling geven wij gemotiveerde duidelijkheid, gevraagd en ongevraagd. Voor de begin- en eindfase van de klachtbehandeling geldt dat gemotiveerde duidelijkheid extra belangrijk is.

Aan het begin van de klachtbehandeling zet je de toon en wek je het vertrouwen. Een deel van onze interne klachten gaat over een mismatch tussen verwachtingen die aan het begin van de klachtbehandeling zijn ontstaan en dat wat wij vervolgens doen. Juist aan het begin is het dus ook steeds belangrijk om te toetsen of er geen ruis ontstaat in de communicatie.

In de laatste fase van klachtbehandeling is gemotiveerde duidelijkheid belangrijk, omdat dan de acceptatie van onze beslissing aan de orde is. Bedenk daarbij dat klachtbehandeling niet klaar is als het dossier is afgedaan. Juist wanneer een dossier in onze systemen als afgedaan is geboekt, kan het belangrijk zijn om in contact te blijven met de overheid om effect te sorteren met die klacht. Bijvoorbeeld door nog een gesprek te voeren met de overheid over wat de Nationale ombudsman beoogd (gemotiveerde duidelijkheid geven) en wat de overheid van de behandeling van de klacht kan leren.

*Hoe geef je gemotiveerde duidelijkheid?*

Duidelijke en gemotiveerde informatie geven wij zowel mondeling als schriftelijk. De volgende tips helpen je daarbij:

- gebruik duidelijke taal en stem het taalgebruik af op de ander.
- behandel niet alleen je eigen argumenten, maar ook die van de ander.
- toets steeds of jullie nog op één lijn zitten. Dat doe je door te vragen of de ander jouw bedoeling goed heeft begrepen, en andersom.
- bij ieder contact is het van belang voor ogen te houden welk effect je met dat contact wilt bereiken. Je past de informatie die je geeft, hierop aan.

*Wat zijn valkuilen bij communicatie?*

Voor gemotiveerde duidelijkheid is goede communicatie belangrijk, maar daarbij kan van alles misgaan. De 'communicatiemuur'<sup>5</sup> geeft inzicht:

**Bedoeld ≠ gezegd**

*Als je iets bedoelt, wil dat nog niet zeggen dat je dat ook hebt gezegd.*

**Gezegd ≠ gehoord**

*Als je iets hebt gezegd, wil dat nog niet zeggen dat de ander dat zo gehoord heeft.*

**Gehoord ≠ begrepen**

*Als de ander jou gehoord heeft, wil dat nog niet zeggen dat hij jou begrepen heeft.*

**Begrepen ≠ akkoord**

*Als de ander jou begrepen heeft, wil dat nog niet zeggen dat hij ermee akkoord is.*

**Akkoord ≠ gedaan**

*Als de ander akkoord is, wil dat nog niet zeggen dat hij daadwerkelijk in actie komt.*

Soms denk je misschien dat je iets al hebt gezegd tegen de burger. En vaak is dat ook zo. De communicatiemuur leert dat het er niet zozeer toe doet óf je het al gezegd hebt, maar meer dat het belangrijk is dat de ander het begrepen heeft. Essentieel is dat je toetst of het duidelijk is, of de ander het begrepen heeft en dat je toetst of hij het daarmee ook eens is. Dat kan soms betekenen dat je vaststelt dat de ander je gehoord én begrepen heeft, maar dat de meningen toch uit elkaar lopen. Het is van belang je ook hiervan bewust te zijn.

- **Voortvarendheid**

Wij streven naar een voortvarende klachtbehandeling, zodat burgers en overheid snel duidelijkheid hebben.

**Waarom is voortvarendheid belangrijk?**

Voor zowel burgers, de overheid als jezelf is het belangrijk dat je klachten voortvarend behandelt. Voor de burger draagt dat bij aan het gevoel dat ons instituut hem serieus neemt, en het wekt vertrouwen. Soms is het voor de burger essentieel dat er snel wordt gehandeld, bijvoorbeeld bij financiële spoed.

<sup>5</sup> Zie <http://mediator.nl/communicatie-muur-18-02-2013.html>.

Ook voor onze relatie met overheidsinstanties is voortvarend werken belangrijk. Soms vragen we in het kader van een onderzoek informatie op bij een overheidsinstantie, of verzoeken we om gedurende het onderzoek een invordering op te schorten. Wij verwachten van de overheid dan een snelle reactie. Daarvoor is het belangrijk om als Nationale ombudsman ook altijd zelf voortvarend te werken. Voor onze relatie met overheidsinstanties is het belangrijk dat zij zich serieus genomen voelen en dat wij zelf waarmaken wat we van hen verlangen. Voortvarendheid is immers een van de behoorlijkheidsvereisten. Als we zelf niet voortvarend zijn, verliezen we ons gezag.

En *last but not least*, voortvarend werken is belangrijk voor je eigen werkplezier. Niets werkt zo prettig als een actueel en opgeruimd bestand.

#### *Hoe houd je de vaart erin?*

De volgende tips helpen je om klachten voortvarend te behandelen:

- je kunt niet plannen wanneer burgers contact met jou opnemen, daarom is het belangrijk om je zaaksbestand en de planning daarvan goed op orde te hebben. Dossierbeheer, planning en agendabeheer zijn daarvoor cruciaal.
- een snelle start draagt bij aan het vertrouwen van de burger. Bel de verzoeker binnen drie tot vijf werkdagen.
- laat lastige dossiers niet liggen. Bespreek met elkaar hoe je een klacht kunt behandelen, dus al direct na de intake met de verzoeker, en hak gemotiveerd de knoop door.
- maak afspraken met overheden en burgers en kom deze na. Spreek ook af om binnen een bepaalde tijd opnieuw contact op te nemen om de stand van zaken door te geven, zelfs als er nog geen nieuwe ontwikkelingen zijn.
- heb je te veel zaken en raak je het overzicht kwijt? Trek aan de bel bij je senior of leidinggevende.
- vind je het lastig om een realistische planning te maken, te prioriteren en/of met de verschillende werkzaamheden om te gaan? Schakel dan hulp in via je leidinggevende. Extra training en begeleiding is alleen mogelijk als je zelf aan de bel trekt.

### **3.3 De effectiviteit van klachtbehandeling vergroten**

In deze paragraaf gaan we dieper in op de vraag welke aspecten van klachtbehandeling cruciaal zijn om onze eigen effectiviteit te vergroten in relatie tot zowel de burger als de overheid. [Paragraaf 3.3](#) geeft tips om het leren door de overheid te stimuleren. Om dat te bereiken, is het essentieel om rode draden zichtbaar te maken, signalen op te pikken en onze registratie goed te vullen en te benutten.

#### **• De overheid stimuleren te leren**

Een van de twee doelstellingen van klachtbehandeling door de Nationale ombudsman is het leren door de overheid stimuleren, zie [paragraaf 2.3](#). Op die manier kunnen dezelfde klachten van burgers in de toekomst worden voorkomen. Nog mooier is het als de overheid hierdoor zelf de belangen van burgers steeds meer waarborgt. Als de overheid ook nog aan de burger laat zien dat zij leert van zijn klacht, draagt dat bovendien bij aan het herstel van vertrouwen van de burger in de overheid.

### *Drie vormen van leren*

Er zijn verschillende vormen van leren. Een bekend onderscheid is dat tussen 'eerste en tweede orde leren'.<sup>6</sup> Bij eerste orde leren gaat het om veranderingen in de uitvoering. De uitvoering wordt verbeterd, maar de achterliggende doelen die zijn vastgelegd in beleid en/of wetgeving blijven hetzelfde. Het gaat dan bijvoorbeeld om een klacht over een uitkering die ten onrechte niet is uitbetaald. Door een interventie van de Nationale ombudsman wordt het probleem voor deze burger opgelost. Als de overheidsinstantie ervan leert, zal hetzelfde probleem zich niet nogmaals voordoen. Het gaat bij eerste orde leren dus om het verbeteren van bestaande praktijken.

Bij tweede orde leren gaat het om het veranderen van de doelen en kaders die ten grondslag liggen aan de uitvoering. Denk bijvoorbeeld aan een klacht over het onterecht gebruik van handboeien. In een concrete casus kan de politie na onderzoek door de Nationale ombudsman excuses aanbieden aan de verzoeker. Daarnaast kan de Nationale ombudsman de politie en wetgever in overweging geven om de wetgeving die ten grondslag ligt aan het gebruik van handboeien te heroverwegen. Het gaat hierbij dus niet (alleen) om het verbeteren van de uitvoering, maar om het aanpassen van de achterliggende doelen die zijn vastgelegd in beleid en/of wetgeving. Het inzetten op deze vorm van leren vraagt een verdergaande interventie van de Nationale ombudsman dan bij eerste orde leren.

Tot slot kunnen we ook inzetten op een derde vorm van leren, namelijk het leren over de eigen leerprocessen. De Nationale ombudsman heeft als missie dat de overheid in al haar handelen de belangen van de burger waarborgt. Bij de derde vorm van leren gaat het om de vraag in hoeverre de overheid de feedback van de Nationale ombudsman uit zichzelf toepast. Het resultaat hiervan is dat de overheid zelf het belang van de burger steeds meer waarborgt in haar optreden, zonder dat de ombudsman daar iedere keer op wijst.

Bedenk in concrete situaties dat de Nationale ombudsman kan bijdragen aan verschillende vormen van leren en dat daar verschillende interventies bij horen.

### *Hoe kunnen we instanties laten leren?*

Iedere dag komen er honderden telefoontjes, mailtjes en brieven binnen met klachten van burgers die problemen hebben met de overheid. Het is niet effectief om al deze signalen naar de overheid door te sturen met de boodschap: 'Hiervan kun je leren.' Daarom moeten wij zelf met een kritische blik naar deze klachten kijken. Wanneer gaat het om een klacht die de moeite waard is om expliciet aan het bestuursorgaan voor te leggen? Wat is het leerpunt? Kun je meerdere klachten – met eenzelfde achterliggende gedraging – gecombineerd voorleggen? Op welk niveau (klachtbehandelaar, bestuurder of ministerie) wil je het gesprek voeren? Wat kun jijzelf daarin betekenen, en wanneer betrek je daar de leidinggevende en/of ambtsdragers bij? Dit gaat om een proces van informatie uitwisselen met elkaar, opties bespreken, wikken en wegen. Betrek hiervoor collega's, senior, leidinggevende of ambtsdragers.

Nadenken over de vraag of de overheid kan leren van een klacht, begint op het moment dat de klacht bij de Nationale ombudsman binnenkomt. Probeer de overheidsinstantie vanaf het begin bij de klacht te betrekken en mee te nemen in je verkenning. Denk aan vragen als 'In hoeverre komt dit vaker voor?' en 'Op welke wijze pakt de organisatie dit (al) aan?'

<sup>6</sup> Argyris & Schon, *Organizational learning: a theory of action perspective*, 1978.

In het rapport van onderzoeksbureau Van de Bunt naar de effectiviteit van de Nationale ombudsman<sup>7</sup> wordt ook benadrukt dat om effectief te zijn, het belangrijk is om na te gaan hoe je het laten leren van klachten door de overheid strategisch aanpakt. Realiseer je ook dat om de overheid te stimuleren om te leren, onze boodschap op het juiste niveau moet binnenkomen in de organisatie. Is het voldoende als de klachtenfunctionaris het weet, of moet de voorzitter van het bestuur worden geïnformeerd? Benut hiervoor ook de expertise van de structurele aanpakkers en projectleider. De aanpak die zij ontwikkelen voor de structurele onderzoeken kunnen ook heel goed worden benut bij de klachtbehandeling.

→ **Leestips:**

- Pauline Meurs, 'Leren van de Nationale ombudsman'. In: *Werken aan behoorlijkheid. De nationale ombudsman in zijn context*, BJU, 2007.
- Yvonne Maria van der Vlugt, *De Nationale ombudsman en behoorlijk politieoptreden* (proefschrift), 2011. Hoofdstuk 10: 'Inzicht in de doorwerking volgens de theorie en in de praktijk'.

- **Rode draden en analyse van ons werk**

Gedurende de klachtbehandeling maak je regelmatig keuzes. Zoals de keuze om een klacht niet verder te behandelen en de keuze om wel of geen interventie te plegen. Dat doe je op basis van de unieke klacht van de burger, maar daarbij hoef je niet het wiel opnieuw uit te vinden: analyse van het werk van de Nationale ombudsman helpt je om je keuzes gemotiveerd te maken.

*Waarom is analyse belangrijk?*

Voor de kwaliteit van het werk van de Nationale ombudsman is het belangrijk om een analyse te maken van vergelijkbare klachten, van vergelijkbare afschrijvingsgronden of van klachten over vergelijkbare gedragingen. Op die manier worden rode draden zichtbaar en kun je gemotiveerd je keuzes maken.

Een dergelijke analyseslag is overigens iets anders dan het ontsluiten van data over aantallen zaken. Deze inhoudelijke analyses zorgen ervoor dat er consistentie is in ons werk. Dit maakt ons werk verifieerbaar. Ook wint ons werk aan kracht en meerwaarde voor de buitenwereld. Dit aspect hangt samen met het gezag van ons instituut (zie ook [paragraaf 3.2 Gemotiveerde duidelijkheid](#)). Bovendien heeft een andere klachtbehandelaar deze analyseslag vaak al eerder gemaakt. Hierdoor kun je ook op elkaars werk reflecteren, er gemotiveerd van afwijken of erop voortborduren. Door deze analyses met elkaar te delen en te ontsluiten in een systeem, neemt de kwaliteit van ons werk toe en worden we efficiënter.

---

<sup>7</sup> Van de Bunt adviseurs, *Over effectiviteit gesproken, Onderzoek naar de effectiviteit van de onderzoeken uit eigen beweging van de Nationale ombudsman*, 11 april 2017. Beschikbaar via [NoHow](#).

### *Hoe analyseren we ons werk en maken we rode draden zichtbaar?*

De volgende tips helpen je om het werk van de Nationale ombudsman te analyseren en zo rode draden zichtbaar te maken:

- wees alert op zaken die onder een van de thema's vallen, die door de Nationale ombudsman zijn vastgesteld.
- we moeten zelf analyses van ons werk maken, die analyses bewerken en beschikbaar maken. Bespreek ze in je team- of sectoroverleg, publiceer het op intranet en in de kennisbank. Rode draden worden immers pas zichtbaar, als wij eerdere oordelen op een rijtje zetten en vergelijken.

- **Signalen oppikken**

Door alle contacten met burgers en overheidsinstanties bezit de Nationale ombudsman een goudmijn aan informatie over de verhouding tussen overheid en burger. Uit die informatie kun je signalen oppikken. Een *signaal* is elk stukje informatie over de verhouding overheid-burger dat bredere implicaties heeft dan het individuele geval alleen, of informatie over een geval dat zo prangend is, dat dit eruit springt.

### *Waarom zijn signalen belangrijk?*

Signalen moeten we koesteren. We hebben ze nodig om onze doelstelling *het leren door de overheid stimuleren* waar te maken. Door deze signalen kunnen we overheden bijvoorbeeld laten zien wat er speelt en waar actie nodig is.

### *Hoe herkennen we signalen en wegen we ze af?*

Om te kunnen afwegen of we iets met een signaal moeten en willen doen, is het allereerst nodig dat we dit signaal herkennen. We moeten bewust en alert naar alle klachten, telefoontjes, mails en gesprekken kijken en deze selecteren en prioriteren. Pas dan kunnen we het goud filteren uit het andere materiaal. De volgende tips helpen je om signalen te herkennen en af te wegen:

- wees alert, in het bijzonder op de thema's die door de Nationale ombudsman zijn gekozen.
- blijf op de hoogte van wat er gebeurt in de maatschappij, door informatie uit kranten en andere bronnen te verzamelen.
- filter de informatie die je tegenkomt in je werk met in gedachten datgene waarvoor wij als Nationale ombudsman staan: ervoor zorgen dat de overheid in al haar handelen de belangen van de burger waarborgt.
- denk je een signaal op te vangen? Plaats de informatie dan in een breder perspectief, door het signaal af te zetten tegen de informatie uit onze registratiesystemen.
- deel mogelijke signalen met collega's die kennis hebben van dat onderwerp en benut de beschikbare middelen (bijvoorbeeld sectorredactie).
- is er daadwerkelijk sprake van een signaal? Geef het dan door aan degene(n) die moet(en) bepalen wat er met het signaal gebeurt. Degene die met het signaal aan de slag gaat, moet aan jou terugkoppelen wat hij ermee heeft gedaan.
- registreren is belangrijk. Haal informatie uit onze registratiesystemen én voeg er informatie aan toe.

- **Adequaat registreren**

Een adequate registratie is van groot belang voor de effectiviteit van klachtbehandeling. Registratie dient verschillende doelen. Door goed te registreren maak je inzichtelijk wat de huidige stand van zaken is in een dossier en welke stappen er al zijn gezet.

*Waarom is adequate registratie belangrijk?*

Als onze registratie goed op orde is, levert dat verschillende voordelen op. Ten eerste is het een hulpmiddel voor jezelf: je kunt in één oogopslag zien wat de stand van zaken is in je eigen dossiers. Door het overzicht van alle geregistreerde stukken in een dossier heb je een volledig beeld van de zaak en kun je een weloverwogen oordeel geven over de klacht. Deze volledigheid bevordert dus ook de kwaliteit van het werk van de Nationale ombudsman. Ten tweede kan een collega tijdens jouw afwezigheid zien hoe het klachtdossier ervoor staat en de burger hierover informeren. Ten derde is goed registreren een bescherming tegen burgers die gaan shoppen tussen verschillende medewerkers van de Nationale ombudsman.

Door goed te registreren, waarbij je de juiste trefwoorden gebruikt, maak je de organisatie efficiënter. Als alle klachtbehandelaars dat doen, dan kun je door op trefwoord te zoeken in het registratiesysteem soortgelijke zaken opsporen en analyseren wat de Nationale ombudsman eerder in deze zaken heeft beslist. Daardoor kun je sneller gemotiveerd beslissen en wordt de uniformiteit van beslissingen bewaakt. Zie ook [paragraaf 3.3 Rode draden en analyse van het eigen werk van de Nationale ombudsman](#).

Een goede registratie met de juiste trefwoorden maakt het mogelijk om knelpunten en trends te signaleren en gemakkelijk terug te vinden. Hierdoor kunnen we snel op signalen inspelen en dat maakt onze organisatie effectiever. Zie ook [paragraaf 3.3 Signalen oppikken](#).

Bovendien is registreren van belang voor de verantwoording die we afleggen aan de buitenwereld, bijvoorbeeld als we het jaarverslag aanbieden aan de Tweede Kamer. Ook kunnen we een overheidsinstantie makkelijk informatie geven over de klachten die over die instantie zijn binnengekomen.

Ten slotte speelt de registratie een belangrijke rol bij onderzoek uit eigen beweging door de Nationale ombudsman. Door de actuele gegevens in het registratiesysteem te raadplegen, kun je gemakkelijk zien hoe groot de omvang van het probleem is.

### **3.4 Leren en zelfreflectie**

Bij de Nationale ombudsman willen we leren van ons werk. Hierbij hoort een open werkcultuur. Een cultuur waarin klachtbehandelaars een actieve en alerte lerende houding hebben, elkaar feedback kunnen geven en regelmatig kritisch bekijken of zij met hun werk bijdragen aan de doelstellingen van klachtbehandeling.

*Waarom zijn leren en zelfreflectie belangrijk?*

Eerder in de handreiking kwam al naar voren dat het voor ons gezag belangrijk is dat we zelf waarmaken wat we van de overheid verlangen. Dat is ook hier het geval. Wij houden de overheid een spiegel voor om te leren. Hoe is het dan gesteld met ons eigen leervermogen en onze zelfreflectie? Door ook zelf te leren en te reflecteren, kunnen we effectiever worden en ons verbeteren in ons werk.

*Hoe leren wij van ons werk?*

Wij kunnen op individueel niveau en op organisatieniveau leren van ons werk. Het vereist een proactieve en leergierige houding. Dit betekent niet alleen de informatie tot je nemen die wordt aangeboden, maar actief op zoek gaan naar informatiebronnen en in overleg treden en informatie uitwisselen met collega's over de inhoud en over de werkwijze. Als we met elkaar in gesprek gaan over de lopende en afgedane klachten, ontstaan er nieuwe routines om te leren door met elkaar te spreken over het werk en hoe het beter kan. Bij leren hoort ook verantwoordelijkheid nemen voor het eigen werk en je eigen ontwikkeling als klachtbehandelaar.

Iedere professionele organisatie moet zijn eigen feedbackmechanismes ontwikkelen en benutten. Zodat de organisatie als geheel en de individuele medewerkers kunnen leren voor de toekomst. Voor de Nationale ombudsman zijn dat bijvoorbeeld de interne klachten, de herzieningsverzoeken, de complimenten die binnenkomen en de klanttevredenheids-onderzoeken, zowel onder burgers die bij ons hebben geklaagd als onder overheidsinstanties. Deze feedbackmechanismen zijn binnen de Nationale ombudsman aanwezig en kunnen input zijn voor intervisiebijeenkomsten, team- of sectoroverleggen en trainingen.

Probeer een interne klacht of herzieningsverzoek daadwerkelijk te benutten voor het leren. Spreek er zelf over tijdens intervisie, of laat de leidinggevende de klacht (eventueel geanonimiseerd) inbrengen in een team- of sectoroverleg of breder delen binnen het bureau.

Naast leren van feedback van buiten, kun je ook zelf (tussentijds) reflectiemomenten inbouwen: 'Wat ben ik aan het doen? Draagt de klachtbehandeling (nog) bij aan de doelstellingen om de burger (op weg) te helpen of om de overheid te stimuleren om te leren?' Juist door tussentijds en na afloop te reflecteren, kun je bijtijds bijsturen of leren voor de volgende keer. Hoe heb je je werk aangepakt en kun je motiveren waarom je het op deze manier hebt aangepakt? Het gaat niet om goed of fout, welke keuze je ook maakt, het is belangrijker om te bepalen: hóé ben je tot die keuze gekomen? Als je kunt motiveren waarom je iets doet, dan kun je dit ook aan burger en overheid gemotiveerd duidelijk maken. En kunnen klachtbehandelaars van de aanpak van hun zaak leren én van elkaar leren. Bouw in je eigen werk reflectiemomenten in. Spar daarover met leidinggevende, senior of collega's.



## 4 LEIDRAAD VOOR DE BEHANDELING VAN IEDERE KLACHT

In de handreiking zijn we tot nu toe ingegaan op de *waarom-vraag* en de *hoe-vraag*. Het is mooi om te weten waarom we doen wat we doen en hoe we dat willen bereiken. Maar wat betekent dat voor onze dagelijkse praktijk? Hopelijk zorgen de handvatten en inzichten uit de vorige hoofdstukken ervoor dat je op basis van de doelstellingen van ons werk een gemotiveerde keuze kunt maken voor maatwerk. Dit laatste hoofdstuk gaat nog in op de *wat-vraag*: wat betekenen onze doelstellingen en aanpak voor onze dagelijkse praktijk?

We willen alle klachtbehandelaars tijdens hun klachtbehandeling, van telefonisch contact tot schriftelijk onderzoek, ondersteunen bij hun afwegingen en keuzes. Daarom hebben we een leidraad opgesteld. De vragen in deze leidraad kunnen je helpen bij jouw professionele klachtbehandeling. Blijf ze jezelf stellen bij iedere klacht die je behandelt en op ieder moment in de klachtbehandeling.

### Wat is het doel van klachtbehandeling?

- A. De burger (op weg) helpen, en
- B. De overheid stimuleren om te leren.

#### Vooraf: hobbels? Houd dit gedurende de klachtbehandeling in de gaten!

- Zijn er zaken die een professionele klachtbehandeling in de weg staan? Denk aan een eerder contact dat als een steen op je maag ligt, of de omstandigheid dat je te veel zaken in behandeling hebt.
- Wat kun je doen om dit op te lossen?
- Wat heb je nodig om verder te kunnen?

#### Wat is de klacht?

- Bereid je gesprek voor. Denk aan het doel van het gesprek, jouw rol en de verwachtingen van de burger. Hoe houd je de regie?
- Wat speelt er bij de burger? Wat is er aan de hand? Het verhaal van de burger is hierin leidend.
- Hoe houd je oog voor zowel de relatie met en emotie van de burger, als de inhoud van de klacht?
- Denk aan de communicatiemuur!

#### Wat helpt de burger?

- Wat kun je doen om de burger (op weg) te helpen? Van doorverwijzen tot interventie of onderzoek.
- Op welke manier kun je maatwerk leveren? Let op de zelfredzaamheid van de burger, de organisatie waar de klacht over gaat enzovoort.
- Waar (bij welke overheidsinstantie) hoort het probleem van de burger opgelost te worden? Zorg ervoor dat het probleem daar terecht komt en dat deze instantie ermee aan de slag gaat.

**🗨 Hoe leert de overheid hiervan?**

- Is de klacht zelf een manier om de overheid te laten leren?
- Op welk niveau wil je de overheid laten leren (uitvoering, beleid, wetgeving, structureel leren)?
- Is de klacht een mogelijk signaal om in de gaten te houden?

**🗨 Heb je advies nodig?**

- Denk aan inhoudelijk of juridisch advies over bevoegdheid en ontvankelijkheid, advies over complex klaaggedrag of overleg over je afwegingen/motivatie om tot een besluit te komen.
- Advies kun je vragen aan een collega (ook buiten je eigen team of sector), een senior, je leidinggevende of ambtsdragers.

**🗨 Heb je meer informatie nodig?**

- Zo ja: regel het en maak vervolgens een gemotiveerde keuze.
- Zo nee, maak een gemotiveerde keuze en zet de volgende stap (van afronding tot interventie of onderzoek).

**🗨 Is je boodschap duidelijk?**

- Denk aan de communicatiemuur!
- Is het nodig om (extra) moeite te doen om je boodschap duidelijk over te brengen? Denk daarbij ook aan de doelstellingen.

**🗨 Neem je tijd voor zelfreflectie?**

- Draag je nog bij aan de doelstellingen van klachtbehandeling?
- Heb je nog voldoende de regie, of juist te veel de regie overgenomen van de overheid?
- Informeer je beide partijen voldoende?
- Staat de doorlooptijd in verhouding tot de klacht?

**🗨 Zijn er inzichten waar de Nationale ombudsman van kan leren?**

- Welke waardevolle inzichten heb je opgedaan tijdens de klachtbehandeling? Denk aan een analyse van kennelijk ongegronde klachten, of een slimme manier om de overheid in beweging te krijgen.
- Hoe deel je deze inzichten met je collega's?

## **HANDREIKING KLACHTBEHANDELING**

*Deze handreiking geeft aan welke stappen je als klachtbehandelaar bij de No kan doorlopen bij de behandeling van een dossier. De handreiking is niet bedoeld om precies uit te leggen hoe je die stappen dan doorloopt en registreert. Daar zijn andere bronnen van informatie (bijv. Kennisbank, B&O-reader en Verseenhandleiding) voor.*

*Deze handreiking verschilt van de Handreiking Professionele Klachtbehandeling (PK). In de Handreiking PK wordt met name een gezamenlijk denkkader geboden. Daarbij staat centraal 'Hoe kan ik de burger op weg helpen én de overheid stimuleren om te leren?'*

*De onderhavige handreiking geeft praktisch aan hoe je een klachtdossier kan oppakken en welke stappen je doorloopt om een klacht te behandelen.*

*De volgorde waarin je bepaalde stappen doorloopt kan verschillen. Gebruik de inhoudsopgave om te kijken welk deel voor jou relevant is.*

### **EERSTE BLIK OP DOSSIER EN CONTACT**

- A. Ontvangst en voorstellen als klachtbehandelaar
- B. Bestuderen dossier en eerste contact
- C. Je hebt meer info nodig om te kunnen bepalen wat onze rol is – intake

### **B&O CHECK**

- D. Controleren bevoegdheid over instantie
- E. Controleren kenbaarheidsvereiste
- F. Controleren jaartermijn No
- G. Controleren gedraging

### **MEER INFORMATIE NODIG?**

- H. Je hebt meer info nodig i.h.k.v. B&O
- I. Je hebt meer info nodig om te kunnen bepalen wat we van de klacht vinden

### **INTERVENTIE**

- J. Info nodig i.h.k.v. mogelijke interventie
- K. Contactpersoon beaamt verhaal: interventie
- L. Contactpersoon heeft een heel ander verhaal

### **KENNELIJK ONGEGROND EN ONVOLDOENDE BELANG (OOK TEAM OMBUDSPLEIN)**

- M. De klacht is kennelijk ongegrond
- N. Er is onvoldoende belang bij onderzoek door de No

### **BEPERKT EN FORMEEL ONDERZOEK (SECTOR)**

- O. Info om tot een oordeel te kunnen komen – beperkt onderzoek
- P. Je wilt onderzoek openen – formeel onderzoek
- Q. Je wilt onderzoek openen en de feiten zijn al helder – kattestaart
- R. Je wilt onderzoek openen en de feiten zijn nog niet helder – regulier formeel onderzoek

### **BEMIDDELEN**

- S. Je wilt bemiddelen

## EERSTE BLIK OP DOSSIER EN CONTACT

### A. Ontvangst en voorstellen als klachtbehandelaar

1. Een eerste optie is om verzoeker direct te bellen. Maak van dit contact een registratie in Verseon onder contactmoment. Ook als je verzoeker niet aan de lijn hebt gekregen en wel of geen voicemail hebt ingesproken. In dat geval kan je doorgaan naar het kopje hieronder 'bestuderen dossier en eerste contact'.
2. Een andere optie is om verzoeker eerst een e-mail te sturen. Het voordeel hiervan is dat je zo de acties in je zaaksbestand kunt spreiden; een verzoeker hoort wel op korte termijn van ons, maar het eerste inhoudelijke werk in het dossier doe je op een moment dat goed in jouw eigen planning past. Laat verzoeker in je e-mail weten dat je de behandelaar bent van de klacht. Als de klachtbehandeling niet in het dossier zit vraag die dan gelijk bij deze e-mail op. Laat weten op welke termijn je van plan bent telefonisch contact met verzoeker op te nemen en geef aan hoe verzoeker jou in de tussentijd kan bereiken. De ervaring leert dat de meeste verzoekers je niet eerder zullen bellen, het is al een hele geruststelling dat ze weten wie hun zaak behandelt en wanneer ze iets horen.
3. Noteer je geplande contactmoment in je agenda en registreer de e-mail in het dossier.

### B. Bestuderen dossier en eerste contact

1. Lees het verzoekschrift zorgvuldig. Weet je weinig van het onderwerp waar verzoeker over klaagt? Lees je dan kort in via Kennisbank, rijksoverheid.nl of andere openbare bronnen. Je bent als No-medewerker een specialist in klachtbehandeling en niet per se een specialist op het terrein waar de verzoeker over klaagt. Je hoeft dus niet alles te weten vóórdat je contact opneemt met verzoeker. Is het verzoekschrift uitzonderlijk lang? Denk aan bijvoorbeeld meer dan 20 pagina's. Dan lees je het verzoekschrift schuin door en geef je dat ook eerlijk aan in het contact met verzoeker. De klacht was dusdanig uitgebreid dat je eerst van hem wilt horen waar het om te doen is, zodat je het verzoekschrift met die achtergrondinfo in gedachten kunt lezen (voor zover dat nog nodig is na het contact).
2. Bedenk welke vragen je sowieso hebt en schrijf die voor jezelf op. Je wilt in ieder geval weten:
  - Wat is er gebeurd?
  - Waarom is verzoeker daar ontevreden over?
  - Hoe is de klachtbehandeling verlopen?
  - Wat had verzoeker van de klachtbehandeling verwacht?
  - Wat hoopt verzoeker dat de No voor hem kan betekenen?
3. Bel verzoeker. Het eerste gesprek is een analyse van de klacht en wat verzoeker van de No vraagt. Als het kan doe je ook al aan verwachtingenmanagement. Als dat niet kan, leg je dat aan verzoeker uit. Je kan dan zeggen dat je het dossier nader gaat bestuderen en evt. intern gaat overleggen om te bepalen wat de rol van de No kan zijn. Spreek met verzoeker af wat de volgende stap is en wanneer die gaat plaatsvinden. Dat kan bijv. ook een voortgangsbericht zijn over 3 weken vanaf heden, tenzij je eerder meer weet.
4. Noteer het volgende contactmoment in je agenda en registreer het telefoongesprek als contactmoment in het dossier.
5. Sta stil bij de vraag of het goed is het telefoongesprek kort per e-mail te bevestigen. Dit kan bijv. handig zijn wanneer je verwacht dat verzoeker later mogelijk terugkomt op wat je hebt gezegd, wanneer je verzoeker de gelegenheid wilt bieden e.e.a. nog even rustig na te lezen, of als check of jij verzoeker goed hebt begrepen. Als je verzoeker een korte bevestiging mailt van het gesprek vat de klacht daarin dan samen en vraag verzoeker te bevestigen dat je de klacht goed hebt begrepen. Als je de klacht niet goed hebt begrepen is dat niet erg. Dit is de kans voor verzoeker om dat aan te geven! Bevestig op wat voor termijn je weer contact opneemt en geef aan hoe verzoeker jou evt. in de tussentijd kan bereiken.
6. Bepaal je strategie op basis van wat je nu van de klacht weet. Er zijn verschillende opties mogelijk:
  - Je hebt meer info nodig om te kunnen bepalen wat onze rol is
  - De No is niet bevoegd
  - De klacht moet nog in de KEN

- De klacht is kennelijk ongegrond
- Er is onvoldoende belang bij onderzoek door de No
- Je overweegt een interventie
- Je hebt meer info nodig om te kunnen bepalen wat we van de klacht vinden
- Je wilt onderzoek openen
- Je wilt bemiddelen

**C. Je hebt meer info nodig om te kunnen bepalen wat onze rol is – intake**

A. De klacht, de rol van de No en/of hetgeen verzoeker met de klacht wil bereiken is na je eerste contact met verzoeker nog niet helder. Bijvoorbeeld doordat de klacht erg complex is (denk aan meerdere betrokken instanties of veel klachtonderdelen), door de manier van communiceren van verzoeker (bijv. taalbarrière) of omdat sprake is van een emotionele zaak. Dit zijn allemaal redenen om een intake te houden. Het doel van de intake is om te achterhalen waar de klacht in de kern om gaat. En om aan verwachtingenmanagement te doen over onze rol.

B. Een andere optie is dat je overweegt een bemiddeling te organiseren tussen verzoeker en de overheidsinstantie. In dat geval is de intake erop gericht om helder te krijgen of de zaak zich daadwerkelijk voor bemiddeling leent.

1. Stuur een e-mail naar het groepsadres van de intake- en bemiddelingspool. Licht daarin kort toe waar de klacht over gaat en waarom je een intake wilt houden.
2. Bespreek de intake voor met de intaker.
3. Zet de activiteit in Verseon op intake.
4. Laat het secretariaat een afspraak inplannen met verzoeker voor het intakegesprek.
5. Voer het intakegesprek. De intaker leidt het gesprek.
6. Maak een verslag van het gesprek. Gebruik daarvoor het sjabloon in Word.
7. Stem het verslag af met de intaker.
8. Registreer de intake in Verseon door in het tabblad Behandeling het veld Nieuwe intake in te vullen.

**B&O CHECK**

**D. Controleren bevoegdheid over instantie**

1. Lees verzoekschrift kort door.
2. Check of we bevoegd zijn over de instantie.
3. Zo ja, koppel in Verseon de instantie (orgaan) aan het dossier en zorg ervoor dat het veld 'Omschrijving' volledig en juist is ingevuld. Ga dan verder onder 'controleren KEN'. Dat geldt ook wanneer e.e.a. o.b.v. het verzoekschrift onduidelijk is.
4. Zo nee, ga verder met stap 5.
5. Bel verzoeker en informeer deze dat we niet bevoegd zijn. Verwijs door waar mogelijk. Je kunt hiervoor gebruikmaken van de doorverwijslst op onze website en de OP-pagina op NoHow.
6. Registreer het telefoongesprek en sluit het dossier.
7. Krijg je verzoeker niet te spreken en is de klacht duidelijk? Stuur verzoeker dan een bericht per e-mail of post. Gebruik daarvoor de modelbrief. Hierin staat dat verzoeker bij vragen contact met je kan opnemen. Registreer dat bericht en sluit het dossier.
8. Krijg je verzoeker niet te spreken en is de klacht onduidelijk? Stuur dan een bericht (modelbrief) met een verzoek om informatie op te sturen of om contact op te nemen. Stel een termijn, noteer deze in je agenda en zet het dossier op WOR. Als het erop lijkt dat we niet bevoegd zijn, kun je ervoor kiezen een voorschot te nemen op je boodschap. Wijs verzoeker dan vast op de stappen die hij kan zetten. Registreer het bericht en sluit het dossier.

**E. Controleren kenbaarheidsvereiste**

1. Check of verzoeker al een officiële klacht heeft ingediend bij de instantie zelf.
2. Zo ja, ga verder onder F: 'controleren jaartermijn No'. Let op! Dat de klacht al is behandeld door het bestuursorgaan is op zichzelf geen reden om het dossier over te dragen aan de sector. Daarvoor is primair leidend of we onderzoek doen. Dat is het geval als de klacht niet kennelijk ongegrond is en er geen sprake is van kennelijk onvoldoende belang. Een andere reden om over te dragen naar de sector is dat sectorspecifieke kennis nodig is voor de behandeling van de klacht.
3. Is o.b.v. het verzoekschrift onduidelijk of al bij het bestuursorgaan geklaagd is ga dan naar A: 'ontvangst en voorstellen als klachtbehandelaar'.
4. Zo nee, ga dan na of van verzoeker gevergd kan worden dat hij klaagt bij de instantie zelf. De Awb biedt ruimte om de KEN in uitzonderlijke gevallen over te slaan. Je kan dan denken aan de situatie dat de

klacht over twee instanties gaat en bij één van de twee de KEN wel al is doorlopen. Of de situatie dat verzoeker er niet doorheen komt bij de instantie maar daar wel veel moeite voor heeft gedaan.

5. Is er meer dan een jaar na het incident verstreken? Dat betekent niet direct dat het zinloos is om verzoeker de KEN in te sturen. In de Awb staat dat de overheidsinstantie de klacht niet *hoeft* te behandelen. Het mag dus wel. Laat dit dus niet tegenhouden om de klacht de KEN in te sturen, maar doe wel aan goed verwachtingenmanagement richting verzoeker. En geef aan dat verzoeker moet onderbouwen waarom hij vindt dat de instantie de klacht toch moet behandelen.
6. Concludeer je dat verzoeker eerst in de KEN moet, informeer hem daarover telefonisch. Geef uitleg over de KEN en de tweedelijns rol van de No. Schat in of je deze verzoeker het beste kunt empoweren om de klacht zelf in de KEN te sturen, of dat wij de klacht moeten doorsturen. Sta stil bij de vraag of je hierin meer moet of kan doen. Klaagt iemand bijv. over iets waar wij al eerder een rapport over hebben uitgebracht? Wijs verzoeker op dat rapport of stuur het met de klacht mee aan de overheidsinstantie. Of is de jaartermijn verstreken, maar zien wij zelf factoren waardoor dit mogelijk verschoonbaar is? Benoem dit dan ook.
7. Stuur je de klacht door in de KEN? Check op de kennisbank of je eerst telefonisch contact kunt/moet leggen met het bestuursorgaan om de klacht over te dragen. Als dat zo is, leg de klacht dan telefonisch voor en vraag of de klacht al behandeld is. Gebruik altijd de modelbrief om de klacht door te sturen. Dat kan per e-mail of post. Indien verzoeker nog niet op de hoogte is van de overdracht, informeer deze ook. Dat kan telefonisch of met een modelbrief (per e-mail of post).
8. Komt iemand terug na de ken? Vraag verzoeker om goed te motiveren waar hij het niet mee eens is en waarom. Laat daar een nieuw dossier van maken.

#### **F. Controleren jaartermijn No**

De klacht moet in principe binnen een jaar na afhandeling van de klacht door het bestuursorgaan worden ingediend. Overschrijding hiervan kan verschoonbaar worden geacht. Dat betekent dat er een goede reden kan zijn om te laat te klagen, waardoor de klacht vanuit oogpunt van behoorlijkheid alsnog in behandeling moet worden genomen. Denk bijvoorbeeld aan een verzoeker die een deel van het jaar ernstig ziek is geweest, of de situatie waarbij er steeds doorlopende communicatie met de overheidsinstantie was en dus niet zo helder was wanneer de jaartermijn begon te lopen.

1. Check of de klacht binnen een jaar na klachtbehandeling is ingediend.
2. Zo ja, ga verder onder 'controleren gedraging'.
3. Is o.b.v. het verzoekschrift onduidelijk of de klacht binnen een jaar is ingediend, ga dan verder onder 'controleren gedraging'.
4. Zo nee, is de termijnoverschrijding verschoonbaar?
5. Als de termijnoverschrijding niet verschoonbaar is, deel dit dan mee aan verzoeker. Doe je dit telefonisch, vraag dan of verzoeker of hij een schriftelijke bevestiging wil. Sluit daarna het dossier.
6. Als de termijnoverschrijding wel verschoonbaar is, ga dan verder onder 'controleren gedraging'.

#### **G. Controleren gedraging**

Verzoekers kunnen klagen over een gedraging. Dat betekent dat ze niet kunnen klagen over algemeen regeringsbeleid en wet- of regelgeving. Daarnaast zijn er klachten waarbij we wel bevoegd zijn, maar niet verplicht. Bijvoorbeeld wanneer het gaat om de inhoud van een appellabel besluit. Maak in die gevallen altijd een bewuste afweging over waarom we geen gebruikmaken van onze bevoegdheid. Sta in het bijzonder stil bij onze rol als aanvullende rechtsbeschermmer.

1. Controleer of de klacht over een gedraging gaat. Let op, het begrip gedraging moet ruim worden opgevat. Het gaat hier niet alleen om bejegening. Het kan o.a. ook gaan om het doen of juist laten van iets, het niet nakomen van een toezegging, onduidelijke communicatie of de lange behandelingsduur.
2. Zo nee, deel dit dan mee aan verzoeker. Doe je dit telefonisch, vraag dan of verzoeker of hij een schriftelijke bevestiging wil. Sluit daarna het dossier.

**Let op: er zijn ook nog andere B&O-gronden die in deze Handreiking niet worden beschreven. Denk bijvoorbeeld aan rechterlijk toezicht.**

#### **MEER INFORMATIE NODIG?**

#### **H. Je hebt meer info nodig i.h.k.v. B&O – contact met het bestuursorgaan**

Soms heb je meer info van het bestuursorgaan nodig om de B&O vragen te kunnen beantwoorden. Het gaat dan om de vragen die hierboven beginnen met 'Controleren ...' Je wilt bijvoorbeeld afschrift van de KEN of wilt nagaan of de gedraging waar een verzoeker over klaagt ook echt een gedraging is van deze instantie.

1. Ga eerst na of je deze info daadwerkelijk bij het bestuursorgaan moet opvragen, of dat je deze via verzoeker kunt verkrijgen.
2. Mail de contactpersoon je verzoek om informatie. Geef daarbij aan dat je dit verzoek doet om te kunnen bepalen of wij bevoegd zijn en de klacht ontvankelijk is. Oftewel: om te bepalen of wij de klacht kunnen behandelen.

#### **I. Je hebt meer info nodig om te kunnen bepalen wat we van de klacht vinden**

Er zijn verschillende soorten info:

- Je wilt je verdiepen in wat de No ergens eerder van vond. Kijk in de Kennisbank, op de website van de ombudsman of vraag het na bij een collega. Wil je weten welke collega veel van een onderwerp weet? Ook dat vind je in de Kennisbank of in het profiel van de medewerkers op NoHow terug. De klacht kan nog steeds kennelijk ongegrond zijn.
- Je wilt met iemand sparren. Dat kan met de collega die je inwerkt, elke andere collega, in je zaaksoverleg, in de Kennis- en specialisatiegroep van het onderwerp of met je senior. Twijfel je waar je het beste kunt overleggen? Vraag het aan een collega! De klacht kan nog steeds kennelijk ongegrond zijn.
- Je wilt je verdiepen in de wetgevings(geschiedenis). Maak gebruik van Legal Intelligence. Erwin van C&O kan je aan een account helpen en je wegwijs maken. Je doet nu beperkt onderzoek.
- Je hebt stukken nodig van verzoeker: vraag die bij hem op. De klacht kan nog steeds kennelijk ongegrond zijn.
- Je hebt info nodig van de instantie: zie stap P. Je doet nu een interventie, beperkt of formeel onderzoek.

## **INTERVENTIE**

#### **J. Info i.h.k.v. mogelijke interventie**

Je doet een interventie wanneer de KEN nog niet heeft plaatsgevonden of nog niet is afgerond én je vindt dat we niet van verzoeker kunnen verwachten dat hij die eerst verder doorloopt. Daarbij moet je denken aan zaken waarbij er een spoedeisend belang is (iemand wordt bijv. uit huis gezet) én de klacht op het eerste oog gegrond lijkt. Let hierbij op dat je richting verzoeker aan verwachtingenmanagement doet.

Maar ook als iemand al veel contact heeft gezocht met het bestuursorgaan om zijn klacht kenbaar te maken en er maar niet doorkomt.

Daarnaast kan je ook interveniëren op de klachtbehandeling. Heeft iemand geklaagd maar hoort hij of zij maar niks op zijn klacht? Dan interveenieer je door de contactpersoon te vragen e.e.a. alsnog op te pakken. Zie voor meer voorbeelden en indicatoren de hand-out.

1. Bedenk eerst waarom je een interventie zou willen doen en wat die interventie zou zijn. Wat vraag je van de instantie en waarom? Op welke behoorlijkheidsvereisten/ombudsprudentie/wijzer van de No baseer je je?
2. Bel de contactpersoon. Ook voor overheidsinstanties is ons uitgangspunt immers om altijd telefonisch contact op te nemen. Alleen als er een andere werkafpraak is met de overheidsinstantie is er een reden om hiervan af te wijken. Geef aan dat je een klacht hebt ontvangen en dat het verhaal volgens verzoeker zus en zo is. Vraag of het verhaal klopt. Wees neutraal en heb een open houding!

#### **K. Contactpersoon beaamt verhaal: interventie**

3. Beaamt de contactpersoon het verhaal? Geef aan dat je in dat geval een interventie wilt doen. Leg uit wat je vraagt en waarom. Wees duidelijk over de termijn waarop je een reactie verwacht. Registreer het telefoongesprek.
4. Bevestig e.e.a. per e-mail. Gebruik daarvoor de modelbrief. Als de situatie lijkt op situaties waar de No eerder een oordeel over heeft gegeven, kan je in deze e-mail ook verwijzen naar die oordelen. Zo maak je de instantie duidelijk welke kant de No opgaat als de interventie niet wordt opgepakt. Registreer de e-mail.
5. Informeer verzoeker over de stand van zaken. Registreer dit in het dossier.

*Instantie lost e.e.a. op n.a.v. interventie.*

6. Check bij verzoeker of dit ook daadwerkelijk zo is.

7. Ga na of het nog zinvol kan zijn een interventierapport en/of column over de zaak te schrijven.
8. Rond de zaak af met een bericht naar verzoeker en het bestuursorgaan. Gebruik de modelbrief.
9. Sluit het dossier.

*Instantie weigert interventie.*

6. Als de interventie door het OP gedaan is, draag je de zaak via de senior over naar de sector volgens de afspraken voor overdracht. Er moet immers een oordeel worden gegeven over de vraag of de interventie terecht geweigerd is (en de klacht dus ongegrond is).
7. Beoordeel (als onderzoeker) of je je kan vinden in de gegeven uitleg.
8. Bekijk wat je strategie gaat zijn: alsnog ongegrond door nieuwe info, of aanleiding voor formeel onderzoek?

**L. Contactpersoon heeft een heel ander verhaal**

3. Heeft de contactpersoon een heel ander verhaal? Vraag evt. bewijsstukken toe te sturen. Registreer het telefoongesprek.
4. Confronteer verzoeker met het andere verhaal. Registreer e.e.a.
5. Bekijk vervolgens opnieuw wat je strategie gaat zijn. Weeg zorgvuldig af of je in het verhaal aanleiding ziet nog een keer contact op te nemen met de contactpersoon, of dat we de klacht ongegrond achten na beperkt onderzoek (de interventie is hier eigenlijk het beperkte onderzoek) of juist aanleiding zien een formeel onderzoek te beginnen. In de laatste twee gevallen moet de zaak naar de sector.

**KENNELIJK ONGEGROND EN ONVOLDOENDE BELANG (OOK TEAM OMBUDSPLEIN)**

**M. De klacht is kennelijk ongegrond**

Een klacht is kennelijk ongegrond als je geen aanvullende info nodig hebt om te bepalen dat deze ongegrond is. Dat betekent dat de klachtbehandeling goed is gedaan door de instantie zelf en je je ook kunt vinden in het oordeel van de instantie. Om tot dit oordeel te komen heb je alleen gebruik hoeven maken van makkelijk te vinden informatie. Denk aan de Kennisbank, rijksoverheid.nl en ombudsprudentie.

1. Schrijf een kennelijk ongegrond/] brief. Je kunt hiervoor gebruikmaken van de modelbrieven in Word, onder invoegtoepassingen, en de tips voor het schrijven van een brief in de Kennisbank.
2. Brief gaat via een taak naar je senior.
3. Na akkoord senior gaat de brief via een taak naar je sectorhoofd.
4. Na akkoord sectorhoofd stuur je de brief met een taak aan de So.
5. Nadat de So de taak heeft afgehandeld laat je de brief door het Verseonteam opmaken en printen en ter tekening naar de So sturen.
6. Let op: je moet zelf in de gaten houden dat de voorgaande stappen binnen een redelijke termijn verlopen! Zet die evt. in je agenda.
7. Wacht tot je een automatische verzendbevestiging krijgt.
8. Sla de brief indien wenselijk ook op in je portfolio op je eigen schijf.
9. Stuur verzoeker indien afgesproken ook per e-mail de brief.
10. Sluit het dossier.

**N. Er is onvoldoende belang bij onderzoek door de No**

Op zich zouden we onderzoek kunnen doen, máár verzoeker heeft daar (relatief) onvoldoende belang bij. Je kunt hierbij bijv. denken aan de situatie dat de klacht al gegrond is verklaard door de overheidsinstantie. Wij hebben dan als No weinig toe te voegen.

1. Schrijf een onvoldoende belang brief. Je kunt hiervoor gebruikmaken van de modelbrieven in Word, onder invoegtoepassingen. Er is geen specifieke modelbrief voor onvoldoende belang. Vergelijk de structuur van de kennelijk ongegrond brief en gebruik de tips voor het schrijven van brieven uit de Kennisbank.
2. Brief gaat via een taak naar je senior.
3. Na akkoord senior gaat de brief via een taak naar je sectorhoofd.
4. Na akkoord sectorhoofd stuur je de brief met een taak aan de So.
5. Nadat de So de taak heeft afgehandeld laat je de brief door het Verseonteam opmaken, printen en ter tekening naar de So sturen.



6. Let op: je moet zelf in de gaten houden dat de voorgaande stappen binnen een redelijke termijn verlopen! Zet die evt. in je agenda.
7. Wacht tot je een automatische verzendbevestiging krijgt.
8. Sla de brief op in je portfolio op je eigen schijf.
9. Stuur verzoeker indien afgesproken ook per e-mail de brief.
10. Sluit het dossier.

## **BEPERKT EN FORMEEL ONDERZOEK (SECTOR)**

### **O. Info om tot een oordeel te kunnen komen – beperkt onderzoek**

Als je niet genoeg hebt om een klacht kennelijk ongegrond te verklaren of tot onvoldoende belang te concluderen, zal je onderzoek moeten doen. Als je niet neigt naar een gegronde klacht begin je met een beperkt onderzoek. Dit is onderzoek op ambtelijk niveau.

1. Bel de contactpersoon (tenzij er een expliciete afspraak met de instantie is om dat niet te doen). Geef aan dat je een klacht hebt ontvangen en graag info wilt opvragen over hoe e.e.a. bij de instantie is verlopen. Leg uit dat je die info nodig hebt om te kunnen bepalen of we overgaan tot een formeel onderzoek. Neig je sterk naar ongegrond? Dan kan je dat best aangeven. Dat zal de instantie waarschijnlijk ook toeschietelijker maken. Info die je kan opvragen is bijv. het hele klachtdossier, maar ook info over hoe een bepaald proces bij de instantie werkt. Registreer het gesprek als contactmoment.
2. Mail de contactpersoon ter bevestiging van het telefoongesprek. Spreek een duidelijke reactietermijn af. Registreer de e-mail.
3. Mail verzoeker over de stand van zaken en hoe verder. Registreer de e-mail.
4. Zet het dossier in je agenda, een dag na datum aflopen termijn. Dit i.v.m. vertraging door registratie in Verseon. Blok tijd voor het bestuderen van de verkregen info én voor de vervolgactie.
5. Bestudeer e.e.a. in het geplande tijdsblok en bekijk opnieuw wat je strategie gaat zijn. Sta daarbij ook steeds stil bij de vraag of beperkt onderzoek en contact op ambtelijk niveau nog passend is. Of dat moet worden opgeschaald naar formeel onderzoek. Overleg hierover waar nodig met collega's en senior.

### **P. Je wilt onderzoek openen – formeel onderzoek**

We hebben het hier over onderzoek op bestuurlijk niveau. Het gaat dus om zaken waarbij een standpunt van de bestuurder van de overheidsinstantie nodig is. Bijvoorbeeld omdat je denkt dat de klacht mogelijk gegrond is of omdat je hier als No een formeel oordeel over wilt geven als ombudsprudentie. Er zijn twee opties: de feiten zijn al helder (vaak doordat je info hebt opgevraagd i.h.k.v. beperkt onderzoek of 'mislukte' interventie) of je moet niet alleen onderzoeken wat we ervan vinden, maar ook wat er nu precies gebeurd is.

### **Q. Je wilt onderzoek openen en de feiten zijn al helder – kattestaart**

Je doet een kattestaartopening. Dat is een opening van formeel onderzoek mét daarbij direct al de bevindingen.

### **R. Je wilt onderzoek openen en de feiten zijn nog niet helder – regulier formeel onderzoek**

Je opent een formeel onderzoek, waarbij je ook onderzoek gaat doen naar wat er nu precies gebeurd is.

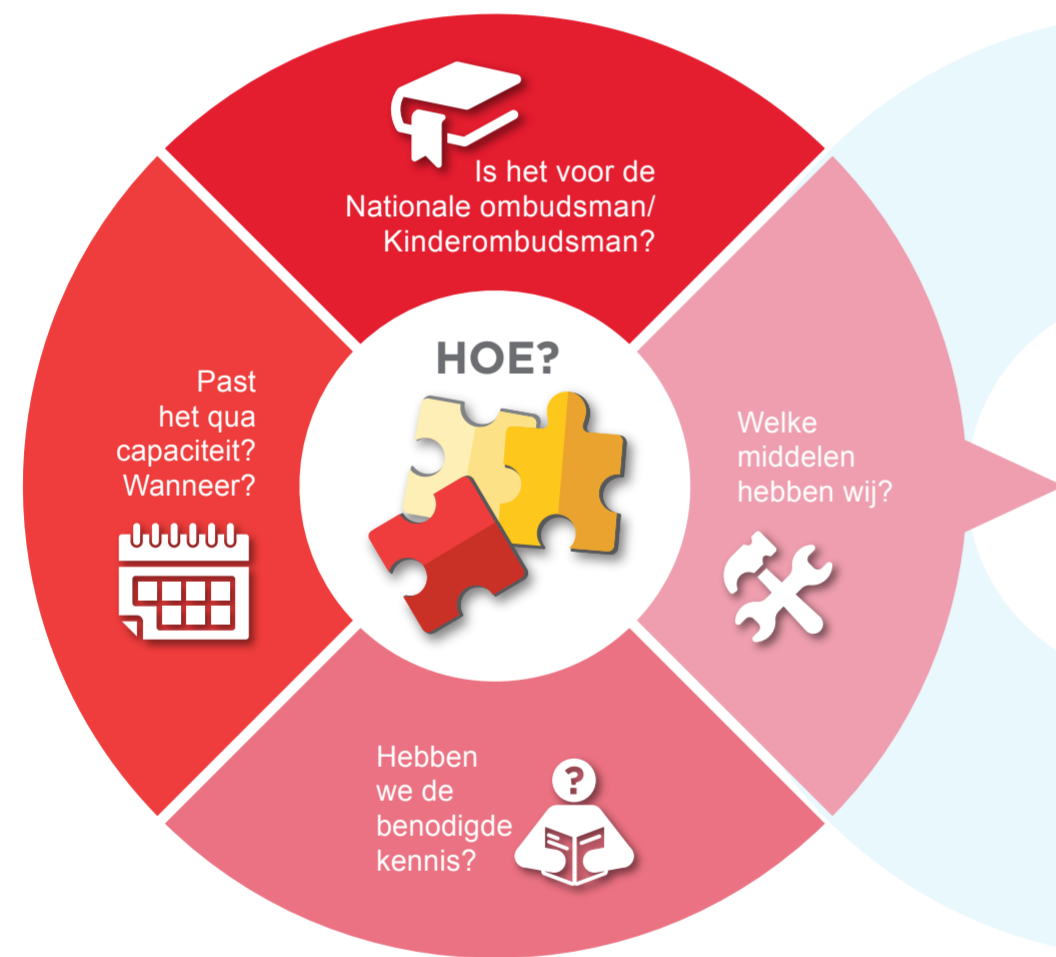
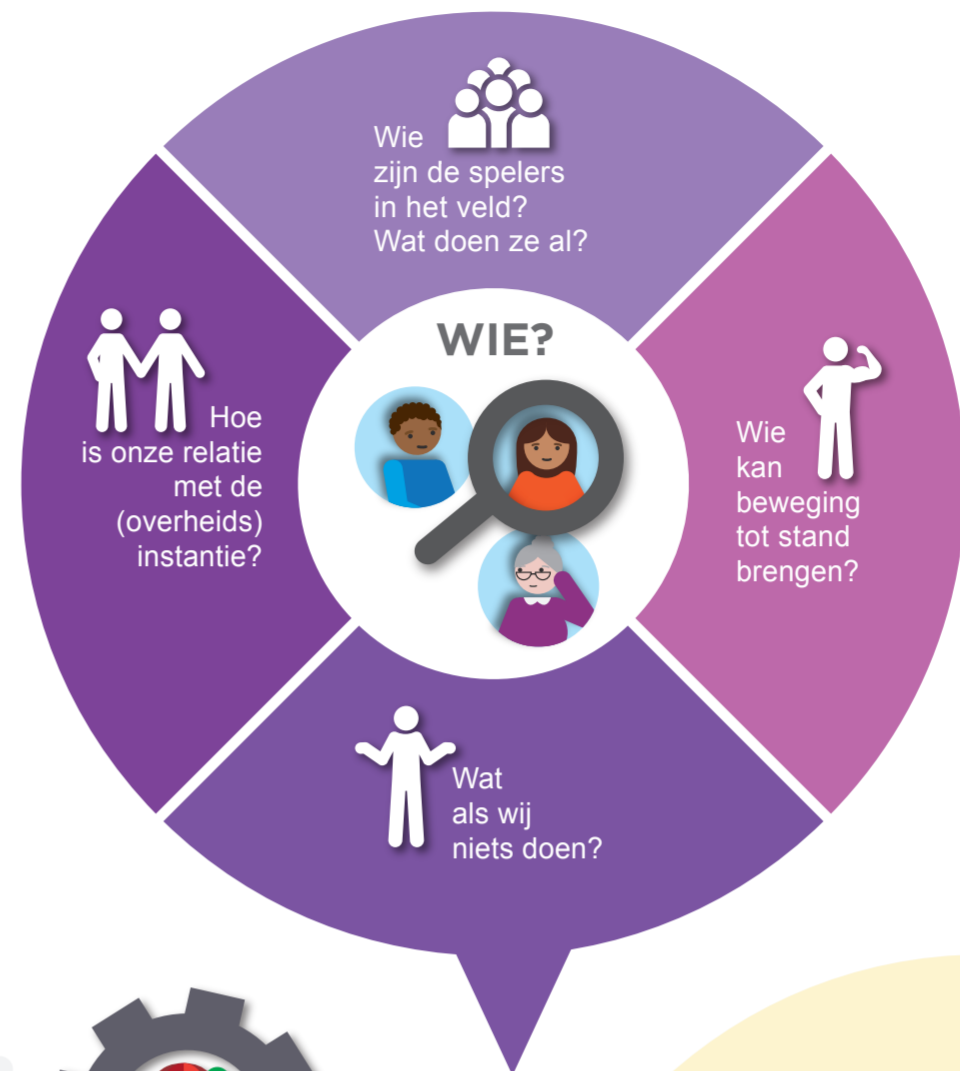
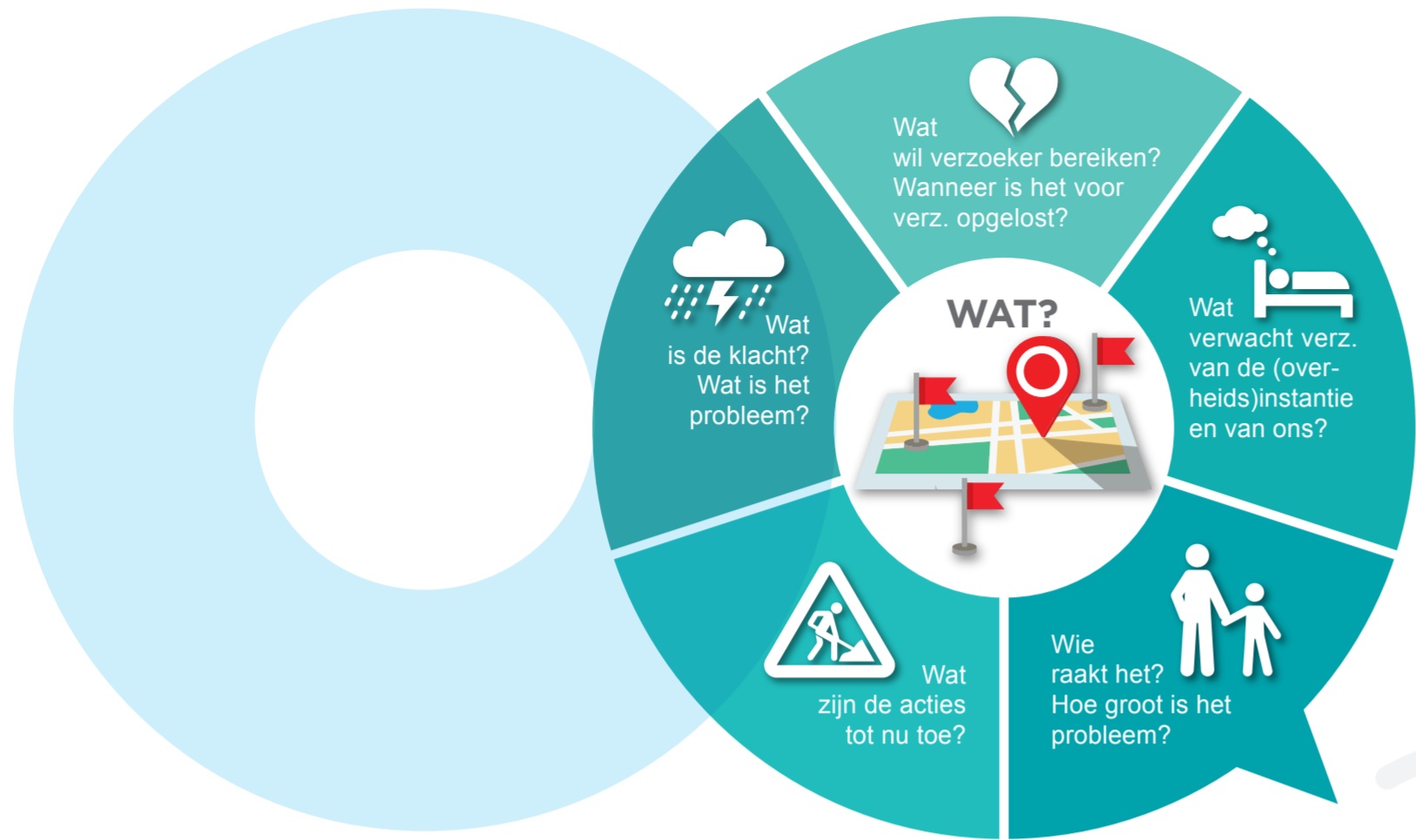
## **BEMIDDELEN**

### **S. Je wilt bemiddelen**

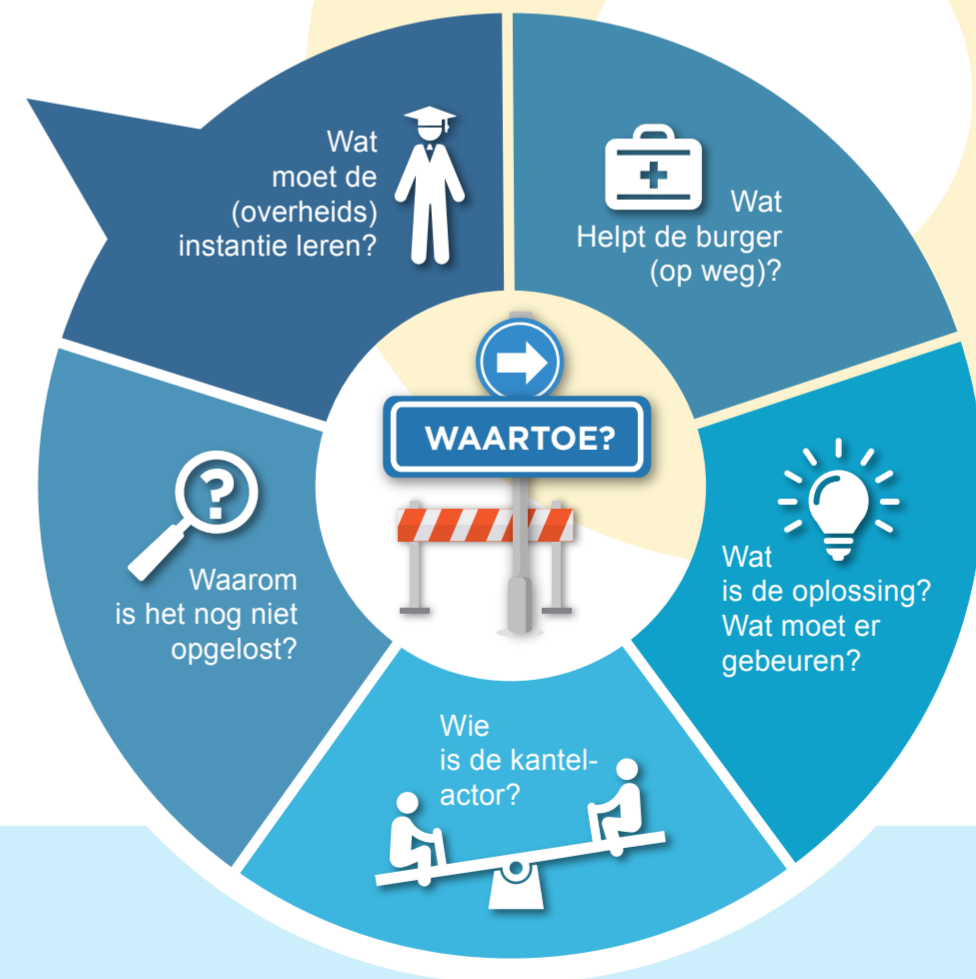
Een bemiddelingsgesprek zet je in om het contact tussen de verzoeker en de overheidsinstantie te herstellen. Kan zowel vóór als na de ken plaatsvinden. In de praktijk meestal na de KEN.

1. Voer een intakegesprek met verzoeker (zie stap C). Bemiddelaar leidt het gesprek.
2. Overleg met de bemiddelaar. Leent de zaak zich voor bemiddeling?
3. Zo ja, neem contact op met onze contactpersoon bij de instantie. En pols of de instantie open staat voor bemiddeling.
4. Instantie bereid tot bemiddeling? Stem af wie deelnemen aan het gesprek namens de instantie. Betrek verzoeker hierbij. Dit heb je vaak al verkend tijdens het intakegesprek.
5. Laat het secretariaat een intakegesprek plannen met de deelnemers namens de instantie.
6. Intakegesprek met instantie. Bemiddelaar leidt het gesprek. Registreer het gesprek in Verseon.
- 7.. Overleg met bemiddelaar. Nog steeds overtuigd dat bemiddeling meerwaarde heeft?
- 8.. Zo ja, laat afspraak bemiddelingsgesprek inplannen door secretariaat

- 9.. Voer het bemiddelingsgesprek. Bemiddelaar leidt het gesprek.
10. Stel de afsluitende brieven op. Gebruik daarvoor het sjabloon in Word. Alle deelnemers krijgen een aparte brief.
11. Stem de inhoud van de brieven af met de bemiddelaar.
12. Registreer de bemiddeling in Verseon in het tabblad Behandeling.



**DENK PROCES ONDERZOEK**



	<b>Kennelijk ongegrond</b>	<b>Onvoldoende belang</b>	<b>Interventie</b>	<b>Bemiddeling</b>	<b>Beperkt onderzoek</b>	<b>Kattestaart</b>	<b>Formeel onderzoek</b>
<p><b>Wanneer pas je het toe?</b> <b>Wat zijn indicatoren?</b></p>	<p><b>Je hoeft geen onderzoek te doen om vast te stellen dat de klacht ongegrond is. De gedraging is evident behoorlijk of heeft niet plaatsgevonden. Daarover bestaat geen twijfel.</b></p> <p><i>Indicatoren:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Er is sprake van een misvatting/misverstand bij de verzoeker.</li> <li>Of de overheidsinstantie heeft de klacht adequaat behandeld. De ongegrondverklaring van de klacht is evident juist.</li> <li>Of de No heeft in eerder soortgelijk geval geoordeeld dat de gedraging behoorlijk was.</li> </ul>	<p><b>Je stelt geen onderzoek in, omdat de verzoeker daar onvoldoende belang bij heeft.</b></p> <p><i>Indicatoren:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De klacht is al gegrond verklaard door de overheidsinstantie. We hebben dan als No weinig toe te voegen.</li> <li>Of de verzoeker kan via klachtbehandeling niet zijn doel bereiken.</li> <li>Of de klacht gaat over iets 'kleins'; onderzoek staat niet in verhouding tot het doel van verzoeker. Er is dan sprake van kennelijk onvoldoende gewicht.</li> </ul>	<p><b>Een interventie pas je toe in situaties waarin het probleem van de verzoeker om een praktische oplossing vraagt.</b></p> <p><i>Indicatoren vóór de ken:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Er is sprake van een spoedeisend belang, waardoor de KEN niet kan worden gevegd.</li> <li>En de klacht lijkt op het eerste oog gegrond.</li> </ul> <p><i>Indicatoren tijdens de ken:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Er wordt niet (meer) of niet afdoende spoedig gereageerd op de KEN.</li> </ul> <p>→ Let op! Ook de situaties waarin verzoeker zijn klacht wel kenbaar heeft gemaakt, maar deze niet als klacht is opgepakt, vallen hieronder.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Er is sprake van een spoedeisend belang, waardoor de KEN niet kan worden gevegd.</li> </ul> <p><i>Indicatoren ná de ken:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De klacht lijkt op het eerste oog gegrond of de No ziet hierin een rol voor zichzelf.</li> <li>Actie van de instantie richting verzoeker is nodig om de klacht alsnog naar tevredenheid van verzoeker af te handelen. Instantie is bijvoorbeeld niet op een belangrijk punt ingegaan, heeft iets niet goed begrepen of gaat niet volledig in op oordeel klachtencommissie.</li> </ul>	<p><b>Een bemiddelingsgesprek zet je in om het contact tussen de verzoeker en de overheidsinstantie te normaliseren.</b></p> <p><i>Indicatoren:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Er is sprake van een voortdurende relatie of partijen willen het contact op goede wijze afsluiten.</li> <li>En herstel van vertrouwen is nodig.</li> <li>En beide partijen willen zich ervoor inzetten.</li> <li>En gericht op het maken van op de toekomst gerichte werkafspraken of het komen tot een gezamenlijke eindconclusies.</li> <li>Er is sprake van veel ruis in de communicatie.</li> </ul>	<p><b>Je wilt een standpunt innemen over de klacht maar je hebt daarvoor nog niet genoeg informatie.</b></p> <p><i>Indicatoren:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Je hebt info nodig van de instantie.</li> <li>En het is niet nodig om de instantie op bestuurlijk niveau te benaderen.</li> </ul> <p>Het is niet nodig om de instantie op het hoogste niveau te benaderen als ál deze factoren zich voordoen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Resultaat is uitsluitend voor verzoeker van belang.</li> <li>Een doorsnee geval. Geen sprake van ernstige misstanden.</li> <li>Niet politiek- of publiciteitsgevoelig.</li> <li>Geen principiële of nieuwe vragen.</li> </ul> <p>→ Let op! Dit zijn indicatoren die gelden bij aanvang. Het kan zijn dat er gedurende het onderzoek redenen zijn om op te schalen naar kattestaart of formeel onderzoek. Bijvoorbeeld als je onderzoekshandelingen wilt verrichten die alleen in formeel onderzoek kunnen plaatsvinden, zoals horen of het opvragen van bijzondere persoonsgegevens. Zie ook onder 'hoe pak je het aan' en onder 'oordeel'</p>	<p><b>Je denkt dat de klacht mogelijk gegrond is én de feiten zijn al helder. Je hebt genoeg info om het VVB te schrijven.</b></p> <p><i>Indicatoren:</i></p> <p>Het is nodig om de instantie op bestuurlijk niveau te benaderen. Dat is het geval als één van deze factoren aan de orde is:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Resultaat is ook van belang voor andere burgers</li> <li>Sprake van ernstige misstanden.</li> <li>Politiek- of publiciteitsgevoelig</li> <li>Principiële vragen</li> <li>Starre houding instantie: contact op ambtelijk niveau leidt niet tot beweging</li> </ul>	<p><b>Je denkt dat de klacht mogelijk gegrond is en de feiten zijn nog niet helder. Je hebt nog niet genoeg info om het VVB te schrijven.</b></p> <p><i>Indicatoren:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Het is nodig om instantie op bestuurlijk niveau te benaderen.</li> <li>Resultaat ook van belang voor andere burgers</li> <li>Sprake van ernstige misstanden.</li> <li>Politiek- of publiciteitsgevoelig</li> <li>Principiële vragen</li> <li>Belang van het vormen van ombudsprudentie</li> <li>Starre houding instantie</li> </ul>
<b>TOP of sector?</b>	<b>TOP tenzij sectorspecifieke kennis</b>	<b>TOP tenzij sectorspecifieke kennis</b>	<b>TOP tenzij sectorspecifieke kennis</b>	<b>TOP tenzij sectorspecifieke kennis</b>	<b>Sector</b>	<b>Sector</b>	<b>Sector</b>
<b>Hoe pak je het aan?</b>	<p>Klachtbehandeling o.b.v. interne en openbare bronnen. Denk bijvoorbeeld aan Kennisbank, Ombudsprudentie, website overheidsinstantie en Rijksoverheid.nl. En natuurlijk kan je ook info opvragen bij verzoeker.</p> <p>→ Let op: je vraagt geen inhoudelijke info op bij de overheidsinstantie. Dan doe je nl. beperkt onderzoek.</p>	<p>Klachtbehandeling o.b.v. interne en openbare bronnen. Denk bijvoorbeeld aan Kennisbank, Ombudsprudentie, website overheidsinstantie en Rijksoverheid.nl. En natuurlijk kan je ook info opvragen bij verzoeker.</p> <p>→ Let op: je vraagt geen inhoudelijke info op bij de overheidsinstantie. Dan doe je nl. beperkt onderzoek.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Klacht voorleggen aan overheidsinstantie op ambtelijk niveau.</li> <li>Zonder oordeel over feiten: we weten immers niet zeker hoe het gegaan is.</li> <li>Mét visie No over wat er in een dergelijke situatie van overheidsinstantie mag worden verwacht. Waar mogelijk onderbouwd door Ombudsprudentie.</li> <li>Met de vraag of er een oplossing mogelijk is.</li> <li>Oplossing gevonden: onderzoek sluiten.</li> </ul> <p>→ Let op! Check altijd bij verzoeker of deze ook vindt dat zijn probleem is opgelost.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Geen oplossing volgens ons of volgens verzoeker: beperkt of</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zaak aanmelden bij intake- en bemiddelingspool.</li> <li>Intake met verzoeker</li> <li>Intake met overheidsinstantie</li> <li>Bemiddelingsgesprek</li> <li>Afrondende brief naar deelnemers gesprek</li> <li>Evaluatieformulieren via secretariaat</li> </ul>	<p>Onderzoek verloopt geheel op ambtelijk niveau. Start met mail op ambtelijk niveau, waarin je expliciet aangeeft dat je onderzoek doet.</p> <p><i>Onderzoekshandelingen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Bureau onderzoek (jurisprudentie etc.)</li> <li>Stukken opvragen bij verzoeker</li> <li>Stukken opvragen bij overheidsinstantie, m.u.v. bijzondere persoonsgegevens (strafdossiers, medische dossier) of stukken waarvan we kunnen vermoeden dat er beroep wordt gedaan op vertrouwelijkheid</li> <li>Vragen stellen aan overheidsinstantie op het niveau van de contactambtenaar. Dit zijn alleen vragen die gericht zijn op het vaststellen van feiten/feitelijk verloop.</li> </ul>	<p>Openingsbrief op bestuurlijk niveau mét VVB</p> <p><i>Onderzoekshandelingen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Bureau onderzoek (jurisprudentie etc.)</li> <li>Stukken opvragen bij verzoeker</li> <li>Stukken opvragen bij overheidsinstantie. Ook die bijzondere persoonsgegevens bevatten of waarvan we vermoeden dat er mogelijk een beroep zal worden gedaan op vertrouwelijkheid.</li> <li>Beslissen op beroep vertrouwelijkheid</li> <li>Vragen stellen op het niveau van de bestuurder. Dit kunnen ook vragen zijn over het beleid</li> <li>Standpunt vragen aan instantie</li> <li>Horen ambtenaren</li> <li>Hoorzitting</li> </ul>	<p>Openingsbrief op bestuurlijk niveau</p> <p><i>Onderzoekshandelingen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Bureau onderzoek (jurisprudentie etc.)</li> <li>Stukken opvragen bij verzoeker</li> <li>Stukken opvragen bij overheidsinstantie. Ook die bijzondere persoonsgegevens bevatten of waarvan we vermoeden dat er mogelijk een beroep zal worden gedaan op vertrouwelijkheid</li> <li>Beslissen op beroep vertrouwelijkheid</li> <li>Vragen stellen op het niveau van de bestuurder. Dit kunnen ook vragen zijn over het beleid.</li> <li>Standpunt vragen aan instantie</li> <li>Horen ambtenaren</li> <li>Hoorzitting</li> <li>Getuigen oproepen/interviewen</li> </ul>

			formeel onderzoek starten. Overdracht aan sector.			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Getuigen oproepen/interviewen</li> <li>• Deskundigen raadplegen</li> <li>• Onderzoek ter plaatse doen</li> <li>• Het doen van aanbevelingen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deskundigen raadplegen</li> <li>• Onderzoek ter plaatse doen</li> <li>• Het doen van aanbevelingen</li> </ul>
<b>Hoor en wederhoor</b>	Nee	Nee	Nee		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Richting verzoeker indien: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nieuwe info nieuw licht op de zaak werpt</li> <li>- Je wilt controleren of info van overheidsinstantie juist of volledig is</li> <li>- Het de acceptatie van de beoordeling kan vergroten.</li> </ul> </li> <li>• Let op! Stuur op tijd naar verzoeker de bijlage beperkt onderzoek. Daarin staat o.a. vermeld dat de uitkomst gepubliceerd wordt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• VVB bij opening</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doorzending reactie op openingsbrief</li> <li>• Doorzenden hoorverslagen</li> <li>• VVB na reactie op opening</li> </ul>
<b>Eindoordeel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ongegrond</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geen oordeelsvorming</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geen oordeelsvorming</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geen oordeelsvorming</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ongegrond: alleen bij klachtonderdelen van ondergeschikt belang kan je hiervan afwijken.</li> <li>→ Let op! De formulering is dan niet gegrond, maar in de trant van: 'dit had beter gekund, we zullen het bestuursorgaan daarop wijzen.'</li> <li>Om de hoofdklacht gegrond te verklaren heb je altijd standpunt bestuurder nodig en moet je opschalen naar katestaart of direct aanvangen met formeel onderzoek. De optie van de slotbrief aan de bestuurder met het voornemen om een klacht gegrond komt te vervallen.</li> <li>• Geen oordeel</li> <li>• Het kan ook zijn dat verzoeker onvoldoende belang heeft bij het voorzetten van het onderzoek.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gegrond</li> <li>• Ongegrond</li> <li>• Geen oordeel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gegrond</li> <li>• Ongegrond</li> <li>• Geen oordeel</li> </ul>
<b>Toetsing aan behoorlijke-vereiste</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toetsen aan behoorlijkevereiste daar waar mogelijk</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Niet toetsen aan behoorlijkevereiste. Indien mogelijk wel behoorlijkevereiste/ Ombudsprudentie noemen waar je verzoek op gebaseerd is.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toetsen aan behoorlijkevereiste in brief aan instantie verplicht. In brief aan verz. optioneel.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toetsen aan behoorlijkevereiste (evt. al noemen bij opening)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toetsen aan behoorlijkevereiste (evt. al noemen bij opening)</li> </ul>
<b>Eindproduct + mandaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brief ondertekend door So</li> <li>• Bij expliciet vastgestelde lijn oordeel door klachtbehandelaar: telefonisch of per mail</li> <li>→ Let op: indien er geen expliciet vastgestelde lijn is kan je de klacht niet telefonisch k-o verklaren! Je kan wel i.h.k.v. verwachtingen-management</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brief ondertekend door So</li> </ul> <p>Verseoncode 21</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brief of e-mail ondertekend door klachtbehandelaar of onderzoeker</li> <li>• Interventierapport na geslaagde interventie met leereffect voor andere instanties; ondertekend door No</li> </ul> <p>Verseoncode 30</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brieven ondertekend door No</li> </ul> <p>Verseoncode 50</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brief ondertekend door No</li> </ul> <p>Verseoncode 71</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brief ondertekend door No</li> <li>• Rapport ondertekend door No</li> </ul> <p>Verseoncode 81</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brief ondertekend door No</li> <li>• Rapport ondertekend door No</li> </ul> <p>Verseoncode 81 (82 rapport na interventie en 83 rapport na bemiddeling)</p>

	<p>aangeven dat je verwacht dat dit de uitkomst gaat zijn van klachtbehandeling (o.b.v. vaststaande Ombudsprudentie). Verzoeker kan dan afzien van verdere klachtbehandeling. De inhoud van het telefoongesprek bevestig je vervolgens per mail (z�nder oordeel).</p> <p>Verseoncode 21</p>						
<b>Eindproduct delen met?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verzoeker</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verzoeker</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leent zich soms voor Telegraafcolumn</li> <li>• Interventierapport publiceren op website</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deelnemers van het bemiddelingsgesprek</li> <li>• Contactpersoon bij overheidsinstantie</li> <li>• Niet publiceren op website</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verzoeker</li> <li>• Overheidsinstantie</li> <li>• Publiceren op website</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verzoeker</li> <li>• Overheidsinstantie</li> <li>• Publiceren op website</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verzoeker</li> <li>• Overheidsinstantie</li> <li>• Publiceren op website</li> </ul>

# Mandje

Gemaakt door ██████████ op 16 augustus 2022

Dit rapport bevat 5 kennisitems.

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
Hoe pak je het aan?	BB		Nederlands	KI 2060
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>	<p>Onderzoek op ambtelijk niveau</p> <p>Is het nodig voor een beperkt onderzoek informatie op te vragen bij de betrokken instantie, dan verloopt dit geheel op ambtelijk niveau.</p> <p>Let op! Stuur op tijd naar verzoeker de bijlage 'Wat houdt een onderzoek door de Nationale ombudsman in?' Daarin staat o.a. dat de uitkomst gepubliceerd wordt op onze website. De bijlage is hieronder als document toegevoegd en is ook te vinden in Word onder invoegtoepassingen, beschikbare bijlagen.</p> <p>Mogelijke onderzoekshandelingen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Bureau onderzoek (jurisprudentie etc.)</li><li>• Stukken opvragen bij verzoeker</li><li>• Stukken opvragen bij overheidsinstantie, m.u.v. bijzondere persoonsgegevens (strafdossiers, medische dossier) of stukken waarvan we kunnen vermoeden dat er beroep wordt gedaan op vertrouwelijkheid</li><li>• Vragen stellen aan overheidsinstantie op het niveau van de contactambtenaar. Dit zijn alleen vragen die gericht zijn op het vaststellen van feiten/feitelijk verloop.</li></ul> <p>Winnen we informatie in bij de overheidsinstantie dan informeren we onze contactpersoon met welk doel we informatie opvragen, zodat de instantie op een later moment niet overvallen wordt door een oordeel.</p> <p>Doel waarvoor informatie wordt verzameld</p> <p>Het verzamelen van informatie bij een beperkt onderzoek is dus gericht op het formuleren van een standpunt. Dit is iets anders dan het verzamelen van informatie om vast te stellen of we iets voor verzoeker mogen en kunnen doen (de bevoegdheid- en ontvankelijkheidstoets). Dit betekent dat een klachtbehandelaar of onderzoeker zich er altijd bewust van moet zijn met welk doel informatie wordt verzameld en daar ook transparant over is naar verzoeker en de betrokken instantie.</p> <p>Hoor en wederhoor</p> <p>Richting verzoeker indien:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Nieuwe info nieuw licht op de zaak werpt</li><li>- Je wilt controleren of info van overheidsinstantie juist of volledig is</li><li>- Het de acceptatie van de beoordeling kan vergroten.</li></ul>			
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
Opschalen naar kattestaart of formeel onderzoek			Nederlands	KI 2061
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>	<p>De keuze voor opschalen naar kattestaart of formeel onderzoek, vindt plaats aan de hand van een aantal criteria. Voor opschalen wordt bv gekozen als blijkt dat:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Het een materie betreft die grote groepen burgers treft of (in andere woorden) het resultaat niet uitsluitend voor verzoeker van belang is</li><li>• Sprake is van ernstige misstanden, en niet van bijv. een min of meer doorsnee geval van aanvullende rechtsbescherming</li><li>• Blijkt van principiële, nieuwe vragen</li><li>• De zaak politiek- of publiciteitsgevoelig is</li><li>• Het behoorlijkheidsvereiste dat aan de orde is in een zaak, aanleiding is om een rapport te schrijven.</li><li>• Er geen beweging zit bij het bestuursorgaan</li></ul> <p>Opschalen naar kattestaart of formeel onderzoek doe je ook als je onderzoekshandelingen wilt verrichten die alleen in kattestaart of formeel onderzoek kunnen plaatsvinden, zoals horen of het opvragen van bijzondere persoonsgegevens.</p>			
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
Eindoordeel			Nederlands	KI 2062
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>	Een beperkt onderzoek wordt afgerond met een brief. De brief wordt getekend door No.			

# Mandje

Gemaakt door ██████████ op 16 augustus 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
<p>De volgende situaties worden onderscheiden</p> <p>=&gt; Wanneer op grond van de verzamelde informatie wordt geoordeeld dat de klacht niet gegrond is en hooguit op een ondergeschikt punt gegrond [1], dan ronden we het onderzoek af met een brief waarin we dit toelichten. De conclusie is dan niet dat we geen verder onderzoek instellen. Het onderzoek is klaar en we geven een oordeel.</p> <p>Is de klacht op een ondergeschikt punt gegrond, dan schrijven we iets in de in de trant van: 'dit had beter gekund, we zullen het bestuursorgaan daarop wijzen.'</p> <p>Om de hoofdklacht gegrond te verklaren heb je altijd het standpunt van de bestuurder nodig en moet je opschalen naar katestaart of direct aanvangen met formeel onderzoek.</p> <p>=&gt; Wanneer tijdens het beperkte onderzoek alsnog blijkt dat we niet bevoegd zijn of het verzoek niet ontvankelijk, dan beëindigen we het onderzoek tussentijds. De conclusie is dan geen verder onderzoek.</p> <p>=&gt; Het kan ook zijn dat verzoeker onvoldoende belang heeft bij het voorzetten van het onderzoek. Ook dan is de conclusie geen verder onderzoek.</p> <p>=&gt; Geen oordeel.</p> <p>Toetsing aan behoorlijkheidsvereiste In de brief aan de instantie is het toetsen aan een behoorlijkheidsvereiste verplicht. In de brief aan verzoeker is dit optioneel.</p>				
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
Stappenschema beperkt onderzoek	BB		Nederlands	KI 1875
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>	<p>Voorwerk</p> <p>Je hebt - eventueel na vragen aan instantie of verzoeker – vastgesteld:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- dat No bevoegd is ,</li><li>- dat No (vooralsnog) verplicht is de klacht te behandelen (of: No kiest ervoor om dat te doen, hoewel niet verplicht)</li></ul> <p>Je hebt verzoeker (telefonisch) gesproken en met hem verkend waar het hem om gaat.</p> <p>Je hebt geconstateerd dat een actie richting de instantie gericht op een praktische oplossing van de instantie (interventie) niet de aangewezen route is, of je hebt dat wel geprobeerd, maar de instantie is nav jouw tussenkomst niet naar behoren aan de grieven van de burger tegemoet gekomen (naar het oordeel van de No, vgl art 9:23 sub I Awb).</p> <p>Op basis van wat je nu weet (incl. vaste jurisprudentie van de Nationale ombudsman) is niet volstrekt duidelijk dat de klacht écht, kennelijk ongegrond is.</p> <p>Tussenconclusie</p> <p>De klachtbehandeling wordt nu waarschijnlijk gericht op het formuleren van een standpunt (oordeel) over de gedraging van de overheid.</p> <p>Onderstaande stappen gelden voor zaken waarin (vooralsnog) niet een formeel onderzoek wordt ingesteld, bijv. omdat:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- instantie niet op het hoogste niveau hoeft te worden benaderd (door No zelf)</li><li>- (nog) niet blijkt van principiële, nieuwe vragen</li><li>- de zaak niet politiek- of publiciteitsgevoelig is</li><li>- geen sprake is van ernstige misstanden, maar bijv. een min of meer doorsnee geval van aanvullende rechtsbescherming</li><li>- omdat nog niet goed kan worden bepaald op welke klacht No zich zou moeten richten</li></ul> <p>Onderzoekshandelingen: informatie verzamelen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Als je het interne klachtdossier nog niet hebt: opvragen</li><li>- Zoek informatie die je nodig hebt in openbare bronnen over bijv. beleid, wetgeving, jurisprudentie, onderzoek door andere instanties /inspecties enz.</li><li>- Ga na of je informatie van verzoeker nodig hebt, bijv. een recente rechterlijke uitspraak waarmee je rekening moet houden</li><li>- Vraag de contactpersoon (per e-mail, telefoon), namens de No naar meer stukken met informatie over de toedracht, naar relevante informatie over bijv. gebruikelijke werkwijzen, evt interne protocollen</li><li>- Bericht de contactpersoon daarbij namens No dat we de klacht van een bepaalde verzoeker in behandeling nemen, dat we daarnaar onderzoek doen en geef (globaal) aan hoe die klacht luidt. Stuur het bericht c.c. aan verzoeker.</li><li>- Voor zover nodig, bijv. omdat de instantie nog niet zo vertrouwd is met onze werkwijze: informeer de contactpersoon met welk doel we informatie vragen, zodat de instantie op een later moment niet overvallen wordt door een oordeel van No over de klacht.</li></ul> <p>N.B:</p>			



# Mandje

Gemaakt door ██████████ op 16 augustus 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
<p>Sommige vragen horen thuis op een ander/hoger niveau dan de contactpersoon/klachtcoördinator:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- vragen over het waarom van het beleid, hoe dat te rijmen is met bijv. doelen van wetgeving</li><li>- vragen over hoe de instantie zijn rol ziet bij een bepaalde kwestie</li></ul> <p>Als je constateert dat het een punt is om bij de minister/college B&amp;W/DG Belastingdienst, Raad van Bestuur o.i.d. aan de orde te stellen, dan is dit aan No zelf om dit in een brief te doen -&gt; overweeg "opschalen" naar formeel onderzoek.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Zet het dossier in verseen op stadium OZK</li></ul> <p>Afweging: hoe verder?</p> <p>Sta stil bij de vraag of de verkregen informatie aan verzoeker moet worden voorgelegd (telefonisch of per e-mail), bijv.:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- omdat deze nieuw licht op de zaak werpt,</li><li>- omdat je wilt controleren of informatie van de instanties juist of volledig is,</li><li>- omdat het de acceptatie van de beoordeling kan vergroten.</li></ul> <p>Is het antwoord aanleiding om over te stappen naar een formeel onderzoek?</p> <p>Vergelijkbare vraag voor de instantie. De verkregen informatie kan reden zijn om de minister/B&amp;W/DG/Raad van bestuur o.i.d. naar een reactie standpunt over de klacht te vragen -&gt; overstappen naar formeel onderzoek.</p> <p>Vooral van belang als je neigt naar: klacht gegrond of geen oordeel.</p> <p>Conclusie formuleren</p> <p>Kom je in deze fase alsnog tot de conclusie dat verzoeker kennelijk onvoldoende belang heeft bij verder onderzoek of dat onderzoek niet (langer) verplicht is?</p> <p>Licht dit toe in een bericht aan verzoeker.</p> <p>NB: we zijn verplicht de instantie te informeren, volgens artikel 9:25 lid 2 Awb, "en in voorkomend geval degene op wiens gedraging het onderzoek betrekking heeft".</p> <p>Kom je tot min of meer dezelfde conclusie als de instantie namelijk: overheidsoptreden was in orde, licht dat dan toe in brief aan verzoeker,</p> <p>te tekenen door No met kopie aan instantie (verplicht o.g.v. 9:25 lid 2 Awb).</p> <p>Dit is geen "afschrijfbrief", maar een brief waarin No een standpunt inneemt, een oordeel geeft over de gedraging waarover wordt geklaagd, ná onderzoekshandelingen, maar zonder dat daaraan een volledig, formeel onderzoek vooraf is gegaan.</p> <p>Wat zet je in deze brief?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- een korte beschrijving van toedracht, klacht, standpunten en verkregen informatie</li><li>- het standpunt van de No: uitleg waarom No de omstrede gedraging van de overheid behoorlijk vindt. Daarbij kan een verwijzing naar een behoorlijksvereiste goed van pas komen.</li><li>- maak duidelijk dat No de klachtbehandeling hiermee afrondt.</li></ul>				
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
Beperkt onderzoek		BB	Nederlands	KI 1874
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>				
<p>Je stelt een beperkt onderzoek in wanneer je een standpunt wilt innemen over de klacht maar je daarvoor nog niet genoeg informatie hebt.</p> <p>Deze informatie kan komen uit bureau onderzoek (jurisprudentie etc.) of het opvragen van informatie bij verzoeker of de betrokken instantie. Zie hierover meer onder: Hoe pak je het aan?</p> <p>Heb je informatie nodig van de betrokken instantie om een standpunt te kunnen innemen, dan is alleen sprake van beperkt onderzoek als het niet nodig is om de instantie op bestuurlijk niveau te benaderen. Is dat wel nodig dan kies je voor katestaart of formeel onderzoek.</p> <p>Het is niet nodig om de instantie op het hoogste niveau te benaderen als ál deze factoren zich voordoen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Resultaat is uitsluitend voor verzoeker van belang.</li><li>• Een doorsnee geval. Geen sprake van ernstige misstanden.</li><li>• Niet politiek- of publiciteitsgevoelig.</li><li>• Geen principiële of nieuwe vragen.</li></ul> <p>Let op! Dit zijn indicatoren die gelden bij aanvang. Het kan zijn dat er gedurende het onderzoek redenen zijn om op te schalen naar katestaart of formeel onderzoek. Zie verder onder: Opschalen naar katestaart of formeel onderzoek.</p> <p><b>LET OP !! VERSCHIL BEPERKT ONDERZOEK EN KENNELIJK ONGEGROND</b></p> <p>Het is niet zo dat alleen sprake is van een beperkt onderzoek als je informatie opvraagt bij de betrokken instantie. Ook als je alleen bureau onderzoek doet of alleen informatie opvraagt bij verzoeker, kan sprake zijn van beperkt onderzoek.</p>				

# Mandje

Gemaakt door [REDACTED] op 16 augustus 2022

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
Het verschil tussen beperkt onderzoek en kennelijk ongegrond zit dus niet in of je wel/niet informatie bij de betrokken instantie hebt opgevraagd. Het verschil is dat je bij beperkt onderzoek een oordeel moet vormen over de klacht, terwijl dat bij kennelijk ongegrond niet nodig is. Bij kennelijk ongegrond is evident dat de klacht niet gegrond is...je hoeft daar eigenlijk niet over na te denken en collega's die je het vraagt ook niet.				
Toelichting voor behandelaars				

# Kennisitem formeel onderzoek

Gemaakt door [REDACTED] op 16 augustus 2022

Dit rapport bevat 3 kennisitems.

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal
Algemeen	BB		Nederlands	KI 1109
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>	<p>Het instellen van een schriftelijk onderzoek levert waardevolle informatie op om de gang van zaken in deze zaak, of verschillende zaken te kunnen begrijpen en beoordelen. Het onderzoek kan eindigen omdat een oplossing is bereikt. Of een onderzoek leidt tot een brief, die gepubliceerd wordt. Het onderzoek dat uitmondt in een openbaar rapport met een behoorlijkheidsoordeel is waardevol als een oordeel gewenst is en van belang is als basis voor jurisprudentie en ombudsprudentie.</p> <p>Het instellen van een schriftelijk onderzoek houdt in dat we alle stukken opvragen en de betrokken partijen (de verzoeker, de overheidsinstantie, betrokken ambtenaren, eventuele getuigen en andere overheidsinstanties) in de gelegenheid stellen hun verhaal te doen over de kwestie die verzoeker aan ons voorlegt. Dit doen we door betrokkenen te bellen, te schrijven, te horen of uit te nodigen voor een gesprek, al dan niet in aanwezigheid van elkaar. Zo nodig stellen we de betrokken partijen over en weer in de gelegenheid om op de reactie van de ander te reageren (hoor en wederhoor). Ook andere onderzoeksinstrumenten zijn denkbaar, zoals het houden van een onderzoek ter plaatse. Een schriftelijk onderzoek wordt afgerond met een brief of met een rapport. Hieronder kun je lezen hoe een schriftelijk onderzoek verloopt. De procedure voor het schriftelijk onderzoek is beknopt beschreven in de artikelen 9:28 t/m 9:36 van de Algemene wet bestuursrecht.</p>			
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
Onderzoeksplan en Braingain	BB		Nederlands	KI 0979
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>	<p>Criteria voor Braingain Niet alle zaken waarin geopend wordt, gaan langs de Braingain. We selecteren en die selectie wordt in overleg met het sectorhoofd gemaakt. Voor die selectie is een lijstje criteria opgesteld: - Sparren gewenst over of een zaak wel of niet in onderzoek moet worden genomen. - Sparren gewenst over de manier waarop de zaak wordt opgepakt. - Draagvlak van No gewenst voor besluit wel/geen onderzoek te doen. - Strategie bepalen: meerdere klachten over eenzelfde onderwerp. - Beleid bepalen: hoe gaan we om met dit soort zaken. - Media gevoelige zaken</p> <p>Onderzoeksplan Wel maak je altijd een onderzoeksplan, als je iets in onderzoek neemt. Gebruik daarbij het onderzoeksformat als leidraad. Het onderzoeksformat vind je hieronder onder documenten.</p> <p>Hoe de Braingain werkt - Voor je een zaak aanmeldt voor Braingain, stel je een onderzoeksplan op. - Zodra het onderzoeksplan klaar is, stuur je dit aan het secretariaat ambtsdragers met het verzoek om het onderzoeksplan voor Braingain te agenderen. - Tijdens BrainGain licht je het onderzoeksplan toe. Daarna wordt gesproken over onderwerpen als het doel, doelgroep, aanpak, onderzoeksinstrumenten, communicatie, planning en tijdsinvestering. Met de opbrengst van BrainGain kun je het onderzoeksplan bijstellen en aan de slag gaan.</p> <p>Koerswijziging Tijdens het onderzoek kun je tussenstappen en vragen die opkomen bespreken in het zaakoverleg met de ambtsdrager(s). Is tussentijds echt een koerswijziging nodig, dan kun je de zaak nogmaals voor BrainGain agenderen. Zo maken we elke keer bewuste keuzes voor de richting en inhoud van een onderzoek. Uiteraard wordt dit ook verwerkt in het onderzoeksplan.</p>			
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				
Formeel onderzoek	BB		Nederlands	KI 0978
<b>Omschrijving</b>				
<b>Inhoud</b>				
<b>Toelichting voor behandelaars</b>				

# Kennisitem voortvarendheid

Gemaakt door [REDACTED] op 16 augustus 2022

Dit rapport bevat 1 kennisitem.

Naam	Beheerder	Status	Taal	Aantal																											
Voortvarendheid / termijnen	BB		Nederlands	KI 1085																											
<b>Omschrijving</b>																															
<b>Inhoud</b>																															
<p>De Nationale ombudsman heeft zeker op het punt van voortvarendheid een voorbeeldfunctie. Dit betekent dat we zo snel en slagvaardig mogelijk handelen en ons werk zo inrichten dat wij altijd voldoen aan het vereiste van voortvarendheid. De vastgestelde normen voor de behandeldingsduur (zie tabel hieronder) fungeren daarbij als richtsnoer. Soms vereist het vereiste van voortvarendheid dat we een verzoek sneller afhandelen en soms vergt een behoorlijke behandeling meer tijd. Daarbij hanteren we de eisen die we aan de overheid stellen.</p> <p>Bij het vaststellen van de gewenste doorlooptijden is richtinggevend geweest dat we effectief willen zijn, dat wat wij doen er (nog) toe doet.</p> <table><tbody><tr><td>90-100% binnen</td><td>1 week</td><td>Verwijzen informeren geen overheid</td></tr><tr><td>80-90% binnen</td><td>3 weken</td><td>Verwijzen informeren overheid</td></tr><tr><td>70-80% binnen</td><td>12 weken</td><td>Verwijzen informeren kennelijk ongegrond</td></tr><tr><td>75-85% binnen</td><td>8 weken</td><td>Interventie</td></tr><tr><td>90-100% binnen</td><td>3 weken</td><td>Bulkinterventie</td></tr><tr><td>60-70% binnen</td><td>5 maanden</td><td>Bemiddeling en goed gesprek</td></tr><tr><td>80-90% binnen</td><td>8 maanden</td><td>Tussentijds beëindigd</td></tr><tr><td>70-80% binnen</td><td>7 maanden</td><td>Brief na onderzoek</td></tr><tr><td>50-60% binnen</td><td>9 maanden</td><td>Rapport</td></tr></tbody></table> <p>Tips</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Beoordeel nieuwe verzoeken altijd direct op spoedeisendheid.</li><li>- Maak een tijdplanning en hou jezelf daaraan.</li><li>- Doe aan voortgangscontrole.</li><li>- Rappelleer tijdig.</li><li>- Schaal op naar een ambtsdrager als een overheidsinstantie niet reageert op een rappel.</li><li>- Beheer je werkvoorraad en plan activiteiten in je agenda.</li><li>- Blok tijd voor verschillende activiteiten in je agenda.</li><li>- Loop je vast, overleg met een collega of ambtsdrager.</li></ul>					90-100% binnen	1 week	Verwijzen informeren geen overheid	80-90% binnen	3 weken	Verwijzen informeren overheid	70-80% binnen	12 weken	Verwijzen informeren kennelijk ongegrond	75-85% binnen	8 weken	Interventie	90-100% binnen	3 weken	Bulkinterventie	60-70% binnen	5 maanden	Bemiddeling en goed gesprek	80-90% binnen	8 maanden	Tussentijds beëindigd	70-80% binnen	7 maanden	Brief na onderzoek	50-60% binnen	9 maanden	Rapport
90-100% binnen	1 week	Verwijzen informeren geen overheid																													
80-90% binnen	3 weken	Verwijzen informeren overheid																													
70-80% binnen	12 weken	Verwijzen informeren kennelijk ongegrond																													
75-85% binnen	8 weken	Interventie																													
90-100% binnen	3 weken	Bulkinterventie																													
60-70% binnen	5 maanden	Bemiddeling en goed gesprek																													
80-90% binnen	8 maanden	Tussentijds beëindigd																													
70-80% binnen	7 maanden	Brief na onderzoek																													
50-60% binnen	9 maanden	Rapport																													
<b>Toelichting voor behandelaars</b>																															

[REDACTED]

---

**Van:** [REDACTED]  
**Verzonden:** woensdag 27 juli 2022 17:33  
**Aan:** Djumateam  
**CC:** Woo Verzoeken; [REDACTED]  
**Onderwerp:** WOO B202200287  
**Bijlagen:** Scan\_gemaakt\_op\_Xerox\_MFP\_door\_nks.pdf

**Categorieën:** [REDACTED]

Beste collega's,

Hierbij een stuk van mijn hand dat mogelijk relevant is voor het WOO-verzoek (deel 4, punt 12).

Betreft:

- 1) Notitie Omgevingswet: met een voorstel om dit jaar geen onderzoek uit eigen beweging te doen (ziet niet op individuele casuïstiek)/is geen beleidskader, maar raakt wel het onderwerp van het WOO-verzoek (niet hetzelfde, want in de WOO-zaak geldt de omgevingswet nog niet).

Aandachtspunt bij 1)

In de notitie wordt gerefereerd aan eerdere communicatie over voorgenomen activiteiten/publicaties van de ombudsman. Ook correspondentie met NRC is erin opgenomen.

Indien er vragen zijn, ben ik vandaag en morgen nog bereikbaar.

Tijdens mijn vakantie (1 t/m 19 augustus) zijn [REDACTED] hierover bereikbaar.

Met vriendelijke groet,

---

**Van:** Secretariaat Nationale ombudsman <secretariaat@nationaleombudsman.nl>

**Verzonden:** vrijdag 24 juni 2022 10:23

**Aan:** [REDACTED]@nationaleombudsman.nl

**CC:** Bestuursadviseurs <bestuursadviseurs@nationaleombudsman.nl>; Secretariaat Nationale ombudsman <secretariaat@nationaleombudsman.nl>

**Onderwerp:** RE: Notitie Omgevingswet: schriftelijk akkoord Reinier gevraagd

Hallo [REDACTED]

Reinier is akkoord, zie bijlage.

Gr. [REDACTED]

---

**Van:** [REDACTED]

**Verzonden:** woensdag 22 juni 2022 19:46

**Aan:** Secretariaat Nationale ombudsman

**Onderwerp:** FW: Notitie Omgevingswet: schriftelijk akkoord Reinier gevraagd

Hi [REDACTED]

Willen jullie bijgaande notitie aan Reinier voorleggen via de reactiemap? Dank!

Groet, [REDACTED]

---

**Van:** [REDACTED]@nationaleombudsman.nl

**Verzonden:** woensdag 22 juni 2022 17:47

Aan: [redacted]@nationaleombudsman.nl>; [redacted]

[redacted]@nationaleombudsman.nl>

CC: [redacted]@nationaleombudsman.nl>

Onderwerp: Notitie Omgevingswet: schriftelijk akkoord Reinier gevraagd

Beste [redacted]

In overleg met [redacted] heb ik een notitie opgesteld voor Reinier.

De notitie bevat een voorstel (optie d), met alternatieven (a t/m c).

De bijlage bevat het ingevulde formulier 'notitie'.  
In eerste instantie proberen we dit zonder afspraak af te doen.

#### Vraag

Is in een dergelijke situatie nog een extra bijlage (voorblad?) gewenst?

In de invoegtoepassingen van word kan ik namelijk geen passend document vinden...

Bij voorbaat dank voor de reactie!

Met vriendelijke groet,

[redacted]

*Onderzoeker structurele aanpak Wonen en Zorg*



**nationale ombudsman**

Nationale ombudsman

M +31 6 [redacted]

E [redacted]@nationaleombudsman.nl

*Werkdagen: maandag t/m vrijdag*



## Notitie

Onderwerp **Activiteiten No Omgevingswet in 2022**  
Dossiernaam Omgevingswet  
Dossiernummer -  
Datum 8-6-2022  
Van [REDACTED], afgestemd met [REDACTED] en onderzoekers betrokken bij Omgevingswet ([REDACTED])  
Aan Reinier van Zutphen

Beste Reinier,

Op 21 juni is door de Eerste Kamer uitgesproken dat de Omgevingswet vooralsnog niet opnieuw wordt uitgesteld. Hiermee blijft de invoeringsdatum van 1-1-2023 voorlopig staan.<sup>1</sup> Mede hierom en vanwege het recente vertrek van de projectleider leefbaarheid lijkt het ons een goed moment je mee te nemen in de laatste stand van zaken rondom onze betrokkenheid en plannen voor 2022 bij de Omgevingswet.

### Voorstel

Na de nodige deskresearch, overleg met de onderzoekers en met [REDACTED] zijn we tot de conclusie gekomen dat eerdere plannen (inhuren extern bureau) en denklijnen waarschijnlijk niet al in 2022 leiden tot een externe publicatie met toegevoegde waarde ten opzichte van de eerder gepubliceerde hand-out. **Ons voorstel voor 2022 is daarom om géén externe publicatie te doen (optie D hieronder).**

### Terugblik: eerdere plannen en verwachting

In het verleden heeft de No aandachtspunten benoemd gerelateerd aan de wet (o.a. met de hand-out uit 2019): toegankelijkheid van informatie, invulling van dienstverlening, participatie, voorbereiding van burgers (o.a. informatiecampagne) en klachtbehandeling. In 2020 en 2021 zijn gesprekken gevoerd met verschillende lokale en regionale overheden over de risico's die zij zien aan de wet en over wat zij zelf al doen aan voorbereidingen. Hieruit volgden geen nieuwe aandachtspunten, naast die in 2019 al benoemd waren. Onder leiding van de projectleider leefbaarheid is verder in 2021 een plan opgesteld. Dit houdt (als eerste stap) in dat een extern bureau wordt ingehuurd om burgers te bevragen over zaken die straks onder de Omgevingswet vallen, zoals vergunningverlening. Doel van het onderzoek is om het burgerperspectief op verantwoordelijkheidsverdeling tussen burger en de overheid scherper in beeld te krijgen. Voor dit onderzoek geldt dat ik het niet waarschijnlijk acht dat dit tot nieuwe inzichten leidt.<sup>2</sup>

De aanvankelijke verwachting bij de onderzoekers was dat de Omgevingswet reeds bij inwerkingtreding tot grote veranderingen zou leiden. Mede op basis hiervan is naar buiten toe gecommuniceerd dat de No de wording van de Omgevingswet kritisch zou monitoren. Begin dit jaar is aan NRC Handelsblad gecommuniceerd dat de No een onderzoek zou gaan doen naar klachtbehandeling onder de Ow.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Najaar 2022 volgt een definitief besluit, dat mede afhangt van het oordeel van de AC-ICT over het digitaal stelsel omgevingswet (DSO).

<sup>2</sup> Zie bijlage 1 voor de vraagstelling van dit (nu afbestelde) onderzoek.

<sup>3</sup> Zie bijlage 2.

### Voortschrijdend inzicht

De wetgever biedt gemeenten de ruimte om bestemmingsplannen ineens, per deelgebied of per thema om te zetten in een Omgevingsplan.<sup>4</sup> Dit kan van invloed zijn op het klachtenbeeld. Verder is waarschijnlijk dat in de ene gemeente meer zaken vergunningsvrij gemaakt zullen worden dan in de andere. Kortom, het valt te verwachten dat er meer lokale verschillen ontstaan. Veel gemeenten zullen o.a. vanwege beperkte uitvoeringscapaciteit mogelijk kiezen voor de minimalistische en/of uitgestelde implementatie van de wet.<sup>5</sup> Dat betekent dat de transitie lang duurt (tot 2029 hebben gemeenten de tijd) en men aanvankelijk de 'bruidsschat' van bestaande regels overneemt.<sup>6</sup> Dit alles bemoeilijkt het vooraf inschatten van de impact voor de burger en maakt het kiezen van een invalshoek voor onderzoek uit eigen beweging prematuur.

### Keuzeopties

Op basis van input van de onderzoekers en na het bestuderen van diverse bronnen over de Omgevingswet heb ik vier keuzeopties uitgewerkt ten behoeve van externe publicatie. De opties zijn de volgende:

A) *Handhavingsklachten onder de Omgevingswet (visie):*

Inhoud optie: Op basis van bestaande casuïstiek een visie opstellen over wat de No verstaat onder behoorlijke handhaving onder de Omgevingswet.

Bezwaar: de No heeft in 2017 een rapport uitgebracht waarin normen voor behoorlijke handhaving worden geformuleerd, namelijk 'De Kunst van het Handhaven'. Nu is nog onduidelijk wat extra onderzoek hiernaar kan toevoegen. Daarnaast hangt de toegevoegde waarde van deze optie samen met de mate waarin gemeenten zaken vergunningsvrij maken; dit is nog hoogst onzeker.

B) *Participatie bij vergunningen onder de Omgevingswet (visie):*

Inhoud optie: Wat mag de burger verwachten van de invulling van de *regierol* van de overheid bij participatie indien niet de overheid maar de projectontwikkelaar eigenaar is van de grond.

Bezwaar: de No heeft in 2019 een rapport uitgebracht op dit onderwerp, namelijk 'Participatie bij Infrastructurele Rijksprojecten'; hierin staan de nodige handvatten voor het succesvol organiseren van participatie door de overheid. Tevens biedt de omgevingswet gemeenten weinig mogelijkheden om een vergunningaanvraag die past binnen een omgevingsplan 1) niet in behandeling te nemen of 2) te weigeren, louter op grond van gebrekkige (of zelfs geen) participatie. Een overheid die haar best doet een regierol in te nemen heeft dus praktisch geen middelen om deze af te dwingen.

C) *Aandachtspunten invulling dienstverlening lokale overheid (brief):*

Inhoud optie: Beschrijving van wat er feitelijk gebeurt ter voorbereiding van de Omgevingswet, bijvoorbeeld een aanpassing van handhavingsbeleid in gemeenten die veel zaken vergunningsvrij maken, het opleiden van medewerkers en het (onderbouwd) verschuiven van budgetten richting bemiddeling, omdat waarschijnlijk is dat de vraag naar bemiddeling zal toenemen.

<sup>4</sup> Bron: <https://vng.nl/publicaties/factsheet-thematisch-wijzigen-omgevingsplan> (geraadpleegd, 21-06-2022).

<sup>5</sup> Vanwege beperkte uitvoeringskracht in het fysiek domein, zie: Berenschot(2020) 'Het kraakt en het piept. Onderzoek naar de uitvoeringskracht van gemeenten in het fysiek domein'.

<sup>6</sup> <https://iplo.nl/regelgeving/instrumenten/omgevingsplan-hoofdlijnen/omgevingsplan-rechtswege/bruidsschat-omgevingsplan/> (Geraadpleegd, 12-06-2022).



Bezwaar: de No begeeft zich op het terrein van lokaal beleid en (direct of indirect) de allocatie van middelen. De wenselijkheid hiervan is een grote vraag die mijns inziens buiten de scope van deze beperkte verkenning valt (en meer analyse en argumentatie vergt dan we nu kunnen bieden).

D) *Geen externe publicatie, wel interne voorbereiding:*

Inhoud optie: in aanloop naar de inwerkingtreding bereiden we ons zo goed mogelijk voor, met een training verzorgd door externen, door deskresearch en via klachtenanalyse.<sup>7</sup> We selecteren ook individuele casussen die zich lenen voor ombudsprudentie. Binnenkort wordt de eerste voorgelegd via een braingain.

Bezwaar: vooral dat dit afwijkt van hetgeen we eerder naar buiten toe hebben gecommuniceerd, vooral richting NRC handelsblad.

### **Vervolgproces**

Bij akkoord op dit voorstel zullen (nog in 2022) de volgende acties plaatsvinden:

- Training: we zouden een training in twee delen willen laten verzorgen door een extern bureau. Een algemeen deel bedoeld voor medewerkers van het ombudsplein waarin vooral uitgangspunten en terminologie worden uitgelegd (e-learning), gevolgd door een interactieve fysieke training voor onderzoekers waarin dieper wordt ingegaan op verwachte casuïstiek onder de Omgevingswet.
- Analyse: een overzicht van klachten over vergunningverlening en handhaving in het fysiek domein, ten behoeve van het identificeren van mogelijke pijnpunten.
- (evt.) gesprekken met lokale en regionale overheden: kan gedaan worden op basis van overzicht klachten met de vraag of men dit (h)erkend en of gewerkt wordt aan verbetering. Alleen uitvoeren indien uit klachtbestand nieuwe pijnpunten/inzichten volgen die te koppelen zijn aan lokale wets- en/of beleidswijzigingen die spelen per datum inwerkingtreding omgevingswet.

We zullen in 2022 dus *niet* inzetten op een externe publicatie.

Mede afhankelijk van of de Omgevingswet per 1-1-2023 wordt ingevoerd, zouden we dit najaar opnieuw een gesprek kunnen voeren, op basis van de opbrengsten van de training, de analyse van klachten en actuele ontwikkelingen. Op dat moment kan bekeken worden of een publicatie in de eerste helft van 2023 wenselijk is op basis van een nadere inschatting van de toegevoegde waarde.

### **Vragen?**

Indien je nadere toelichting wenst op dit voorstel, kunnen we natuurlijk alsnog een afspraak inplannen.

---

<sup>7</sup> Op onderwerpen die straks onder de Omgevingswet vallen, zoals handhaving en vergunningverlening.

## **Bijlage 1: vraagstelling extern onderzoek burgerperspectief Omgevingswet**

### *Doel van het onderzoek:*

Inzicht krijgen in de kennis van burgers omtrent de (verwachte) rolverdeling van partijen binnen de nieuwe Omgevingswet, met name als er reden tot beklag is of lijkt te zijn.

### *Onderzoeksvragen:*

1. In hoeverre zijn burgers bekend met het feit dat de procedure voor omgevingsvergunningen gaat veranderen (nieuwe Omgevingswet per 1 januari 2023)?
2. Wat weten burgers over de veranderingen ten aanzien van de rollen en verantwoordelijkheden van burgers, bedrijven en overheden binnen de nieuwe wet?
3. Tot wie zouden (deze) burgers zich richten als zij straks klachten zouden hebben over de wijze waarop straks omgevingsbeslissingen worden genomen?
4. Wat verwachten (deze) burgers ten aanzien van de klachtenbehandeling binnen de nieuwe Omgevingswet?

**Bijlage 2: reactie No op vragen NRC handelsblad**

**Van:** [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>

**Verzonden:** donderdag 27 januari 2022 10:31

**Aan:** [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>

**Onderwerp:** FW: Omgevingswet

Ha allen,

Hieronder de door Reinier geaccordeerde reactie die ik naar Nrc heb gestuurd.

Groet,  
[REDACTED]

Eind 2019 heeft de ombudsman de Ombudsvisie op de Omgevingswet gepubliceerd.

We kwamen met 5 aandachtspunten:

- **Toegankelijkheid van de informatie**

Het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO) brengt uitdagingen mee voor digitaal minder vaardige burgers en burgers die de middelen niet hebben om digitaal zaken te doen met de overheid. Maar ook digitaal vaardige burgers kunnen drempels ervaren als zij zich een weg banen door alle (juridische) informatie. Het blijft een zoektocht voor de overheid naar hoe ver zij moet gaan om burgers te ondersteunen. Hoe kan zij daarbij oog hebben voor de diversiteit van burgers? En hoe kan zij haar informatiesystemen zo inrichten dat de informatie voor burgers toegankelijk is?

- **Invulling van de dienstverlening**

De Omgevingswet vraagt van overheidsinstanties dat zij opnieuw moeten gaan nadenken over de invulling van hun dienstverlening. Wat zijn de randvoorwaarden voor de overheid om te kunnen waarborgen dat iedereen mee kan blijven doen? Daarbij is van belang dat de kortere vergunningsprocedure voor tijdsdruk binnen de organisatie kan zorgen: Vergunningsaanvragen moeten sneller worden afgehandeld en het in kaart brengen van de verschillende belangen en de samenwerking met ketenpartners moet in een korte tijd plaatsvinden. Wat betekent dat voor de inrichting van de organisatie?

- **Participatie**

Niet iedereen is in staat om een participatietraject te organiseren of daaraan deel te nemen. Ook wanneer niet de overheid, maar een burger verantwoordelijk is voor het organiseren hiervan, zullen burgers zich tot de overheid blijven wenden als zij ontevreden zijn over het verloop. Hoe kan de overheid daarbij invulling geven aan haar rol van regiehouder?

- **Vorbereiding van burgers**

Na de inwerkingtreding van de Omgevingswet krijgen burgers meer verantwoordelijkheden. Veel burgers zijn zich hiervan nog niet bewust. Wat mogen zij van de overheid verwachten als het gaat om de informatieverstrekking over de veranderingen en vernieuwde werkwijze van de overheid?

- **Klachtbehandeling**

De Nationale ombudsman verwacht dat burgers zich bij overlast van vergunningsvrije activiteiten tot de overheid zullen wenden. De omstandigheid dat er dan niet altijd een juridische rol voor de overheid is, maakt dat niet anders. Over het (niet-)optreden van de overheid kunnen burgers vervolgens klachten indienen, zo ook bij de ombudsman. Dit zorgt voor nieuwe vraagstukken in de klachtbehandeling.

### **Na de ombudsvisie**

Na het verschijnen van onze aandachtspunten zagen we dat zowel in het overleg tussen overheden (BZK, gemeenten waterschappen, omgevingsdiensten), VNG, maar ook de Eerste en Tweede Kamer de juiste issues aan de orde werden gesteld. Fundamentele vraag daarbij: gaat de Omgevingswet werken en kan iedereen ermee uit de voeten?

De afgelopen jaren heeft de ombudsman opnieuw een aantal gesprekken georganiseerd waaraan gemeenten, waterschappen en omgevingsdiensten meededen. Vragen die aan de orde kwamen waren: Hoe staat het er inmiddels met de voorbereiding voor? Zijn de eerder geformuleerde aandachtspunten nog steeds relevant? Of zijn er nieuwe bijgekomen?

Beeld dat daaruit naar voren kwam is dat er grote diversiteit is vwb gereedheid gemeenten. Sommigen gaven daarbij bijvoorbeeld aan 'we zitten in een fusie, hebben hier nu helemaal geen tijd voor'; anderen zijn kortdaat bezig.

De minister gaf eerder in een reactie op vragen uit de Kamer over de voortgang aan dat zij zou zorgen voor toegankelijkheid van het DSO voor iedereen, een landelijke voorlichtingscampagne, na de inwerkingtreding minimaal één jaar voldoende ondersteuning met regioteams op kosten van de rijksoverheid en een wettelijke motiveringsplicht ten aanzien van de mate waarin participatiebeleid is toegepast.

Op 2 februari staat een overleg gepland in de Vaste Kamercommissie BZK. Dat zullen wij met belangstelling volgen.

### Toekomst

De ombudsman zal een van de aandachtspunten verder uitdiepen middels onderzoek: de klachtbehandeling binnen de omgevingswet. Waar kun je als burger terecht met een klacht wanneer het misgaat en door de Omgevingswet de verantwoordelijkheden voor initiatieven niet per se bij gemeenten liggen. Wat verwachten burgers en ondernemers en bij wie denken ze alsnog terecht te kunnen. Startdatum van dit onderzoek is nog niet bekend.

Groet,

██████████

**Van:** ██████████ <[██████████@nrc.nl](mailto:██████████@nrc.nl)>

**Verzonden:** zondag 23 januari 2022 11:48

**Aan:** ██████████ <[██████████@nationaleombudsman.nl](mailto:██████████@nationaleombudsman.nl)>

**Onderwerp:** RE: Omgevingswet

Ha ██████████, ik begrijp iets niet zo goed. Ik had met mijn collega ██████████ 1,5 jaar geleden een interview met de Nationale Ombudsman met als centrale boodschap dat de Ombudsman de wording van de Omgevingswet zou monitoren, voorafgaand aan invoering ervan. Juist om te borgen dat de burgerbelangen voorafgaand aan die invoering goed geregeld zouden zijn, zodat er niet achteraf over geklaagd hoefde te worden. Dan is het toch bevreemdend dat de laatste monitoring uit 2019 stamt en dat er geen actualisering is, nu er voor die wet een deadline van over vier maanden geldt?

Met vriendelijke groet,

██████████

NRC Handelsblad

## Rapport bestemmingsplan

Publicati enummer	Afdoenings wijze	Datum Ontvangst	Datum Afhandeling	Orgaan	Oordeel
-	22	20-12-2013	25-4-2014	Skarsterlan	-
-	60	15-1-2014	2-10-2014	Steenwijkerland	-
-	22	13-6-2016	29-9-2016	Medemblik	-
-	50	19-4-2013	23-9-2013	Woerden	-
-	60	1-6-2017	25-7-2017	Zoetermeer	-
-	72	15-1-2017	23-4-2018	Overijssel	-
-	72	15-1-2017	23-4-2018	Overijssel	-
-	60	3-6-2018	23-8-2018	Apeldoorn	-
-	24	26-4-2018	19-7-2018	Krimpenerwaard	-
-	60	29-9-2016	24-3-2017	Zuidplas	-
-	50	28-7-2017	19-6-2018	Apeldoorn	-
-	60	26-6-2018	30-8-2018	Oudewater	-
-	20	12-3-2018	16-5-2018	Hilvarenbeek	-
-	22	14-9-2017	19-3-2018	Bernheze	-
-	22	14-9-2017	19-3-2018	Bernheze	-
-	22	30-7-2017	29-1-2018	Utrechtse Heuvelrug	-
-	60	21-1-2016	28-9-2016	Roermond	-
-	60	21-1-2016	28-9-2016	Roermond	-
-	60	29-9-2016	24-3-2017	Zuidplas	-
-	22	13-6-2016	29-9-2016	Medemblik	-
-	50	28-7-2017	19-6-2018	Apeldoorn	-
-	71	15-8-2019	20-1-2020	Bodegraven-Reeuwijk	-
-	25	18-1-2019	15-3-2019	Someren	-
-	60	22-10-2018	24-10-2018	Westland	-
-	24	19-2-2019	15-3-2019	Weert	-
-	24	19-2-2019	15-3-2019	Weert	-
-	50	15-7-2020	13-7-2021	Langedijk	-
-	71	3-11-2020	22-6-2021	Barneveld	deels geen oordeel, deels niet gegrond
-	71	3-11-2020	22-6-2021	Barneveld	deels geen oordeel, deels niet gegrond
-	25	18-11-2020	1-9-2021	Zeewolde	-
-	50	15-7-2020	13-7-2021	Langedijk	-
-	21	6-10-2020	9-4-2021	Horst aan de Maas	-
-	20	8-11-2016	8-11-2016	Berkelland	-
-	30	1-5-2017	24-5-2017	Apeldoorn	-
-	24	22-5-2017	22-5-2017	Bodegraven-Reeuwijk	-
-	20	20-9-2017	1-11-2017	Halderberge	-
-	26	21-9-2018	5-10-2018	Lelystad	-

-	20	1-11-2019	1-11-2019	Zwolle	-
-	24	10-3-2016	10-3-2016	Schiedam	-
-	25	3-1-2017	3-1-2017	Schagen	-
-	20	13-10-2021	15-11-2021	Gooise Meren	-
-	20	7-11-2013	20-1-2014	Heusden	-
-	24	19-10-2018	19-10-2018	Purmerend	-
-	20	8-6-2021	8-6-2021	Smallingerland	-
-	26	19-10-2016	28-10-2016	Maassluis	-
-	20	8-11-2016	8-11-2016	Utrechtse Heuvelrug	-
-	20	19-5-2017	19-5-2017	Hoorn	-
-	20	24-9-2012	11-10-2012	Hilvarenbeek	-
-	20	4-6-2021	4-6-2021	Lopik	-
-	20	31-8-2021	31-8-2021	Ermelo	-
-	60	1-11-2018	30-1-2019	Bodegraven-Reeuwijk	-
-	20	6-1-2016	6-1-2016	Utrecht	-
-	24	17-5-2019	17-5-2019	Haarlem	-
-	25	24-2-2021	24-2-2021	Zoetermeer	-
-	20	6-9-2018	13-9-2018	Alkmaar	-
-	24	15-8-2018	17-9-2018	Drimmelen	-
-	20	7-10-2016	24-10-2016	Veghel	-
-	60	20-11-2018	4-9-2019	West Betuwe	-
-	20	24-7-2012	9-8-2012	Nuenen, Gerwen en Nederwetten	-
-	20	9-3-2021	9-3-2021	Winterswijk	-
-	24	14-7-2021	14-7-2021	Niet bekend	-
-	30	1-5-2013	21-5-2013	Apeldoorn	-
-	24	5-4-2017	5-4-2017	Krimpenerwaard	-
-	20	2-9-2016	2-9-2016	Leudal	-
-	25	15-2-2018	15-2-2018	Eindhoven	-
-	30	11-2-2019	29-4-2019	Westerwolde	-
-	25	6-10-2021	6-10-2021	Leeuwarden	-
-	24	19-11-2020	24-11-2020	Aalsmeer	-
-	24	28-6-2016	28-6-2016	Texel	-
-	24	28-3-2016	5-4-2016	Landerd	-
-	30	5-12-2016	23-12-2016	Steenwijkerland	-
-	30	1-7-2021	11-1-2022	Westland	-
-	20	10-1-2017	13-1-2017	Apeldoorn	-
-	20	31-3-2017	31-3-2017	Hoorn	-
-	20	14-8-2015	18-8-2015	Hollands Kroon	-
-	20	15-8-2019	15-8-2019	Beekdaelen	-

-	24	2-5-2017	8-5-2017	Enschede	-
-	20	12-5-2020	20-5-2020	Westland	-
-	30	30-3-2017	18-4-2017	Westland	-
-	24	7-12-2017	2-1-2018	Aa en Hunze	-
-	20	7-3-2016	7-3-2016	Westland	-
-	30	8-5-2019	23-8-2019	Statia	-
-	20	8-2-2021	26-2-2021	Noord-Holland	-
-	3	19-7-2018	19-7-2018	Maastricht	-
-	20	23-8-2017	7-9-2017	Leusden	-
-	24	3-2-2016	3-2-2016	Tilburg	-
-	23	22-11-2016	24-11-2016	Enschede	-
-	20	9-10-2018	9-10-2018	Woerden	-
-	21	15-4-2020	19-6-2020	Opmeer	-
-	20	13-3-2017	13-3-2017	Wassenaar	-
-	25	20-8-2015	12-1-2016	Nunspeet	-
-	20	19-7-2018	19-7-2018	Lopik	-
-	20	29-4-2020	14-5-2020	Achtkarspelen	-
-	24	18-6-2019	2-7-2019	Stichtse Vecht	-
-	25	14-9-2017	14-9-2017	Utrecht	-
-	20	16-10-2015	16-10-2015	Drimmelen	-
-	25	7-2-2022	7-2-2022	Buren	-
-	24	16-7-2020	6-8-2020	Deventer	-
-	24	22-11-2021	30-11-2021	Alle Gemeenten	-
-	30	12-9-2017	3-4-2018	Sint-Michielsgestel	-
-	3	7-3-2019	10-5-2019	Súdwest Fryslân	-
-	24	10-5-2021	21-6-2021	Stichtse Vecht	-
-	20	19-6-2013	22-7-2013	Steenbergen	-
-	30	27-11-2012	5-6-2013	Goeree-Overflakkee	-
-	25	1-12-2017	12-3-2018	Zwijndrecht	-
-	20	23-5-2016	23-5-2016	Bronckhorst	-
-	3	29-6-2016	29-6-2016	Arnhem	-
-	20	8-4-2019	6-6-2019	Utrecht	-
-	20	17-4-2020	13-5-2020	Landerd	-
-	24	8-4-2016	8-4-2016	Lelystad	-
-	20	12-6-2019	12-6-2019	Hilvarenbeek	-
-	24	17-6-2019	17-6-2019	Hilvarenbeek	-
-	20	21-1-2013	23-1-2013	Bergambacht	-
-	20	2-2-2021	5-2-2021	Alkmaar	-
-	25	17-1-2017	17-1-2017	Maastricht	-

-	20	11-1-2012	27-1-2012	Hilvarenbeek	-
-	20	10-8-2021	10-8-2021	Dalfsen	-
-	25	20-1-2018	6-3-2018	Dongeradeel	-
-	20	5-7-2012	18-7-2012	Lansingerland	-
-	24	6-11-2020	20-11-2020	Emmen	-
-	20	28-12-2015	13-1-2016	Maasgouw	-
-	25	3-3-2017	3-3-2017	De Bilt	-
-	30	22-11-2012	19-2-2013	Skarsterlan	-
-	25	29-6-2021	29-6-2021	Harderwijk	-
-	30	2-4-2019	29-8-2019	Heerlen	-
-	25	9-3-2021	10-3-2021	Wormerland	-
-	20	1-4-2020	1-4-2020	Horst aan de Maas	-
-	24	6-3-2019	12-4-2019	Elburg	-
-	25	13-11-2019	13-11-2019	Nijmegen	-
2E+07	81	18-4-2013	11-10-2013	Aalsmeer	niet gegrond
-	24	24-7-2020	24-7-2020	Nuenen, Gerwen en Nederwetten	-
-	20	6-6-2019	6-6-2019	Zoetermeer	-
-	20	11-1-2021	8-3-2021	Overbetuwe	-
-	25	25-2-2019	25-2-2019	Bloemendaal	-
-	25	15-6-2018	2-7-2018	Meerssen	-
-	20	19-6-2018	2-10-2018	Hof van Twente	-
-	24	1-10-2021	1-10-2021	Eijsden-Margraten	-
-	20	25-8-2020	25-8-2020	Amersfoort	-
-	20	13-12-2015	5-2-2016	Apeldoorn	-
-	24	17-5-2016	17-5-2016	Haarlemmermeer	-
-	20	26-7-2016	26-7-2016	Boxmeer	-
-	26	17-1-2020	17-1-2020	Amersfoort	-
-	20	2-11-2020	26-11-2020	Arnhem	-
-	24	8-3-2016	8-3-2016	Tilburg	-
-	20	10-10-2019	10-10-2019	Tubbergen	-
-	1	1-12-2019	20-1-2020	Hof van Twente	-
2E+07	81	1-10-2015	9-9-2016	Amersfoort	niet gegrond
-	20	19-1-2017	19-1-2017	Ooststellingwerf	-
-	25	10-1-2022	11-1-2022	Bergen op Zoom	-
-	20	7-10-2015	7-10-2015	Laarbeek	-
-	30	18-10-2021	30-11-2021	Delft	-
-	20	4-1-2022	4-1-2022	Leiden	-
-	24	11-1-2022	9-2-2022	Noardeast-Fryslân	-
-	25	17-10-2016	17-10-2016	Enschede	-



-	25	17-4-2019	17-4-2019	Midden-Drenthe	-
-	24	4-10-2016	4-10-2016	Gooise Meren	-
-	20	27-9-2016	27-9-2016	De Bilt	-
-	24	14-7-2020	14-7-2020	Stichtse Vecht	-
-	24	8-5-2019	5-6-2019	Waddinxveen	-
-	20	10-4-2013	16-4-2013	Boarnsterhim	-
-	25	22-10-2021	22-10-2021	Bergen (L)	-
-	3	8-12-2016	8-12-2016	Renkum	-
-	24	23-9-2021	27-9-2021	Lelystad	-
-	24	20-1-2017	20-1-2017	Halderberge	-
-	20	9-7-2014	28-7-2014	Opmeer	-
-	20	23-5-2016	23-5-2016	Sittard-Geleen	-
-	20	18-6-2020	18-6-2020	Noardeast-Fryslân	-
-	24	30-9-2021	1-10-2021	Gemert-Bakel	-
-	3	11-11-2015	20-11-2015	Weert	-
-	24	1-10-2021	1-10-2021	Boekel	-
-	20	19-4-2016	9-5-2016	Breda	-
-	20	23-12-2021	24-12-2021	Oudewater	-
-	20	17-7-2020	17-7-2020	Veenendaal	-
-	30	4-6-2014	6-1-2015	Langedijk	-
-	20	7-9-2017	8-9-2017	Marum	-
-	1	25-3-2016	25-3-2016	Arnhem	-
-	24	20-8-2020	8-9-2020	Sittard-Geleen	-
-	25	17-10-2016	21-10-2016	Haarlem	-
-	20	1-9-2020	6-10-2020	Tilburg	-
-	25	1-9-2017	21-12-2017	Gelderland, Lochem	-
-	25	2-2-2018	2-2-2018	Venray	-
-	20	26-2-2016	26-2-2016	Beverwijk	-
-	20	2-9-2019	2-9-2019	Zoetermeer	-
-	24	26-11-2019	26-11-2019	Heerenveen	-
-	24	20-9-2016	22-9-2016	Medemblik	-
-	25	7-9-2021	7-9-2021	Venlo	-
-	20	25-9-2015	2-10-2015	Nijkerk	-
-	20	4-11-2021	4-11-2021	Meierijstad	-
-	25	6-9-2018	17-10-2018	De Bilt	-
-	20	29-10-2021	29-10-2021	Lochem	-
-	24	10-2-2020	10-2-2020	Aa en Hunze	-
-	24	25-1-2016	25-1-2016	Naarden	-
-	20	2-11-2016	2-11-2016	Hoorn	-

-	20	19-11-2021	19-11-2021	Weststellingwerf	-
-	25	9-11-2018	9-11-2018	Gorinchem	-
-	20	29-5-2017	29-5-2017	Arnhem	-
-	20	5-9-2017	5-9-2017	Culemborg	-
-	20	2-11-2015	2-11-2015	Alkmaar	-
-	20	22-12-2016	22-12-2016	Barendrecht	-
-	24	24-6-2019	24-6-2019	Castricum	-
-	25	28-5-2020	24-6-2020	Voorschoten	-
-	20	9-9-2016	9-9-2016	Katwijk	-
-	20	4-3-2015	13-3-2015	Woensdrecht	-
-	25	17-3-2016	17-3-2016	Son en Breugel	-
-	60	4-11-2015	3-12-2015	Oldambt	-
-	24	1-10-2018	6-11-2018	Culemborg	-
-	20	8-3-2022	8-3-2022	De Bilt	-
-	24	1-4-2022	1-4-2022	Midden-Delfland	-
-	20	29-1-2015	29-1-2015	Ermelo	-
-	30	23-6-2021	22-10-2021	Krimpenerwaard	-
-	25	12-8-2019	12-8-2019	Alphen aan den Rijn	-
-	20	15-1-2021	25-2-2021	Bergen (NH)	-
-	20	12-3-2014	18-3-2014	Gouda	-
-	26	11-3-2018	21-3-2018	Tilburg	-
-	25	15-1-2016	15-1-2016	Nijmegen	-
-	60	12-3-2014	21-5-2014	Helmond	-
-	24	6-9-2018	26-9-2018	Montferland	-
-	20	2-6-2017	2-6-2017	Den Haag	-
-	3	26-8-2016	26-8-2016	Arnhem	-
-	21	17-8-2020	22-12-2020	Brunssum	-
-	20	24-4-2018	24-4-2018	Bladel	-
-	20	6-12-2019	6-12-2019	Coevorden	-
-	26	29-10-2019	19-3-2020	Zeewolde	-
-	24	26-4-2021	15-6-2021	Montfoort	-
-	21	7-6-2021	4-8-2021	Hoeksche Waard	-
-	30	30-9-2020	5-10-2020	Oostzaan	-
-	20	13-4-2015	13-4-2015	Smallingerland	-
-	20	25-8-2015	4-9-2015	Aalsmeer	-
-	20	17-7-2017	17-7-2017	Helmond	-
-	25	19-7-2021	15-9-2021	Stichtse Vecht	-
-	24	14-6-2019	18-6-2019	Katwijk	-
2E+07	81	22-5-2019	22-12-2020	Oostzaan	gegrond

-	25	16-9-2019	18-11-2019	Texel	-
-	20	24-10-2018	24-10-2018	Apeldoorn	-
-	21	16-11-2015	12-2-2016	Zeewolde	-
-	20	2-12-2016	7-12-2016	Epe, Rijkswaterstaat (Ministerie van Infrastructuur en Milieu), Waterschap Veluwe	-
-	20	16-7-2021	16-7-2021	Bergen op Zoom	-
-	24	29-1-2019	29-1-2019	Voorst	-
-	25	15-7-2020	5-8-2020	Wijk bij Duurstede	-
-	24	6-1-2016	6-1-2016	Tilburg	-
-	20	30-10-2013	7-11-2013	Berkelland	-
-	25	1-3-2021	12-3-2021	Bloemendaal	-
-	20	27-2-2015	27-2-2015	Lochem	-
-	30	27-9-2017	29-1-2018	het Bildt	-
-	25	2-8-2019	2-8-2019	Flevoland	-
-	60	8-11-2017	3-1-2018	Haarlemmermeer	-
-	24	5-6-2018	5-6-2018	Haarlem	-
-	20	27-3-2018	27-3-2018	Kaag en Braassem	-
-	24	9-6-2021	6-8-2021	Loon op Zand	-
-	25	17-10-2016	10-11-2016	Drimmelen	-
-	20	30-3-2022	30-3-2022	Venray	-
-	20	17-10-2014	7-11-2014	Coevorden	-
-	24	15-4-2021	15-4-2021	Sint Anthonis	-
-	20	22-5-2017	3-7-2017	Eijsden-Margraten	-
-	24	9-10-2019	9-10-2019	Overbetuwe	-
-	24	9-6-2020	9-6-2020	Soest, Utrecht	-
-	30	15-4-2012	24-4-2012	Brielle	-
-	24	25-7-2016	25-7-2016	Medemblik	-
-	20	2-3-2020	2-3-2020	Beekdaelen	-
-	24	12-5-2021	12-5-2021	Goeree-Overflakkee	-
-	24	31-3-2022	31-3-2022	Vlaardingen	-
-	25	22-2-2021	2-3-2021	Sittard-Geleen	-
-	20	27-10-2019	6-12-2019	Halderberge	-
-	24	4-11-2020	4-11-2020	Krimpenerwaard	-
-	20	15-10-2015	15-10-2015	Boxtel	-
-	25	10-7-2016	30-1-2017	Velsen, Zuid-Holland	-
-	25	10-1-2020	10-1-2020	Nunspeet	-
-	25	5-7-2021	30-8-2021	Apeldoorn	-
-	20	19-5-2014	21-5-2014	Hollands Kroon	-

-	20	7-12-2018	7-12-2018	Bodegraven-Reeuwijk	-
-	24	2-11-2018	2-11-2018	Eemsmond	-
-	20	18-2-2019	22-3-2019	Sint-Michielsgestel	-
-	24	16-12-2020	27-1-2021	Peel en Maas	-
-	25	25-1-2022	25-1-2022	Utrechtse Heuvelrug	-
-	24	1-3-2018	1-3-2018	Omgevingsdienst Regio Arnhem (Odra)	-
-	20	8-6-2018	8-6-2018	Utrecht	-
-	21	25-8-2020	12-10-2020	Deurne	-
-	24	15-9-2021	15-9-2021	Apeldoorn, Gelderland	-
-	20	29-10-2019	29-10-2019	Zevenaar	-
-	25	4-12-2020	11-1-2021	Zandvoort	-
-	20	17-2-2022	22-4-2022	Zundert	-
-	24	29-3-2018	29-3-2018	Bernheze	-
-	25	1-12-2017	1-12-2017	Bernheze	-
-	20	21-10-2016	21-10-2016	Voorschoten	-
-	20	29-10-2020	29-10-2020	West Betuwe	-
-	24	11-10-2017	12-10-2017	Schiedam	-
-	3	13-7-2015	13-7-2015	Gennep	-
-	24	14-3-2017	15-3-2017	Waterschap Brabantse Delta	-
-	30	7-3-2013	10-4-2013	Onderbanken	-
-	25	1-5-2018	1-5-2018	Nijmegen	-
-	24	15-3-2022	15-3-2022	Westland	-
-	25	12-12-2016	12-12-2016	Westland	-
-	20	11-1-2018	25-1-2018	Venlo	-
-	25	20-4-2020	6-5-2020	Bergeijk	-
-	3	16-1-2019	16-1-2019	Naarden	-
-	24	9-3-2022	9-3-2022	De Friese Meren (per 1 juli 2015 De Fryske Marren)	-
-	24	11-11-2016	11-11-2016	Heusden	-
-	24	10-10-2017	28-11-2017	Castricum	-
-	30	29-4-2014	26-5-2014	Friesland	-
-	20	30-3-2018	30-3-2018	Dordrecht	-
-	26	5-4-2017	5-4-2017	Texel	-
-	21	12-2-2014	3-4-2014	Haarlem	-
-	26	24-8-2015	24-8-2015	Doetinchem	-
-	24	22-7-2020	20-8-2020	Utrecht	-
-	24	20-6-2022	20-6-2022	Stichtse Vecht	-
-	20	18-12-2017	18-12-2017	Zuid-Holland	-

-	30	3-2-2021	17-3-2021	Steenwijkerland	-
-	26	22-12-2020	12-4-2021	Waterschap Hollandse Delta	-
-	25	20-3-2018	17-5-2018	Noord-Brabant	-
-	25	13-6-2016	13-6-2016	Hoorn	-
-	25	15-4-2016	15-4-2016	Schiedam	-
-	20	29-1-2022	3-2-2022	Wijdmeren	-
-	20	14-9-2017	14-9-2017	Utrecht	-
-	25	7-3-2021	26-3-2021	Dronten	-
-	71	13-6-2017	18-4-2018	Bolsward	-
-	25	20-4-2017	20-4-2017	Bloemendaal	-
-	3	17-11-2016	17-11-2016	Helmond, Noord-Brabant	-
-	20	8-5-2015	5-6-2015	Utrecht	-
-	24	19-3-2015	19-3-2015	Alphen-Chaam	-
-	20	31-1-2018	31-1-2018	Margraten	-
-	20	29-4-2019	29-4-2019	Renkum	-
-	24	21-7-2019	13-8-2019	Woensdrecht	-
-	30	15-6-2018	20-8-2018	Oirschot	-
-	20	12-5-2021	7-7-2021	Noord-Holland	-
-	25	9-3-2020	9-3-2020	Weert	-
-	25	22-10-2020	19-11-2020	Aa en Hunze	-
-	24	6-11-2020	6-11-2020	Lopik	-
-	20	20-12-2021	20-12-2021	Maarssen	-
-	24	6-11-2019	20-11-2019	Teylingen	-
-	30	17-1-2013	5-3-2013	Overbetuwe	-
-	24	29-7-2019	2-10-2019	Oude IJsselstreek	-
-	20	3-7-2018	3-7-2018	Zuidplas	-
-	20	12-5-2021	12-5-2021	Lelystad	-
-	25	4-10-2016	4-11-2016	Hilvarenbeek	-
-	20	7-8-2012	8-8-2012	Uithoorn	-
-	24	21-9-2016	21-9-2016	Valkenburg aan de Geul	-
-	25	14-7-2016	14-7-2016	Kollumerland en Nieuwkruisland	-
-	20	8-6-2021	8-6-2021	Krimpenerwaard	-
-	20	12-6-2020	12-6-2020	De Bilt	-
-	25	4-7-2019	4-7-2019	Bergeijk	-
-	20	21-10-2020	21-10-2020	Niet bekend	-
-	24	22-2-2017	22-2-2017	De Friese Meren (per 1 juli 2015 De - Fryske Marren)	-
-	24	28-12-2017	31-1-2018	Menameradiel	-
-	24	19-7-2019	19-7-2019	Groningen	-

-	25	18-7-2019	19-7-2019	Aalsmeer	-
-	30	21-6-2017	4-7-2017	Leudal	-
-	20	19-10-2017	19-10-2017	Wassenaar	-
-	20	8-10-2015	8-10-2015	Doetinchem	-
-	24	29-11-2018	29-11-2018	Dordrecht	-
-	20	4-11-2014	11-12-2014	Ermelo	-
-	20	19-4-2012	8-5-2012	Zaltbommel	-
-	24	16-7-2021	16-7-2021	Veendam	-
-	25	2-12-2016	21-12-2016	Landerd	-
-	24	20-4-2021	21-6-2021	Lelystad	-
-	24	10-7-2019	10-7-2019	Heerenveen	-
-	21	20-4-2021	28-6-2021	Belastingssamenwerking Gemeenten en Waterschappen (BsGW)	-
-	20	5-9-2016	5-9-2016	De Ronde Venen	-
-	51	6-7-2020	22-9-2020	Tilburg	-
-	25	24-2-2016	11-3-2016	Nijkerk	-
-	25	12-10-2016	12-10-2016	Zeewolde	-
-	30	15-9-2016	15-9-2016	Roerdalen	-
-	20	22-7-2020	22-7-2020	Alphen-Chaam	-
-	24	27-10-2021	27-10-2021	Leiden	-
-	25	25-6-2015	25-6-2015	Barneveld	-
-	20	12-12-2018	19-12-2018	Delft	-
-	20	17-6-2016	17-6-2016	Zoetermeer	-
-	25	6-9-2018	6-9-2018	Sliedrecht	-
-	20	15-1-2018	23-1-2018	Velsen	-
-	24	26-11-2021	26-11-2021	Utrecht	-
-	20	18-5-2017	15-6-2017	Lelystad	-
-	20	30-5-2022	30-5-2022	De Ronde Venen	-
-	25	10-1-2018	10-1-2018	Utrecht	-
-	24	8-3-2018	19-3-2018	Bergen (NH)	-
-	30	16-8-2021	22-9-2021	Deventer	-
-	20	11-12-2013	16-1-2014	Uithoorn	-
-	25	11-5-2017	11-5-2017	Hollands Kroon	-
-	24	5-10-2020	5-10-2020	Arnhem	-
-	25	16-7-2017	24-7-2017	Terschelling	-
-	20	11-4-2018	11-4-2018	Heerlen	-
-	24	11-3-2016	14-3-2016	Waterschap Peel en Maasvallei	-
-	20	2-3-2021	12-3-2021	Leeuwarden	-

-	25	10-4-2019	13-8-2019	De Ronde Venen	-
-	24	8-12-2020	18-1-2021	Altena	-
-	25	2-12-2020	2-12-2020	Haarlem	-
-	24	29-7-2020	29-7-2020	Utrechtse Heuvelrug	-
-	20	22-1-2012	6-2-2012	Utrecht	-
-	25	12-4-2017	12-4-2017	Lelystad	-
-	24	23-5-2019	5-6-2019	Oegstgeest	-
-	60	3-4-2012	19-7-2012	Lingewaard	-
-	20	8-4-2022	8-4-2022	Haarlemmermeer	-
-	24	4-12-2017	4-12-2017	Niet bekend	-
-	20	27-6-2017	28-7-2017	Renswoude	-
-	72	1-6-2013	10-7-2013	Sneek	-
-	25	14-12-2021	14-12-2021	Boxtel	-
-	20	3-12-2015	3-12-2015	Haarlem	-
-	20	9-2-2022	9-2-2022	Noordwijk	-
-	20	6-8-2012	8-8-2012	Schiedam	-
-	24	5-4-2019	5-4-2019	Lingewaard	-
-	20	15-7-2015	22-7-2015	Barendrecht	-
-	30	12-4-2016	10-8-2016	Bonaire	-
-	24	26-7-2019	23-9-2019	Haarlem	-
-	20	11-8-2017	11-8-2017	Heusden	-
-	20	29-7-2019	29-7-2019	Noordoostpolder	-
-	30	1-7-2013	24-7-2013	Zaltbommel	-
-	20	26-1-2015	2-3-2015	Apeldoorn	-
-	21	21-8-2015	11-4-2016	Leeuwarden	-
-	20	15-9-2015	15-9-2015	Utrechtse Heuvelrug	-
-	25	2-11-2018	14-12-2018	Noordwijk	-
-	21	21-11-2012	3-1-2013	Naarden	-
-	24	12-7-2019	12-7-2019	Gelderland, Oude IJsselstreek	-
-	25	29-1-2016	29-1-2016	Goeree-Overflakkee	-
-	20	2-2-2018	2-2-2018	Epe	-
-	20	4-4-2022	23-6-2022	Hoorn	-
-	25	21-3-2017	21-3-2017	Ede	-
-	20	20-1-2018	24-1-2018	Den Helder	-
-	21	1-3-2020	13-3-2020	Waterschap Brabantse Delta	-
-	25	8-3-2018	8-3-2018	Tiel	-
-	24	23-12-2015	23-12-2015	Menameradiel	-
-	24	20-5-2020	27-5-2020	Wageningen	-
-	25	24-6-2019	24-6-2019	Hellendoorn	-

-	24	8-11-2021	9-11-2021	Harderwijk	-
-	20	11-4-2013	16-4-2013	Nijmegen	-
-	24	20-2-2015	20-2-2015	Haarlem	-
-	24	3-10-2018	3-10-2018	Haarlemmermeer	-
-	20	14-8-2012	28-8-2012	Aalsmeer	-
-	24	22-3-2021	3-5-2021	Haarlemmermeer	-
-	25	19-6-2017	15-2-2018	Zuidplas	-
-	25	3-6-2019	5-8-2019	Brunssum	-
-	20	20-9-2017	24-10-2017	Neerijnen	-
-	20	12-2-2018	12-2-2018	Leek	-
-	20	7-10-2021	7-10-2021	Sittard-Geleen	-
-	20	18-9-2020	18-9-2020	Bergen (L)	-
-	20	12-10-2014	22-4-2015	Zuidhorn	-
-	24	26-3-2019	26-3-2019	Arnhem	-
-	20	22-10-2017	27-10-2017	Goeree-Overflakkee	-
-	20	21-10-2016	1-11-2016	Rijswijk	-
-	20	7-11-2013	17-12-2013	Zuidplas	-
-	20	3-7-2018	3-7-2018	Waddinxveen	-
-	24	13-6-2022	13-6-2022	Vught	-
-	60	18-1-2013	25-3-2013	Veghel	-
-	21	20-11-2014	21-7-2015	Naarden	-
-	24	20-7-2016	28-7-2016	Woerden	-
-	25	1-1-2021	25-11-2021	Zeist	-
-	24	28-1-2019	28-1-2019	Bunnik	-
-	20	17-11-2021	17-11-2021	Aalsmeer, Noord-Holland	-
-	20	11-9-2019	11-11-2019	Haarlem	-
-	20	13-1-2020	19-2-2020	Waadhoeke is sinds 1 januari 2018 een Nederlandse gemeente, die ontstond uit de voormalige gemeenten Franekeradeel, het Bildt, Menaldumadeel en uit vier dorpen van de voormalige gemeente Littenseradee	-
-	71	8-12-2021	16-6-2022	Lelystad	-
-	20	19-9-2016	19-9-2016	Tilburg	-
-	20	29-10-2017	16-11-2017	Strijen, Waterschap Hollandse Delta	-
-	25	15-12-2021	15-12-2021	Woerden	-
-	24	16-9-2016	7-11-2016	Hoogheemraadschap van Rijnland	-



-	21	19-4-2018	8-4-2019	Friesland	-
-	30	1-3-2019	2-5-2019	Drimmelen	-
-	20	2-1-2018	2-1-2018	Lelystad	-
-	3	1-8-2017	8-8-2017	Oegstgeest	-
-	20	11-1-2016	11-1-2016	Opsterland	-
2E+07	81	19-3-2014	22-10-2014	Lingewaard	gegrond
-	22	9-6-2017	28-7-2017	Horst aan de Maas	-
-	30	6-1-2013	16-5-2013	Hoogheemraadschap Amstel, Gooi en Vecht	-
-	20	15-11-2017	29-11-2017	Utrecht	-
-	60	11-9-2012	17-9-2012	Veenendaal	-
-	20	6-7-2020	21-7-2020	Leiden	-
-	20	23-4-2018	23-4-2018	Horst aan de Maas	-
-	25	23-3-2018	23-3-2018	Heerlen	-
-	25	11-4-2017	11-4-2017	Apeldoorn	-
-	25	29-5-2017	29-5-2017	De Friese Meren (per 1 juli 2015 De Fryske Marren)	-
-	30	5-4-2016	28-4-2016	Bronckhorst	-
-	26	14-8-2018	14-8-2018	Zeeland	-
-	24	16-10-2019	16-10-2019	Lisse, Zuid-Holland	-
-	24	2-9-2020	2-9-2020	Oisterwijk	-
-	20	28-11-2014	18-12-2014	Aalsmeer	-
-	3	26-5-2016	26-5-2016	Culemborg	-
-	3	20-6-2016	20-6-2016	Friesland	-
-	25	3-9-2018	3-10-2018	Winterswijk	-
-	25	8-11-2021	20-12-2021	Súdwest Fryslân	-
-	24	17-2-2019	15-3-2019	Amersfoort	-
-	25	17-12-2020	22-12-2020	Nijmegen	-
-	25	4-3-2016	4-3-2016	Tilburg	-
-	20	19-9-2016	19-9-2016	Geldrop-Mierlo	-
-	25	24-7-2017	24-7-2017	Utrecht	-
-	24	5-10-2019	14-11-2019	Westland	-
-	24	15-5-2017	15-5-2017	Roermond	-
-	25	1-10-2020	1-10-2020	Dronten	-
-	20	7-5-2019	8-5-2019	Achtkarspelen	-
-	20	3-7-2014	7-7-2014	Leerdam	-
-	24	1-11-2020	27-11-2020	Heemstede	-
-	20	12-3-2019	12-3-2019	Alphen aan den Rijn	-
-	26	16-12-2016	16-12-2016	Aa en Hunze	-

-	24	23-9-2020	23-9-2020	Niet bekend	-
-	25	12-11-2020	12-11-2020	Oisterwijk	-
-	25	16-8-2020	19-8-2020	Tilburg	-
-	25	14-9-2016	19-9-2016	Alkmaar	-
-	25	30-11-2020	30-11-2020	Gelderland	-
-	24	17-5-2017	17-5-2017	Son en Breugel	-
-	30	22-5-2018	3-7-2018	Alkmaar	-
-	25	17-12-2015	17-12-2015	Kollumerland en Nieuwkruisland	-
-	24	3-10-2018	3-10-2018	Roerdalen	-
-	24	17-3-2022	17-3-2022	Leiden	-
-	20	2-9-2019	2-9-2019	Groningen	-
-	20	4-6-2013	2-7-2013	Hilversum	-
-	24	1-9-2020	30-9-2020	Hardinxveld-Giessendam	-
-	24	16-2-2022	16-2-2022	Peel en Maas	-
-	24	8-12-2016	8-12-2016	Drimmelen	-
-	25	24-4-2018	16-5-2018	Oegstgeest	-
-	25	17-11-2021	2-12-2021	Utrecht	-
-	24	4-11-2019	4-11-2019	Alkmaar	-
-	24	27-3-2018	27-3-2018	Weert	-
-	25	14-1-2022	14-1-2022	Weststellingwerf	-
-	24	12-11-2015	30-11-2015	Brummen	-
-	20	14-9-2015	14-9-2015	Hof van Twente	-
-	24	21-9-2018	17-10-2018	Meerssen	-
-	20	20-11-2020	20-11-2020	Tilburg	-
-	20	10-9-2018	10-9-2018	Gennep	-
-	20	19-3-2021	19-3-2021	Boxmeer	-
-	24	6-8-2019	6-8-2019	Westerkwartier	-
-	20	21-6-2017	21-6-2017	Medemblik	-
-	25	17-2-2016	17-2-2016	Apeldoorn	-
2E+07	81	25-7-2013	21-11-2013	Venlo	gegrond
-	25	6-4-2016	6-4-2016	Zoetermeer	-
-	24	22-1-2018	22-1-2018	Bergen op Zoom	-
-	25	27-9-2021	18-11-2021	Noordoostpolder	-
-	24	2-1-2019	22-1-2019	Gulpen-Wittem	-
-	20	28-3-2014	16-7-2014	Horst aan de Maas	-
-	3	10-12-2015	10-12-2015	Doetinchem	-
-	20	16-3-2021	4-5-2021	Ermelo	-
-	25	1-5-2021	3-6-2021	Altena	-
-	30	28-3-2012	16-5-2012	Oegstgeest	-

-	24	12-7-2019	15-8-2019	Waterschap Scheldestromen	-
-	24	19-5-2017	22-6-2017	Steenwijkerland	-
-	20	10-2-2014	19-3-2014	Zundert	-
-	24	3-8-2020	3-8-2020	Velsen	-
-	25	17-8-2021	23-9-2021	Hoorn	-
-	26	7-7-2016	7-7-2016	Groningen	-
-	20	15-6-2016	15-6-2016	Apeldoorn	-
-	20	18-5-2021	18-5-2021	Leiden	-
-	30	17-3-2015	22-4-2015	Lingewaal	-
-	20	17-11-2016	17-11-2016	Kaag en Braassem	-
-	30	29-6-2020	24-7-2020	Utrechtse Heuvelrug	-
-	20	9-3-2021	29-3-2021	Utrecht	-
-	30	4-1-2017	25-1-2017	Nijmegen	-
-	20	29-4-2021	26-1-2022	Eersel	-
-	20	27-3-2019	27-3-2019	Purmerend	-
-	20	1-2-2021	1-2-2021	Coevorden	-
-	24	26-9-2016	27-9-2016	De Bilt	-
-	20	5-6-2019	17-7-2019	Leeuwarden	-
-	25	22-11-2021	1-2-2022	Nunspeet	-
-	24	2-11-2020	9-11-2020	Edam-Volendam	-
-	25	1-10-2021	20-12-2021	Schagen	-
-	20	22-5-2017	22-5-2017	Hillegom	-
-	24	1-3-2022	1-3-2022	Waalre	-
-	25	26-6-2020	29-7-2020	Loon op Zand	-
-	25	19-11-2019	2-1-2020	Utrechtse Heuvelrug	-
-	20	13-3-2019	29-3-2019	Drenthe	-
-	20	12-7-2012	17-7-2012	Lansingerland	-
-	24	27-12-2021	27-12-2021	Noordenveld	-
-	24	3-11-2017	3-11-2017	Coevorden	-
-	3	26-11-2015	9-12-2015	Zevenaar	-
-	20	13-8-2020	29-1-2021	Utrechtse Heuvelrug	-
-	20	14-6-2021	14-7-2021	Brunssum	-
-	25	17-5-2016	17-5-2016	Bergen (NH)	-
-	26	3-2-2017	3-2-2017	Montferland	-
-	20	5-7-2019	16-7-2019	Koggenland	-
-	20	1-5-2017	2-5-2017	Delfzijl	-
-	30	23-5-2016	23-5-2016	Harlingen	-
-	20	23-7-2021	23-7-2021	Dantumadiel	-
-	20	3-9-2018	3-9-2018	Hoogheemraadschap van Rijnland	-

-	24	12-9-2016	12-9-2016	Eijsden-Margraten	-
-	20	27-10-2016	27-10-2016	Utrecht	-
-	25	18-3-2016	18-3-2016	Tilburg	-
-	30	24-4-2012	5-6-2012	Venray	-
-	24	15-2-2018	15-2-2018	Uitgeest	-
-	24	5-3-2018	5-3-2018	Schagen	-
-	24	8-12-2015	8-12-2015	Kampen	-
-	3	27-9-2018	27-9-2018	Castricum	-
-	24	2-1-2017	1-2-2017	Enschede	-
-	20	6-6-2019	6-6-2019	Haarlem	-
-	25	8-6-2022	8-6-2022	Utrecht	-
-	25	22-7-2015	22-7-2015	Lansingerland	-
-	30	7-9-2021	22-12-2021	Veldhoven	-
-	71	9-4-2020	23-12-2020	Venlo	-
-	30	8-4-2013	16-4-2013	De Ronde Venen	-
-	30	12-4-2016	22-2-2017	Bonaire	-
-	24	12-10-2016	12-10-2016	Stichtse Vecht	-
-	24	18-8-2016	18-8-2016	Zoetermeer	-
-	20	20-2-2020	3-4-2020	Amersfoort	-
-	25	4-1-2021	4-1-2021	Het Hogeland	-
-	20	24-8-2021	24-8-2021	Nuenen, Gerwen en Nederwetten	-
-	20	31-8-2015	31-8-2015	Barneveld	-
-	20	17-7-2013	27-8-2013	Losser	-
-	20	19-6-2020	6-7-2020	Utrecht	-
-	24	30-1-2019	30-1-2019	Boxmeer	-
-	25	11-5-2018	17-5-2018	Dordrecht	-
-	60	3-11-2012	19-12-2012	Bellingwedde, Pekela	-
-	60	21-3-2012	18-4-2012	Ouder-Amstel	-
-	30	24-4-2018	12-10-2018	Sint-Michielsgestel	-
-	20	1-1-2020	20-1-2020	Tilburg	-
-	20	2-7-2017	3-8-2017	Pekela	-
-	3	22-12-2015	22-12-2015	Leeuwarden	-
-	24	31-8-2020	31-8-2020	Hilvarenbeek	-
-	20	24-9-2019	27-11-2019	Maasgouw	-
-	26	28-3-2020	30-3-2020	Haarlemmermeer	-
-	25	29-6-2021	29-6-2021	Nunspeet	-
-	22	10-1-2014	11-3-2014	Oirschot	-
-	24	3-6-2019	4-6-2019	Ermelo	-
-	24	11-10-2021	11-10-2021	Hof van Twente	-

-	24	8-10-2021	8-10-2021	Stichtse Vecht	-
-	3	3-10-2017	4-10-2017	Nijmegen	-
-	24	12-6-2021	16-8-2021	Hilversum	-
-	20	17-6-2021	11-8-2021	Oldambt	-
-	30	23-5-2014	10-7-2014	Steenbergen	-
-	24	2-8-2019	2-8-2019	Valkenburg aan de Geul	-
-	25	8-1-2020	8-1-2020	Westland	-
-	24	17-12-2015	7-1-2016	Geldrop-Mierlo	-
-	24	19-7-2017	19-7-2017	Tilburg	-
-	20	22-12-2020	22-12-2020	Aalsmeer	-
-	25	4-8-2021	4-8-2021	Beek	-
-	24	10-6-2019	17-6-2019	Zuidplas	-
-	20	23-2-2022	23-2-2022	Westervoort	-
-	24	17-10-2018	15-11-2018	Zundert	-
-	60	2-11-2021	23-11-2021	Krimpenerwaard	-
-	21	7-4-2021	20-9-2021	Westland	-
-	20	12-5-2021	12-5-2021	Berkelland	-
-	20	22-3-2022	29-3-2022	Noordenveld	-
-	24	20-2-2017	20-2-2017	Huizen	-
-	24	7-9-2020	7-9-2020	Gouda	-
-	21	24-6-2014	2-9-2014	Hardinxveld-Giessendam	-
-	20	1-4-2015	12-5-2015	Enschede	-
-	20	14-9-2017	14-9-2017	Utrecht	-
-	25	2-3-2018	2-3-2018	Renkum	-
-	25	12-7-2017	12-7-2017	Utrecht	-
-	25	4-2-2019	18-3-2019	Woudenberg	-
-	20	9-1-2012	27-1-2012	Maasgouw	-
-	20	13-7-2021	16-7-2021	Westland	-
-	20	24-6-2021	24-6-2021	Mill en Sint Hubert (per 1 januari 2022 Land van Cuijk)	-
-	25	10-2-2017	10-2-2017	Oldenzaal	-
-	24	30-10-2018	7-12-2018	Langedijk	-
-	30	22-1-2019	15-2-2019	Venlo	-
-	24	15-9-2016	15-9-2016	Midden-Delfland	-
-	25	19-4-2018	19-4-2018	Maastricht	-
-	20	15-2-2019	15-2-2019	Langedijk	-
2E+07	81	17-8-2016	19-6-2018	Emmen	gegrond
-	20	6-1-2020	14-1-2020	Laren	-
-	20	5-2-2020	5-2-2020	Haarlem	-

-	20	9-2-2020	10-3-2020	Oldambt	-
-	20	30-3-2021	30-3-2021	Katwijk	-
-	20	4-12-2019	4-12-2019	Sint-Michielsgestel	-
-	24	7-8-2020	7-8-2020	Nieuwegein	-
-	25	1-4-2022	1-4-2022	Steenwijkerland	-
-	20	25-3-2019	26-4-2019	Leiden	-
-	30	23-8-2016	2-9-2016	De Friese Meren (per 1 juli 2015 De Fryske Marren)	-
-	25	7-11-2016	7-11-2016	Niet bekend	-
-	20	16-1-2018	16-1-2018	Berkelland	-
2E+07	81	4-5-2020	21-3-2022	Bernheze	niet gegrond
-	20	11-8-2020	11-8-2020	West Betuwe	-
-	20	7-11-2017	7-11-2017	Weesp	-
-	25	21-7-2017	21-7-2017	Haarlemmermeer	-
-	20	30-6-2021	30-6-2021	Emmen	-
-	24	15-12-2018	11-1-2019	Oostzaan	-
-	20	2-3-2021	2-3-2021	Voorst	-
-	20	29-4-2021	29-6-2021	Enschede	-
-	25	11-9-2019	11-9-2019	De Friese Meren (per 1 juli 2015 De Fryske Marren)	-
-	24	13-12-2021	13-12-2021	Súdwest Fryslân	-
-	20	17-10-2016	17-10-2016	Waterschap Roer en Overmaas	-
-	20	1-9-2014	17-9-2014	Eersel	-
-	25	9-11-2021	9-11-2021	Goeree-Overflakkee	-
-	24	17-2-2019	28-2-2019	Langedijk	-
-	25	26-7-2021	26-7-2021	Deurne	-
-	25	2-1-2018	20-3-2018	Pijnacker-Nootdorp	-
-	20	1-4-2021	1-4-2021	Goeree-Overflakkee	-
-	60	25-8-2017	24-5-2018	Haaren, Waterschap De Dommel	-
-	30	11-2-2019	21-2-2019	Utrecht	-
-	20	26-8-2014	11-9-2014	Wassenaar	-
-	20	6-5-2019	21-5-2019	Alkmaar	-
-	20	23-7-2018	8-8-2018	Winterswijk	-
-	71	9-5-2019	2-9-2019	Gooise Meren	-
-	24	27-9-2020	14-10-2020	Schagen	-
-	71	22-12-2021	19-4-2022	Friesland	niet gegrond
-	24	17-3-2021	17-3-2021	Veldhoven	-
-	24	15-11-2021	15-11-2021	Den Helder	-
-	20	12-1-2021	12-1-2021	Beekdaelen	-

-	60	13-3-2017	1-3-2018	Gulpen-Wittem	-
-	24	13-6-2017	13-6-2017	Papendrecht	-
-	25	19-8-2020	19-8-2020	Apeldoorn	-
-	30	25-3-2015	22-6-2015	Bonaire	-
-	25	9-3-2016	13-4-2016	Zoetermeer	-
-	25	23-12-2015	23-12-2015	Stichtse Vecht	-
-	30	27-1-2012	11-4-2012	Barendrecht	-
-	21	13-9-2021	13-9-2021	Appingedam	-
-	30	3-9-2018	27-9-2018	Meerssen	-
-	24	23-11-2016	23-11-2016	Krimpenerwaard	-
-	21	5-8-2014	27-10-2014	Haarlemmermeer	-
-	30	16-6-2021	23-6-2021	Stichtse Vecht	-
-	20	22-2-2012	9-5-2012	Lelystad	-
-	25	29-8-2018	29-8-2018	Bergen (L)	-
-	25	1-6-2016	13-6-2016	Haarlem	-
-	24	7-10-2020	7-10-2020	Noordoostpolder	-
-	20	13-2-2019	13-2-2019	Heerde	-
-	24	4-3-2020	4-3-2020	Langedijk	-
-	24	20-2-2018	20-2-2018	Utrecht	-
-	20	27-4-2017	15-5-2017	Geertruidenberg	-
-	20	16-3-2021	16-3-2021	Bloemendaal	-
-	25	26-7-2018	18-9-2018	Noordwijkerhout	-
-	24	9-6-2021	9-6-2021	Horst aan de Maas	-
-	24	19-8-2021	19-8-2021	Roerdalen	-
-	20	26-8-2014	12-9-2014	Bunnik	-
-	21	2-12-2016	27-2-2017	Wijk bij Duurstede	-
-	30	8-6-2016	4-7-2016	Culemborg	-
-	24	25-9-2019	25-9-2019	Nieuwegein	-
-	20	18-6-2015	31-8-2015	Gelderland	-
-	20	17-7-2015	12-8-2015	Ooststellingwerf	-
-	20	21-8-2018	20-9-2018	Bonaire	-
-	24	21-7-2021	21-7-2021	Venray	-
-	20	21-12-2021	21-12-2021	Oostzaan	-
-	24	9-3-2022	9-3-2022	Utrecht	-
-	25	29-8-2016	29-8-2016	Muiden	-
-	24	10-2-2016	9-3-2016	Bernheze	-
-	20	15-5-2020	15-5-2020	Utrecht	-
-	24	1-4-2019	1-4-2019	Dordrecht	-
-	20	5-11-2019	5-11-2019	Oude IJsselstreek	-

-	60	15-7-2019	15-11-2019	Steenwijkerland	-
-	3	11-5-2016	11-5-2016	Bronckhorst	-
-	24	27-9-2017	27-9-2017	Meerijstad	-
-	24	21-12-2016	21-12-2016	Echt-Susteren	-
-	20	28-7-2016	5-8-2016	Horst aan de Maas	-
-	25	28-6-2017	28-6-2017	Niet bekend	-
-	25	5-3-2020	5-3-2020	Amersfoort	-
-	20	19-5-2017	19-5-2017	Tilburg	-
-	20	5-9-2017	5-9-2017	Apeldoorn	-
-	25	10-10-2019	17-10-2019	Overbetuwe	-
-	20	13-8-2019	20-9-2019	IJsselstein	-
-	24	30-8-2017	30-8-2017	Zandvoort	-
-	20	8-5-2015	8-5-2015	Gilze en Rijen	-
-	20	2-10-2020	2-10-2020	Hulst	-
-	24	13-8-2021	17-9-2021	Beesel	-
-	20	19-8-2014	23-1-2015	Leudal	-
-	26	22-11-2018	22-11-2018	Katwijk	-
-	20	6-12-2016	6-12-2016	Weesp	-
-	20	7-9-2015	7-9-2015	Wassenaar	-
-	20	26-5-2021	4-8-2021	Geertruidenberg	-
-	25	25-7-2016	26-7-2016	Bergen (NH)	-
-	20	22-6-2015	10-7-2015	Súdwest Fryslân	-
-	3	22-11-2018	7-1-2019	Veenendaal	-
-	20	21-12-2016	21-12-2016	Boxtel	-
-	25	16-8-2016	16-8-2016	Bronckhorst	-
-	20	7-9-2016	23-9-2016	Wassenaar	-
-	24	2-2-2018	2-2-2018	Dordrecht	-
-	20	18-12-2015	31-12-2015	Raalte	-
-	24	8-11-2019	8-11-2019	Zwijndrecht	-
-	25	31-7-2019	9-8-2019	Midden-Delfland	-
-	25	12-1-2018	12-1-2018	Oude IJsselstreek	-
-	20	20-7-2020	20-7-2020	Gemeenschappelijke regeling	-
				Cocensus	
-	20	18-7-2018	14-8-2018	Zederik	-
-	25	7-9-2016	7-9-2016	Edam-Volendam	-
-	24	19-12-2018	19-12-2018	Krimpenerwaard	-
-	3	20-1-2016	20-1-2016	Oude IJsselstreek	-
-	20	1-7-2016	1-7-2016	Smalingerland	-
-	30	19-7-2016	12-10-2016	Aalten	-



-	24	4-11-2020	8-12-2020	Limburg, Peel en Maas	-
-	25	30-1-2020	31-1-2020	Oostzaan	-
-	24	12-11-2018	12-11-2018	Nuenen, Gerwen en Nederwetten	-
-	22	29-11-2017	12-1-2018	Hoogheemraadschap Amstel, Gooi en Vecht	-
-	20	14-3-2022	14-3-2022	Roermond	-
-	25	24-5-2017	24-5-2017	Bergeijk	-
-	25	1-12-2017	12-3-2018	Zwijndrecht	-
-	20	9-4-2018	9-4-2018	Valkenswaard	-
-	25	16-11-2016	16-11-2016	Kaag en Braassem	-
-	25	17-10-2016	17-10-2016	Enschede	-
-	20	6-11-2019	22-11-2019	Sittard-Geleen	-
-	24	22-9-2016	22-9-2016	Steenwijkerland	-
-	25	24-4-2018	16-5-2018	Drimmelen	-
-	22	12-4-2017	23-5-2017	Putten	-
-	20	16-9-2019	16-10-2019	Weert	-
-	20	5-7-2017	5-7-2017	Onderbanken	-
-	20	26-1-2015	26-1-2015	Zeeland	-
-	20	18-10-2016	18-10-2016	Koggenland	-
-	24	2-3-2022	2-3-2022	Beekdaelen	-
-	3	4-10-2017	4-10-2017	Nijmegen	-
-	20	21-3-2014	25-3-2014	Teylingen	-
-	24	6-7-2020	6-7-2020	Beverwijk	-
-	20	28-5-2019	28-5-2019	Borger-Odoorn	-
-	20	10-5-2021	11-5-2021	Ermelo	-
-	20	6-3-2019	6-3-2019	Bergen (NH)	-
-	24	28-2-2020	2-4-2020	Alphen aan den Rijn	-
-	24	4-5-2021	4-5-2021	Haarlem	-
-	20	14-4-2015	14-4-2015	Nuth	-
-	20	28-2-2019	28-2-2019	Waalre	-
-	20	10-2-2022	10-2-2022	Utrecht	-
-	20	16-9-2016	27-9-2016	Utrechtse Heuvelrug	-
-	25	14-4-2015	14-4-2015	Waalre	-
-	30	17-12-2019	20-12-2019	Schagen	-
-	3	11-11-2015	20-11-2015	Weert	-
-	20	2-6-2017	2-6-2017	Zoetermeer	-
-	20	14-5-2012	23-5-2012	Grave (per 1 januari 2022 Land van Cuijk)	-
-	20	26-4-2018	26-4-2018	Horst aan de Maas	-

-	25	7-12-2021	7-12-2021	De Bilt	-
-	25	2-9-2019	9-3-2020	Nieuwkoop	-
-	20	2-6-2015	2-6-2015	Enkhuizen	-
-	20	13-4-2012	22-8-2012	Geldermalsen	-
-	24	5-11-2021	5-11-2021	Stichtse Vecht	-
-	24	15-3-2022	14-4-2022	Alphen aan den Rijn	-
-	20	12-10-2015	12-10-2015	Westland	-
-	24	29-3-2018	29-3-2018	Oegstgeest	-
-	25	10-12-2015	10-12-2015	Achtkarspelen	-
-	25	12-10-2021	19-10-2021	Dronten	-
-	20	24-10-2012	26-3-2013	Súdwest Fryslân	-
-	20	4-8-2012	19-12-2012	Utrecht	-
-	20	25-6-2018	19-7-2018	Oirschot	-
-	20	13-4-2013	18-4-2013	Rijnwaarden	-
-	20	6-10-2017	24-10-2017	Baarn	-
2E+07	71	24-3-2021	25-10-2021	Bergen (NH)	deels geen oordeel, deels niet gegrond
-	20	27-8-2020	27-8-2020	Amersfoort	-
-	24	15-1-2018	15-1-2018	Heerlen	-
-	20	1-12-2016	13-12-2016	Kaag en Braassem	-
-	20	9-8-2018	9-8-2018	Gemert-Bakel	-
-	24	4-1-2018	4-1-2018	Tytsjerksteradiel	-
2E+07	82	1-5-2013	12-12-2013	Neerijnen	gegrond
-	60	16-5-2013	19-7-2013	Drechterland	-
-	20	23-10-2018	23-10-2018	Montfoort	-
-	50	25-4-2012	10-4-2013	Súdwest Fryslân	-
-	20	19-11-2012	27-12-2012	Veenendaal	-
-	24	7-10-2015	7-10-2015	Doetinchem	-
-	25	9-8-2016	9-8-2016	Medemblik	-
-	20	23-4-2020	23-4-2020	Apeldoorn	-
-	20	7-7-2016	7-7-2016	Emmen	-
-	20	15-11-2021	15-11-2021	Gorinchem	-
-	25	27-2-2017	27-2-2017	Haarlem	-
-	21	12-6-2015	17-7-2015	De Ronde Venen	-
-	20	26-5-2015	26-5-2015	Epe	-
-	24	8-3-2017	17-3-2017	Nieuwegein	-
-	20	12-6-2015	7-8-2015	Aalten	-
-	20	4-2-2013	18-2-2013	Ouder-Amstel	-
-	24	4-5-2022	4-5-2022	Westerwolde	-
-	20	11-12-2018	11-12-2018	Kollumerland en Nieuwkruisland	-

-	20	17-6-2021	17-6-2021	Haarlem	-
-	24	1-6-2015	1-6-2015	Zundert	-
-	30	14-11-2016	2-12-2016	Utrecht	-
-	20	18-2-2014	3-2-2015	Bergeijk	-
-	20	27-12-2021	27-12-2021	Uithoorn	-
-	24	18-3-2019	18-3-2019	Gouda	-
-	24	15-6-2016	15-6-2016	Deventer	-
-	20	20-2-2021	12-3-2021	Noordenveld	-
-	20	21-6-2013	23-7-2013	Nijmegen	-
-	20	27-5-2020	9-7-2020	Pijnacker-Nootdorp	-
-	20	7-6-2021	10-6-2021	Montferland	-
-	25	12-4-2017	13-4-2017	Den Helder	-
-	25	19-6-2020	16-7-2020	Helmond	-
-	20	8-9-2016	8-9-2016	Zaanstad	-
-	20	11-5-2021	11-5-2021	West Betuwe	-
-	20	11-11-2021	11-11-2021	Ede	-
-	25	20-2-2017	12-4-2017	Hollands Kroon	-
-	30	11-9-2017	1-11-2017	Geertruidenberg	-
-	25	16-7-2021	16-7-2021	Overbetuwe	-
-	30	4-6-2018	21-6-2018	Bergen (L)	-
-	20	21-12-2015	21-12-2015	Zeist	-
-	24	14-4-2021	14-4-2021	Utrecht	-
-	20	12-11-2014	3-12-2014	Drimmelen	-
-	20	9-5-2020	16-6-2020	Roerdalen	-
-	24	5-8-2019	13-8-2019	Noord-Brabant	-
-	20	28-3-2017	28-3-2017	Dordrecht	-
-	1	8-4-2016	8-4-2016	Maasgouw	-
-	20	21-5-2015	21-5-2015	Putten	-
-	60	1-11-2013	3-1-2014	Doetinchem	-
-	71	1-8-2020	6-10-2020	Hilversum	-
-	20	4-10-2018	4-10-2018	Westland	-
-	24	7-7-2020	7-7-2020	De Bilt	-
-	20	20-6-2016	20-6-2016	Oost Gelre	-
-	3	6-5-2021	6-5-2021	Utrecht	-
-	25	7-10-2016	7-10-2016	Berkelland	-
-	20	4-6-2018	4-6-2018	Koggenland	-
-	24	19-9-2016	21-9-2016	Arnhem	-
-	24	16-1-2018	16-1-2018	Utrechtse Heuvelrug	-
-	20	8-2-2018	9-2-2018	Haarlemmermeer	-

-	24	19-11-2019	31-12-2019	Eijsden-Margraten	-
-	24	16-6-2021	25-8-2021	Dronten	-
-	20	4-2-2020	4-2-2020	Haarlem	-
-	20	15-2-2016	15-2-2016	Brummen	-
-	20	19-4-2012	25-4-2012	Grave (per 1 januari 2022 Land van Cuijk)	-
-	24	4-3-2021	4-3-2021	Gorinchem	-
-	26	24-9-2021	26-9-2021	Belastingdienst (Ministerie van Financiën), Zeewolde	-
-	25	13-7-2020	7-8-2020	Utrechtse Heuvelrug	-
-	25	22-12-2015	22-12-2015	Den Helder	-
-	24	6-2-2015	6-2-2015	Berkelland	-
-	25	12-7-2021	21-9-2021	Utrecht	-
-	25	24-9-2020	27-10-2020	Oldambt	-
-	24	27-5-2020	27-5-2020	Lingewaard	-
-	20	26-2-2021	26-2-2021	Kaag en Braassem	-
-	24	25-8-2016	7-9-2016	Woudrichem	-
-	24	8-12-2020	8-1-2021	Deurne	-
-	20	24-10-2016	7-11-2016	Woudrichem	-
-	20	6-11-2020	15-12-2020	Nijmegen	-
-	25	24-1-2021	8-4-2021	Maastricht	-
-	24	10-6-2020	10-6-2020	Meerijstad	-
-	24	3-9-2019	24-9-2019	Coevorden	-
-	20	26-6-2015	26-6-2015	Tiel	-
-	24	21-5-2021	12-8-2021	Limburg	-
-	3	30-10-2015	30-10-2015	Naarden	-
-	25	27-7-2020	14-8-2020	Bodegraven-Reeuwijk	-
-	20	22-7-2015	22-7-2015	Dordrecht	-
-	21	6-11-2014	19-2-2015	Recreatieschap Rottemeren	-
-	24	23-3-2017	23-3-2017	Overbetuwe	-
-	3	22-1-2018	22-1-2018	Heiloo	-
-	20	10-10-2016	10-10-2016	Loon op Zand	-
-	24	11-1-2018	12-1-2018	Lelystad	-
-	20	5-7-2018	3-9-2018	Lelystad	-
-	24	7-6-2016	7-6-2016	Rijswijk	-
-	24	25-6-2020	10-7-2020	Utrecht	-
-	24	12-3-2022	17-5-2022	Son en Breugel	-
-	30	4-2-2015	29-6-2015	Stichtse Vecht	-
-	25	18-4-2018	18-4-2018	Overbetuwe	-

-	20	14-12-2017	14-12-2017	Kaag en Braassem	-
-	25	22-6-2016	22-6-2016	Nieuwegein	-
-	20	27-10-2016	27-10-2016	Berkelland	-
-	24	16-7-2019	16-7-2019	Bergen (NH)	-
-	20	25-1-2021	25-1-2021	Nijmegen	-
2E+07	71	18-5-2021	1-4-2022	Zeist	niet gegrond
-	20	9-1-2018	9-1-2018	Utrecht	-
-	20	15-12-2016	6-4-2017	Bergen (NH)	-
-	20	7-7-2017	7-7-2017	Helmond	-
-	20	27-5-2021	10-8-2021	Drimmelen	-
-	20	1-3-2018	9-3-2018	Noordoostpolder	-
-	24	1-8-2019	1-8-2019	Weststellingwerf	-
-	24	13-10-2020	13-10-2020	Apeldoorn	-
-	25	21-11-2018	21-12-2018	Bergen op Zoom	-
-	30	17-6-2020	27-11-2020	Woensdrecht	-
-	20	1-7-2020	23-7-2020	Landgraaf	-
-	24	8-6-2022	8-6-2022	Drenthe	-
-	20	13-7-2012	9-8-2012	Bellingwedde	-
-	60	1-3-2017	5-4-2017	Utrechtse Heuvelrug	-
-	20	15-7-2016	15-7-2016	Emmen	-
-	25	14-1-2018	25-1-2018	Ermelo	-
-	20	17-9-2018	17-9-2018	Rucphen	-
-	1	24-7-2015	24-7-2015	Waalwijk	-
-	24	27-3-2019	27-3-2019	Voorst	-
-	20	5-4-2013	12-4-2013	Heerenveen	-
-	-	16-12-2021	-	Leudal	-
-	23	27-10-2017	13-11-2017	Baarle-Nassau	-
-	25	17-9-2021	30-9-2021	Dronten	-
-	20	27-8-2021	27-8-2021	Boxmeer	-
-	24	2-4-2020	21-4-2020	Castricum	-
-	20	24-5-2021	16-6-2021	Goeree-Overflakkee	-
2E+07	81	5-7-2012	3-7-2013	Zoetermeer	gegrond
-	24	4-11-2015	4-11-2015	Bergen (NH)	-
-	20	27-11-2017	29-11-2017	Gooise Meren	-
-	30	26-6-2017	7-9-2017	Dongeradeel	-
-	24	19-1-2015	19-1-2015	Ooststellingwerf	-
-	20	23-8-2018	27-9-2018	Wijk bij Duurstede	-
-	25	14-7-2016	14-7-2016	Westvoorne	-
-	25	13-5-2020	19-5-2020	Heemskerk	-

-	25	9-11-2016	9-11-2016	Houten	-
-	24	10-7-2017	10-7-2017	Vianen	-
-	20	12-1-2017	12-1-2017	het Bildt	-
-	20	23-12-2020	22-1-2021	Roermond	-
-	20	3-10-2014	9-10-2014	Noordoostpolder	-
-	24	26-1-2021	27-1-2021	Roerdalen	-
-	24	7-12-2018	28-12-2018	Woudenberg	-
-	26	29-3-2017	29-3-2017	Oldambt	-
-	60	10-1-2018	22-2-2018	Gelderland	-
-	20	24-7-2020	11-9-2020	Hilvarenbeek	-
-	24	19-4-2018	3-5-2018	Bronckhorst	-
-	25	29-3-2021	29-3-2021	Lansingerland	-
-	25	23-9-2021	16-11-2021	Heemskerk	-
-	20	5-8-2012	9-8-2012	Breda	-
-	25	27-10-2016	28-10-2016	Arnhem	-
-	25	9-10-2018	31-10-2018	Haarlem	-
-	25	2-7-2021	2-7-2021	Hilvarenbeek	-
-	20	18-12-2019	18-12-2019	Bodegraven-Reeuwijk	-
-	26	21-7-2021	22-9-2021	Maastricht	-
-	24	26-10-2021	26-10-2021	Deventer	-
-	24	1-6-2018	26-6-2018	Venray	-
-	20	28-5-2019	28-5-2019	Dronten	-
-	20	19-2-2021	9-3-2021	Schagen	-
-	25	6-8-2018	6-8-2018	Oldenzaal	-
-	24	17-5-2022	17-5-2022	Deventer	-
-	20	2-12-2019	2-12-2019	Velsen	-
-	20	4-4-2019	3-5-2019	Losser	-
-	20	18-9-2017	18-9-2017	Waterschap Rivierenland	-
-	30	18-8-2018	20-9-2018	Utrecht	-
-	20	7-6-2017	7-6-2017	Zuidplas	-
-	24	19-2-2021	19-2-2021	Kaag en Braassem	-
-	25	1-11-2018	22-11-2018	Noordwijk	-
-	20	25-5-2021	25-5-2021	Utrecht	-
-	20	24-10-2016	24-10-2016	Utrechtse Heuvelrug	-
-	20	10-12-2020	15-1-2021	Dronten	-
-	20	7-7-2021	7-7-2021	Weesp	-
-	24	23-12-2016	9-2-2017	Aalsmeer	-
-	3	2-11-2015	16-11-2015	Lelystad	-
-	20	23-6-2021	23-6-2021	Krimpenerwaard	-

-	20	3-4-2021	29-4-2021	Maasgouw	-
-	24	31-3-2020	31-3-2020	Utrecht	-
-	24	3-5-2019	3-5-2019	Heemstede	-
-	25	15-12-2015	15-12-2015	Vught	-
-	24	26-6-2017	3-7-2017	Zuidplas	-
-	24	3-12-2019	16-1-2020	Lelystad	-
-	26	8-1-2015	8-1-2015	Tilburg	-
-	20	11-10-2021	27-10-2021	Noordoostpolder	-
-	20	17-5-2017	30-6-2017	Pijnacker-Nootdorp	-
-	24	6-10-2020	30-10-2020	Zwijndrecht	-
-	30	25-10-2018	11-12-2018	Haarlemmermeer	-
-	24	6-2-2016	8-2-2016	Amersfoort	-
-	30	6-5-2014	5-6-2014	Bergambacht	-
-	22	19-6-2018	21-6-2018	Voerendaal	-
-	60	14-9-2016	16-9-2016	Weesp	-
-	24	12-4-2017	18-4-2017	Utrecht	-
-	30	6-8-2019	15-6-2020	Apeldoorn	-
-	30	30-8-2018	3-10-2018	Bergen (L)	-
-	20	19-2-2018	19-2-2018	Bergeijk	-
-	20	19-3-2015	20-5-2015	Berkelland	-
-	24	3-6-2020	3-6-2020	Berkelland	-
-	24	11-10-2018	11-10-2018	Montfoort	-
-	24	11-2-2020	21-2-2020	Wassenaar	-
-	20	1-7-2015	14-8-2015	Krimpenerwaard	-
-	25	21-11-2017	21-11-2017	Hilversum	-
-	24	26-8-2015	26-8-2015	Alphen aan den Rijn	-
-	20	9-9-2015	9-9-2015	Krimpenerwaard	-
-	20	15-10-2019	15-10-2019	Beek	-
-	24	12-5-2015	12-5-2015	Den Helder	-
-	22	8-6-2018	15-6-2018	Someren	-
-	20	29-9-2021	15-10-2021	Uithoorn	-
-	24	20-10-2016	4-11-2016	Noord-Holland	-
-	20	26-8-2015	1-9-2015	Doetinchem	-
-	60	12-6-2018	19-2-2019	Schagen	-
-	20	12-1-2015	12-1-2015	Ooststellingwerf	-
-	24	22-6-2020	22-6-2020	Stichtse Vecht, Utrecht	-
-	24	22-11-2021	22-11-2021	Steenbergen	-
-	25	14-5-2021	5-7-2021	Dinkelland	-
-	20	14-10-2021	14-10-2021	Haarlemmermeer	-

-	24	12-11-2020	2-2-2021	Leudal	-
-	24	1-8-2016	1-8-2016	Ridderkerk	-
-	3	26-10-2016	26-10-2016	Heerenveen	-
-	20	18-5-2017	18-5-2017	Boxmeer	-
-	20	25-1-2016	25-1-2016	Etten-Leur	-
-	24	13-6-2019	13-6-2019	Katwijk	-
-	24	2-8-2017	2-8-2017	Lingewaard	-
-	20	10-6-2020	8-7-2020	Stichtse Vecht	-
-	30	24-2-2018	27-3-2018	Waterschap Rivierenland	-
-	24	15-2-2021	16-2-2021	Nuenen, Gerwen en Nederwetten	-
-	30	23-9-2021	8-11-2021	Lelystad	-
-	24	29-10-2018	15-4-2019	Eersel	-
-	20	1-9-2016	1-9-2016	Noord-Holland	-
-	20	30-8-2019	17-12-2019	Reusel-De Mierden	-
-	20	23-4-2020	6-5-2020	Overbetuwe	-
-	25	29-11-2019	29-11-2019	Gelderland, Rijkswaterstaat (Ministerie van Infrastructuur en Milieu)	-
-	20	16-9-2016	16-9-2016	Zeewolde	-
-	30	25-11-2016	10-1-2017	Arnhem	-
-	20	10-8-2015	1-9-2015	Weesp	-
-	24	25-1-2022	25-1-2022	De Bilt	-
-	20	2-5-2016	2-5-2016	Schiedam	-
-	22	23-6-2014	17-10-2014	Utrecht	-
-	25	13-10-2018	15-11-2018	Friesland	-
-	20	6-9-2016	6-9-2016	Druten	-
-	20	2-9-2021	2-9-2021	Goirle	-
-	25	17-1-2017	17-1-2017	Aa en Hunze	-
-	24	2-8-2017	2-8-2017	Zundert	-
-	24	20-8-2015	20-8-2015	Emmen	-
-	20	12-1-2012	3-2-2012	Oude IJsselstreek	-
-	20	31-5-2021	31-5-2021	Schiedam	-
-	1	29-9-2015	29-9-2015	Naarden	-
-	24	14-11-2019	14-11-2019	Maassluis	-
-	24	7-3-2022	7-3-2022	Edam-Volendam	-
-	24	4-2-2019	4-2-2019	Binnenmaas	-
-	24	16-3-2021	16-3-2021	Nunspeet	-
-	3	27-1-2016	27-1-2016	Vlagtwedde	-
-	24	29-8-2016	29-8-2016	Hilvarenbeek	-



-	20	11-1-2017	14-4-2017	Westland	-
-	24	16-8-2018	17-9-2018	Waddinxveen	-
-	25	6-1-2016	6-1-2016	Geldrop-Mierlo	-
-	24	12-4-2021	26-5-2021	Gouda	-
-	30	28-12-2016	12-1-2017	Zuidplas	-
-	24	15-7-2019	15-7-2019	Leusden	-
-	24	18-1-2016	22-1-2016	Nuth	-
-	25	6-7-2020	6-7-2020	Vlagnetwedde	-
-	25	10-10-2018	28-11-2018	Zaltbommel	-
-	3	26-8-2016	26-8-2016	Leiden	-
-	20	11-3-2016	11-3-2016	Franekeradeel	-
-	21	5-3-2012	15-3-2012	Weststellingwerf	-
-	20	12-11-2015	12-11-2015	Leeuwarderadeel	-
-	22	1-9-2015	25-4-2016	Gemert-Bakel	-
-	20	11-9-2013	18-9-2013	Gilze en Rijen	-
-	30	28-4-2014	28-5-2014	Pijnacker-Nootdorp	-
-	24	19-3-2015	19-3-2015	Schagen	-
-	24	17-2-2020	17-2-2020	Omgevingsdienst Midden-Holland, Zuidplas	-
-	20	16-9-2016	16-9-2016	Alkmaar	-
-	3	18-4-2017	19-5-2017	Venlo	-
-	3	16-1-2019	16-1-2019	Maasdriel	-
-	24	22-5-2017	22-5-2017	Hollands Kroon	-
-	24	14-2-2018	14-2-2018	Houten	-
-	20	4-3-2021	5-3-2021	Tilburg	-
-	20	28-4-2015	28-4-2015	Arnhem	-
-	24	16-11-2015	16-11-2015	Winsum	-
-	21	12-8-2014	5-9-2014	Leeuwarden	-
-	20	20-6-2016	20-6-2016	Deventer	-
-	25	25-4-2019	28-5-2019	Haarlemmermeer	-
-	30	23-4-2014	6-5-2014	Woensdrecht	-
-	25	14-1-2020	16-3-2020	Amersfoort	-
-	24	28-6-2021	20-7-2021	Baarle-Nassau	-
-	20	2-2-2015	13-5-2015	Oldambt	-
-	20	1-9-2014	16-9-2014	Eersel	-
-	20	26-9-2019	4-10-2019	De Ronde Venen	-
-	20	19-6-2020	19-6-2020	Nederweert	-
-	20	14-6-2022	14-6-2022	Haarlemmermeer	-
-	20	28-7-2015	28-7-2015	Steenwijkerland	-

-	20	21-12-2020	21-12-2020	West Betuwe	-
-	25	25-4-2016	25-4-2016	Harlingen	-
-	20	16-8-2012	16-8-2012	Ermelo	-
-	20	24-9-2019	24-9-2019	Emmen	-
-	24	5-10-2021	5-10-2021	Culemborg	-
-	24	18-6-2019	18-6-2019	Groningen	-
-	24	6-1-2016	6-1-2016	Hilversum	-
-	24	16-9-2018	27-9-2018	Someren	-
-	25	29-11-2018	18-12-2018	Haarlemmermeer	-
-	60	24-9-2013	24-12-2013	Nederlek	-
-	20	20-12-2019	20-12-2019	Emmen	-
-	20	24-6-2019	23-7-2019	Gouda	-
-	20	20-9-2016	20-9-2016	Wijdmeren	-
-	20	4-6-2019	15-7-2019	Stichtse Vecht	-
-	24	27-11-2019	15-1-2020	Oisterwijk	-
-	25	8-7-2020	12-8-2020	Boxmeer	-
-	20	26-5-2021	26-5-2021	Drimmelen	-
-	24	13-2-2018	13-2-2018	Haarlemmermeer	-
-	24	8-2-2021	8-2-2021	Drimmelen	-
-	24	26-9-2020	1-10-2020	Utrecht	-
-	20	14-10-2013	23-10-2013	Gooise Meren	-
-	24	27-10-2016	27-10-2016	Wassenaar	-
-	20	29-6-2017	4-12-2017	Westland	-
-	20	1-4-2019	28-5-2019	Lelystad	-
-	20	12-10-2017	17-10-2017	Waddinxveen	-
-	20	10-5-2016	12-5-2016	Velsen	-
-	24	13-2-2018	13-2-2018	Putten	-
-	20	14-2-2017	14-2-2017	Medemblik	-
-	24	3-7-2020	3-7-2020	Zeist	-
-	20	21-1-2019	21-1-2019	Weert	-
-	20	11-10-2019	11-10-2019	Roerdalen	-
-	20	21-10-2013	23-12-2013	Borger-Odoorn	-
-	25	15-1-2016	15-1-2016	Nijmegen	-
-	3	2-4-2018	9-4-2018	Uithoorn	-
-	24	6-1-2022	13-1-2022	Pijnacker-Nootdorp	-
-	20	22-2-2021	22-2-2021	Delft	-
-	20	28-4-2016	28-4-2016	Utrecht	-
-	71	26-7-2018	14-2-2019	Gemert-Bakel	-
-	25	20-11-2018	20-11-2018	Leiden	-

-	20	29-7-2021	29-7-2021	Houten	-
-	22	30-3-2015	3-2-2016	Putten	-
-	20	8-6-2015	18-6-2015	Gelderland	-
-	24	11-9-2017	15-9-2017	Bergen op Zoom	-
-	20	1-10-2014	30-12-2014	Bernheze	-
-	20	2-12-2020	22-12-2020	Halderberge	-
-	25	7-6-2016	7-6-2016	Huizen	-
-	24	8-10-2019	11-10-2019	Maastricht	-
-	20	10-11-2020	10-11-2020	IJsselstein	-
-	24	14-7-2019	30-7-2019	Brummen	-
-	20	6-11-2019	6-11-2019	Leeuwarden	-
-	20	8-2-2018	20-2-2018	Rhenen	-
-	24	17-4-2020	29-4-2020	Nunspeet	-
-	20	3-2-2017	3-2-2017	Lelystad	-
-	24	9-3-2022	9-3-2022	Aa en Hunze	-
-	20	14-2-2019	14-2-2019	Velsen	-
-	25	2-3-2017	21-3-2017	Hoorn	-
-	20	20-9-2016	27-9-2016	Geldrop-Mierlo	-
-	20	4-8-2021	5-8-2021	Tiel	-
-	24	29-3-2022	15-4-2022	Venlo	-
-	3	7-1-2019	7-1-2019	Helmond	-
-	20	16-9-2016	16-9-2016	Hoorn	-
-	24	9-1-2018	9-1-2018	Nijmegen	-
-	20	10-2-2021	10-2-2021	Lelystad	-
-	20	18-12-2013	18-2-2014	Terschelling	-
-	20	28-1-2017	13-2-2017	Overbetuwe	-
-	25	24-11-2017	7-12-2017	Steenwijkerland	-
-	20	18-3-2019	18-3-2019	Houten	-
-	30	1-6-2021	15-6-2021	Schiedam	-
-	24	15-2-2018	2-3-2018	Súdwest Fryslân	-
-	20	14-11-2016	14-11-2016	Rucphen	-
-	24	8-9-2016	8-9-2016	Urk	-
-	24	28-3-2022	15-4-2022	Venlo	-
-	20	2-10-2013	23-10-2013	Brunssum	-
-	25	15-4-2019	15-4-2019	Waalre	-
-	20	8-6-2016	13-6-2016	Borger-Odoorn	-
-	20	20-11-2017	20-11-2017	Leerdam	-
-	24	12-4-2019	12-4-2019	Houten	-

-	20	1-5-2012	3-5-2012	Grave (per 1 januari 2022 Land van Cuijk)	-
-	20	24-3-2015	24-3-2015	Lelystad	-
-	25	21-8-2017	21-8-2017	Utrecht	-
-	25	15-8-2016	26-8-2016	Ouder-Amstel	-
-	20	8-11-2019	8-11-2019	Flevoland	-
-	24	7-8-2019	7-8-2019	Bergen (NH)	-
-	24	5-9-2016	5-9-2016	Nieuwkoop	-
-	24	6-9-2021	14-9-2021	Haarlem	-
-	21	7-4-2020	28-1-2021	Omgevingsdienst De Vallei	-
-	26	11-4-2017	11-4-2017	Dronten	-
-	24	6-11-2017	6-11-2017	Bergen (NH)	-
-	20	5-2-2020	5-2-2020	Waddinxveen	-
-	60	3-9-2013	2-12-2013	Bernheze	-
-	71	4-12-2015	24-6-2016	Zuidhorn	-
-	20	7-1-2019	7-1-2019	Deventer	-
-	24	11-8-2015	11-8-2015	Zandvoort	-
-	25	18-8-2018	24-8-2018	Hendrik-Ido-Ambacht	-
-	25	5-10-2018	6-11-2018	Heiloo	-
-	25	29-5-2017	29-5-2017	Lansingerland	-
-	20	2-1-2012	11-1-2012	Eemnes	-
-	25	23-3-2017	23-3-2017	Montferland	-
-	24	16-4-2015	16-4-2015	Katwijk	-
-	25	22-9-2021	1-10-2021	Noordoostpolder	-
-	20	30-10-2020	2-12-2020	Landerd	-
-	20	8-4-2016	25-5-2016	Neerijnen	-
-	25	19-7-2019	5-9-2019	Schagen	-
-	24	30-5-2016	30-5-2016	Niet bekend	-
-	20	11-12-2019	11-12-2019	De Ronde Venen	-
-	24	23-9-2020	23-9-2020	Tilburg	-
-	20	17-7-2020	17-7-2020	Steenwijkerland	-
-	24	26-11-2021	3-12-2021	Boxtel	-
-	23	1-11-2017	20-11-2017	De Friese Meren (per 1 juli 2015 De Fryske Marren)	-
-	25	21-7-2020	19-8-2020	Gelderland	-
-	20	12-11-2014	13-11-2014	Beemster	-
-	24	8-6-2017	11-7-2017	Zeeland	-
-	24	16-9-2019	16-9-2019	Veendam	-
-	20	16-9-2016	10-11-2016	Enschede	-

2E+07	81	8-5-2015	3-5-2016	Deventer	gegrond
-	25	30-8-2017	21-11-2017	Krimpenerwaard	-
-	22	1-8-2017	15-2-2018	Teylingen	-
-	30	9-10-2018	17-12-2018	De Bilt	-
-	20	23-6-2016	23-6-2016	Nieuwkoop	-
-	21	2-5-2014	18-2-2015	Waalwijk	-
-	20	20-1-2019	5-2-2019	Wageningen	-
-	24	29-11-2018	29-11-2018	Westervoort	-
-	24	2-1-2019	2-1-2019	Haarlem	-
-	20	27-7-2016	27-7-2016	Arnhem	-
-	20	15-12-2015	15-12-2015	Voorst	-
-	20	25-1-2022	25-1-2022	Drimmelen	-
-	25	6-2-2017	6-2-2017	Apeldoorn	-
-	20	11-3-2021	11-3-2021	Reusel-De Mierden	-
-	20	24-2-2016	24-2-2016	Goes	-
-	24	13-4-2022	19-5-2022	Halderberge	-
-	20	2-2-2018	19-2-2018	Emmen	-
-	-	15-4-2022	-	Alkmaar	-
-	25	24-7-2017	24-7-2017	Leeuwarden	-
-	25	6-11-2015	4-12-2015	Súdwest Fryslân	-
-	20	13-1-2013	23-1-2013	Dantumadiel	-
-	20	15-2-2017	15-2-2017	Tilburg	-
-	20	11-2-2021	15-4-2021	Tytsjerksteradiel	-
-	24	20-7-2020	20-7-2020	Hellendoorn	-
-	20	18-3-2015	18-3-2015	Haarlemmermeer	-
-	20	28-8-2020	14-9-2020	Oudewater	-
-	25	7-3-2019	7-3-2019	Niet bekend	-
-	1	13-1-2020	16-1-2020	Oegstgeest	-
-	20	29-1-2018	29-1-2018	Drechterland	-
-	24	15-7-2019	15-7-2019	Baarle-Nassau	-
-	25	7-1-2016	13-1-2016	Nuth	-
-	24	26-7-2021	26-7-2021	Friesland, Súdwest Fryslân	-
-	25	2-2-2016	30-3-2016	Zeewolde	-
-	25	7-8-2018	7-8-2018	Zevenaar	-
-	20	22-3-2021	23-3-2021	Montferland	-
-	22	5-10-2017	30-11-2017	De Ronde Venen	-
-	24	6-3-2019	6-3-2019	Eijsden-Margraten	-
-	24	21-9-2021	21-9-2021	Hardenberg	-
-	22	25-2-2015	4-9-2015	Giessenlanden	-

-	20	18-2-2021	19-2-2021	Tilburg	-
-	20	20-7-2015	20-7-2015	Aalsmeer	-
-	20	19-3-2016	29-4-2016	Zuidplas	-
-	26	12-9-2015	22-2-2016	Velsen	-
-	24	25-12-2018	28-1-2019	Deurne	-
-	30	8-2-2019	18-4-2019	Gemert-Bakel	-
-	20	31-1-2020	3-3-2020	Emmen	-
-	24	3-11-2021	3-11-2021	Hoorn	-
-	25	14-11-2018	10-12-2018	Alblasserdam	-
-	25	31-5-2021	31-5-2021	Súdwest Fryslân	-
-	20	15-2-2012	1-3-2012	Lelystad	-
-	24	14-8-2018	14-8-2018	Gennep	-
-	24	17-6-2020	14-7-2020	Bodegraven-Reeuwijk	-
-	20	14-8-2019	14-8-2019	Heerlen	-
-	25	31-5-2017	31-5-2017	Hoogheemraadschap van Rijnland	-
-	24	21-7-2021	22-7-2021	Baarle-Nassau	-
-	24	4-12-2018	29-1-2019	Oude IJsselstreek	-
-	24	1-3-2018	1-3-2018	Beverwijk	-
-	20	10-7-2017	10-7-2017	Overijssel	-
-	24	2-8-2021	2-8-2021	Hoeksche Waard	-
-	24	8-2-2021	17-3-2021	Cuijk (per 1 januari 2022 Land van Cuijk)	-
-	20	11-3-2016	14-3-2016	Velsen	-
-	24	20-11-2017	20-11-2017	Leidschendam-Voorburg	-
-	24	12-10-2017	12-10-2017	Lelystad	-
-	20	15-5-2017	15-5-2017	Eersel	-
-	24	28-11-2018	28-11-2018	Scherpenzeel	-
-	25	20-7-2020	20-7-2020	Tilburg	-
-	24	4-12-2018	4-12-2018	Utrecht	-
-	20	17-3-2017	7-4-2017	Gelderland, Utrecht	-
-	20	5-3-2019	5-3-2019	Oldambt	-
-	3	16-12-2015	24-12-2015	Zeist	-
-	30	25-3-2013	8-10-2013	Mook en Middelaar	-
-	25	13-6-2022	13-6-2022	De Ronde Venen	-
-	25	20-5-2019	12-6-2019	Waddinxveen	-
-	25	11-5-2021	11-5-2021	Steenwijkerland	-
-	24	24-5-2020	25-5-2020	Zuidplas	-
-	24	14-7-2015	14-7-2015	Stichtse Vecht	-
-	24	28-12-2021	25-1-2022	Ridderkerk	-

-	3	10-4-2017	10-4-2017	Nijmegen	-
-	25	2-6-2020	22-6-2020	Bergen (L)	-
-	24	26-8-2021	26-8-2021	Venray	-
-	20	25-8-2016	25-8-2016	Purmerend	-
-	25	29-5-2017	29-5-2017	Venlo	-
-	24	14-6-2019	14-6-2019	Enschede	-
-	25	5-1-2022	5-1-2022	Voorst	-
-	24	25-11-2021	25-11-2021	Enschede	-
-	20	16-6-2017	16-6-2017	Venlo	-
-	24	6-6-2017	6-6-2017	Schiedam	-
-	20	28-12-2020	26-1-2021	Woerden	-
-	20	21-3-2019	8-4-2019	Montfoort	-
-	24	3-10-2018	8-10-2018	Heerlen	-
-	20	7-3-2017	14-4-2017	Tytsjerksteradiel	-
-	24	10-12-2021	3-2-2022	Hollands Kroon	-
-	20	20-11-2020	4-12-2020	Woerden	-
-	24	15-9-2015	15-9-2015	Halderberge	-
-	60	1-8-2018	11-4-2019	Borger-Odoorn	-
-	24	19-1-2021	19-1-2021	Waterschap Scheldestromen	-
-	30	1-9-2020	30-9-2020	Wassenaar	-
-	24	9-8-2019	11-9-2019	Ridderkerk	-
-	30	20-7-2015	13-1-2016	Aalten	-
-	20	23-1-2017	26-1-2017	Niet bekend	-
-	30	23-8-2018	21-2-2019	Castricum	-
-	20	26-1-2015	26-1-2015	Gouda	-
-	25	18-1-2022	11-5-2022	Sittard-Geleen	-
-	25	4-4-2016	4-4-2016	Haarlem	-
-	20	25-3-2021	29-4-2021	Bergen op Zoom	-
-	20	16-4-2013	24-4-2013	Heerenveen	-
-	24	8-4-2021	17-5-2021	Kaag en Braassem	-
-	21	14-12-2015	29-4-2016	Landgraaf	-
-	20	15-6-2016	15-6-2016	Aalten	-
-	26	24-9-2015	24-9-2015	Texel	-
-	24	10-3-2017	10-3-2017	Hoorn	-
-	20	27-2-2017	27-2-2017	Alphen aan den Rijn	-
-	25	21-3-2017	21-3-2017	Eemnes	-
-	25	19-7-2021	5-8-2021	Lansingerland	-
-	24	8-11-2016	10-11-2016	Zeist	-
-	25	12-6-2017	11-1-2018	Haarlem	-

-	20	8-3-2022	8-3-2022	Utrecht	-
-	24	20-1-2022	16-2-2022	Koggenland	-
-	24	20-10-2017	20-10-2017	Haarlemmermeer	-
-	24	24-10-2017	20-2-2018	Son en Breugel	-
-	20	10-10-2016	10-10-2016	Voorschoten	-
-	20	24-2-2020	24-2-2020	Tiel	-
-	24	11-11-2019	11-11-2019	Aalten	-
-	21	16-11-2016	2-1-2017	Utrechtse Heuvelrug	-
-	20	14-6-2016	14-6-2016	Hof van Twente	-
-	25	4-3-2016	4-3-2016	Leiden	-
-	30	6-11-2015	16-11-2015	Alphen aan den Rijn	-
-	20	12-7-2017	18-7-2017	De Friese Meren (per 1 juli 2015 De Fryske Marren)	-
-	60	7-1-2021	24-8-2021	Opsterland	-
-	3	6-9-2016	6-9-2016	Utrecht	-
-	30	9-3-2020	16-4-2020	Epe	-
-	24	30-10-2020	6-11-2020	Oldambt	-
-	25	15-2-2016	15-2-2016	Oostzaan	-
-	20	5-3-2019	24-4-2019	Gouda	-
-	20	14-10-2020	14-10-2020	Hoogheemraadschap van Rijnland	-
-	22	23-8-2017	28-11-2017	Utrecht	-
-	25	19-7-2017	19-7-2017	Niet bekend	-
-	24	25-4-2016	25-4-2016	Heerlen	-
-	3	13-1-2016	14-1-2016	Oldambt	-
-	20	3-6-2019	21-6-2019	Venray	-
-	20	8-10-2019	29-10-2019	Zuidplas	-
-	20	25-5-2021	28-5-2021	Castricum	-
-	20	2-11-2018	22-11-2018	Velsen	-
-	20	28-10-2020	5-1-2021	Langedijk	-
-	24	12-1-2016	12-1-2016	Loon op Zand	-
-	22	10-4-2015	17-9-2015	Tilburg	-
-	20	4-9-2018	4-9-2018	Bergen op Zoom	-
-	25	24-5-2020	27-5-2020	Bergeijk	-
-	24	27-6-2018	2-7-2018	Emmen	-
-	20	30-5-2017	30-5-2017	Hengelo	-
-	20	15-1-2015	15-1-2015	Waalre	-
-	24	6-8-2018	6-8-2018	Limburg	-
-	20	6-3-2012	12-3-2012	Leeuwarden	-
-	25	7-4-2015	7-4-2015	Waalre	-



-	3	7-3-2016	7-3-2016	Nieuwkoop	-
-	20	30-10-2018	30-10-2018	Bodegraven-Reeuwijk	-
-	24	10-6-2015	10-6-2015	Nijmegen	-
-	60	1-11-2016	13-12-2016	Epe	-
-	20	8-2-2020	23-11-2021	Laren	-
-	20	13-12-2018	3-4-2019	Leudal	-
-	24	20-4-2020	20-4-2020	West Betuwe	-
-	20	5-10-2016	5-10-2016	Berkelland	-
-	24	21-12-2015	21-12-2015	Schiedam	-
-	20	6-3-2014	12-3-2014	Borger-Odoorn	-
-	25	9-10-2016	24-10-2016	Goeree-Overflakkee	-
-	20	4-12-2019	4-12-2019	Opmeer	-
-	21	18-3-2022	17-5-2022	Beesel	-
-	24	27-9-2019	8-10-2019	Maassluis	-
-	30	30-10-2012	19-3-2013	Noordoostpolder	-
-	20	12-4-2022	23-5-2022	Hilvarenbeek	-
-	20	6-9-2017	14-9-2017	Hardinxveld-Giessendam	-
-	24	9-10-2015	9-10-2015	Enschede	-
-	25	3-12-2018	3-12-2018	Valkenswaard	-
-	24	16-11-2021	16-11-2021	Maasgouw	-
-	30	16-7-2014	6-8-2014	Voorschoten	-
-	24	12-3-2020	12-3-2020	Reusel-De Mierden	-
-	3	17-4-2017	12-5-2017	Venlo	-
-	20	1-3-2021	26-3-2021	Haarlem	-
-	24	26-5-2021	26-5-2021	Bronckhorst	-
-	26	29-6-2017	5-7-2017	Sittard-Geleen	-
-	20	13-9-2017	13-9-2017	Arnhem	-
-	24	16-12-2019	16-12-2019	Veenendaal	-
-	26	19-7-2021	28-12-2021	Den Helder	-
-	25	12-9-2018	4-10-2018	Halderberge	-
-	23	3-11-2021	3-11-2021	Hattem	-
-	21	29-10-2014	29-5-2015	Horst aan de Maas	-
-	24	10-6-2021	10-6-2021	Schiedam	-
-	21	31-12-2021	27-1-2022	Omgevingsdienst De Vallei	-
-	20	9-3-2017	9-3-2017	Apeldoorn	-
-	60	15-4-2020	26-6-2020	Flevoland	-
-	20	29-1-2018	29-1-2018	Lisse	-
-	24	7-10-2020	7-10-2020	Dordrecht	-
-	3	16-10-2017	17-10-2017	Katwijk	-

-	30	31-3-2019	23-4-2019	Tubbergen	-
-	20	11-11-2019	29-11-2019	Roerdalen	-
-	20	21-11-2019	21-11-2019	Koggenland	-
-	20	2-6-2021	2-6-2021	Amersfoort	-
-	20	19-8-2020	19-8-2020	Altena	-
-	25	27-1-2016	27-1-2016	Haarlem	-
-	60	7-12-2018	17-1-2019	Steenbergen	-
-	20	8-8-2019	8-8-2019	Hilversum	-
-	60	25-1-2016	13-7-2016	Achtkarspelen	-
-	25	30-10-2018	7-12-2018	Bodegraven-Reeuwijk	-
-	26	3-11-2017	3-11-2017	Gelderland	-
-	20	6-9-2017	6-9-2017	Gelderland	-
-	20	4-9-2018	4-9-2018	Tilburg	-
-	25	30-8-2017	30-8-2017	Winterswijk	-
-	24	17-1-2022	17-1-2022	Zundert	-
-	20	31-1-2017	31-1-2017	Zoetermeer	-
-	21	14-7-2015	18-12-2015	Maarssen	-
-	24	5-8-2021	20-10-2021	Apeldoorn	-
-	3	22-8-2016	22-8-2016	Goeree-Overflakkee	-
-	25	26-8-2020	4-9-2020	Barneveld	-
-	25	4-9-2017	4-9-2017	Bronckhorst	-
-	20	1-2-2021	17-3-2021	Altena	-
-	3	24-8-2015	24-8-2015	Ridderkerk	-
-	24	28-10-2020	25-11-2020	Dronten	-
-	20	29-7-2021	29-7-2021	Stichtse Vecht	-
-	20	20-4-2017	20-4-2017	Tilburg	-
-	24	4-9-2017	4-9-2017	Hilversum	-
-	25	13-1-2019	27-6-2019	Halderberge	-
-	20	4-2-2015	26-2-2015	Wassenaar	-
-	3	19-4-2017	19-4-2017	Hilversum	-
-	20	2-2-2022	2-2-2022	Bronckhorst	-
-	24	20-3-2015	20-3-2015	Tilburg	-
-	25	16-9-2016	16-9-2016	Bodegraven-Reeuwijk	-
-	20	8-4-2016	8-4-2016	Barneveld	-
-	20	12-11-2019	29-11-2019	Tilburg	-

-	20	2-7-2021	28-7-2021	Waadhoeke is sinds 1 januari 2018 een Nederlandse gemeente, die ontstond uit de voormalige gemeenten Franekeradeel, het Bildt, Menaldumadeel en uit vier dorpen van de voormalige gemeente Littenseradee	-
-	24	9-1-2020	10-1-2020	Heerhugowaard	-
-	20	24-7-2017	24-7-2017	Overbetuwe	-
-	24	6-7-2020	6-7-2020	Haarlem	-
-	25	23-6-2021	23-6-2021	Niet bekend	-
-	20	22-9-2016	11-10-2016	Uithoorn	-
-	50	7-10-2013	12-12-2013	Enkhuizen	-
-	24	17-7-2018	27-7-2018	Wassenaar	-
-	20	1-6-2015	9-7-2015	Velsen	-
-	30	8-5-2018	24-5-2018	Texel	-
-	24	7-6-2016	7-6-2016	Texel	-
-	20	26-11-2018	26-11-2018	Loon op Zand	-
-	20	25-5-2020	25-5-2020	Pijnacker-Nootdorp	-
-	1	18-10-2018	18-10-2018	Zuidhorn	-
-	20	11-3-2015	11-3-2015	Amersfoort	-
-	30	20-3-2015	22-4-2015	Haarlemmermeer	-
-	25	14-7-2016	14-7-2016	Halderberge	-
-	24	20-12-2017	3-1-2018	Utrecht	-
-	20	9-3-2021	9-3-2021	Noardeast-Fryslân	-
-	20	9-6-2016	9-6-2016	Zeist	-
-	20	9-3-2020	24-4-2020	Sliedrecht	-
-	25	16-6-2021	16-6-2021	Zwijndrecht	-
-	24	21-3-2017	21-3-2017	Ermelo	-
-	20	26-1-2015	26-1-2015	Apeldoorn	-
-	3	25-2-2016	25-2-2016	Súdwest Fryslân	-
-	20	24-3-2015	13-5-2015	Barneveld	-
-	25	2-7-2021	2-7-2021	Weert	-
-	24	18-6-2019	18-6-2019	het Bildt	-
-	24	17-11-2017	17-11-2017	Tilburg	-
-	20	28-12-2018	28-12-2018	Niet bekend	-
-	20	23-7-2021	23-7-2021	Nijmegen	-
-	24	22-2-2018	22-2-2018	Leek	-
-	25	13-11-2019	24-12-2019	De Ronde Venen	-

-	20	30-12-2020	18-8-2021	Zwijndrecht	-
-	30	7-5-2018	9-8-2018	Bronckhorst	-
-	71	27-5-2020	23-12-2020	Waadhoeke is sinds 1 januari 2018 een Nederlandse gemeente, die ontstond uit de voormalige gemeenten Franekeradeel, het Bildt, Menaldumadeel en uit vier dorpen van de voormalige gemeente Littenseradee	-
-	25	1-9-2017	1-9-2017	Leeuwarden	-
-	24	5-11-2021	5-11-2021	Tilburg	-
-	20	22-12-2020	22-12-2020	Hilversum	-
-	20	9-2-2022	9-2-2022	Noordenveld	-
-	3	28-8-2017	28-8-2017	Leusden	-
-	25	13-6-2022	13-6-2022	Kaag en Braassem	-
-	20	15-2-2017	15-2-2017	Borger-Odoorn	-
-	25	25-1-2016	25-1-2016	Leidschendam-Voorburg	-
-	3	24-2-2017	24-2-2017	Hollands Kroon	-
-	24	2-5-2019	24-5-2019	Berkelland	-
-	20	22-4-2015	22-4-2015	Bergen (NH)	-
-	20	16-3-2015	16-3-2015	Dordrecht	-
-	3	19-7-2017	19-7-2017	Twenterand	-
-	24	2-2-2022	2-2-2022	Lingewaard	-
-	20	18-10-2016	18-10-2016	Gooise Meren	-
-	25	21-8-2019	30-1-2020	Leiden	-
-	20	9-7-2015	31-7-2015	Hilversum	-
-	30	21-10-2019	6-12-2019	Barneveld	-
-	24	5-6-2020	29-6-2020	Amersfoort	-
-	20	7-6-2018	2-7-2018	Baarle-Nassau	-
-	26	11-9-2020	30-9-2020	Baarn	-
-	24	6-3-2020	6-3-2020	Ermelo	-
-	24	15-12-2020	15-12-2020	Hilversum	-
-	20	14-1-2015	14-1-2015	Dantumadiel	-
-	20	3-7-2015	3-7-2015	Alkmaar	-
-	25	8-8-2018	8-8-2018	Loon op Zand	-
-	20	16-3-2015	16-3-2015	Veendam	-
-	24	27-5-2019	27-5-2019	Emmen	-
-	24	28-10-2017	21-12-2017	Barneveld	-
-	25	13-3-2019	17-4-2019	Harderwijk	-

-	20	17-8-2012	22-8-2012	Veghel	-
-	25	3-5-2017	3-5-2017	Leiderdorp	-
-	24	11-6-2020	16-6-2020	Hilversum	-
-	3	24-4-2017	12-5-2017	Venlo	-
-	20	1-11-2017	1-11-2017	Abcoude	-
-	20	20-11-2014	10-12-2014	Haarlemmermeer	-
-	25	11-1-2016	11-1-2016	Zwijndrecht	-
-	25	8-2-2017	8-2-2017	Voorst	-
-	20	26-9-2016	26-9-2016	Hengelo	-
-	25	12-7-2017	12-7-2017	Heerlen, Rijkswaterstaat (Ministerie van Infrastructuur en Milieu)	-
-	25	21-2-2017	21-2-2017	Vught	-
-	24	11-2-2020	11-2-2020	Nieuwkoop	-
-	3	19-9-2016	29-9-2016	Koggenland	-
-	20	28-7-2015	28-7-2015	Schagen	-
-	20	14-3-2018	14-3-2018	Bronckhorst	-
-	60	15-5-2017	29-6-2017	Boxtel	-
-	20	10-2-2016	16-2-2016	Zuidplas	-
-	20	16-12-2013	27-1-2014	Boxtel	-
-	24	22-9-2020	22-9-2020	Eijsden-Margraten	-
-	20	1-3-2020	10-3-2020	Nijmegen	-
-	24	29-4-2020	29-4-2020	Dordrecht	-
-	20	22-12-2015	22-12-2015	Neder-Betuwe	-
-	20	13-3-2018	10-4-2018	Langedijk	-
-	1	7-9-2015	7-9-2015	Laren	-
-	20	31-5-2021	31-5-2021	Cuijk (per 1 januari 2022 Land van Cuijk)	-
-	24	25-11-2019	4-2-2020	Woerden	-
-	24	5-3-2021	5-3-2021	Krimpenerwaard	-
-	25	9-6-2021	9-8-2021	Leeuwarden	-
-	20	7-8-2020	12-8-2020	Zeist	-
-	20	15-8-2018	15-8-2018	Dordrecht	-
-	20	11-12-2018	11-2-2019	Noordwijkerhout	-
-	20	30-8-2018	10-10-2018	Lochem	-
-	20	23-1-2015	23-1-2015	Echt-Susteren	-
-	24	9-6-2021	7-7-2021	Amersfoort, Bunschoten	-
-	60	20-6-2017	27-10-2017	Krimpenerwaard	-
-	1	6-2-2017	6-2-2017	Breda	-

-	20	23-4-2020	23-4-2020	Groningen, Het Hogeland	-
-	25	12-9-2017	2-10-2017	Loon op Zand	-
-	20	11-9-2018	11-9-2018	Halderberge	-
-	30	17-4-2012	14-6-2012	Boxtel	-
-	20	23-9-2021	23-9-2021	Dronten	-
-	20	21-9-2015	13-1-2016	Bergen (L)	-
-	25	4-7-2019	4-7-2019	Loppersum	-
-	25	16-5-2018	16-5-2018	Wageningen	-
-	24	13-2-2021	24-2-2021	Epe	-
-	24	4-4-2017	4-4-2017	Valkenswaard	-
-	20	29-8-2020	12-11-2020	Steenwijkerland	-
-	24	21-7-2021	21-7-2021	Amersfoort	-
-	25	28-6-2020	3-8-2020	Beekdaelen	-
-	25	29-6-2021	21-9-2021	Castricum	-
-	20	16-7-2012	30-7-2012	Aa en Hunze	-
-	20	4-3-2022	4-3-2022	Uithoorn	-
-	20	29-5-2019	29-5-2019	Wageningen	-
-	25	19-5-2020	8-6-2020	Omgevingsdienst Haaglanden	-
-	20	15-10-2021	15-10-2021	Oegstgeest	-
-	26	6-3-2017	6-3-2017	Weert	-
-	24	13-5-2020	16-6-2020	Mook en Middelaar	-
-	20	12-4-2019	12-4-2019	Wijk bij Duurstede	-
-	20	18-5-2022	18-5-2022	Hoogheemraadschap Amstel, Gooi en Vecht	-
-	25	12-6-2017	12-6-2017	Oldambt	-
-	3	10-9-2018	10-9-2018	Landerd	-
-	26	30-11-2021	30-11-2021	Gelderland	-
-	25	2-6-2016	2-6-2016	Súdwest Fryslân	-
-	24	13-12-2019	13-12-2019	Hollands Kroon	-
-	24	6-7-2018	6-7-2018	Tilburg	-
-	25	7-10-2020	11-11-2020	Krimpenerwaard	-
-	21	16-1-2014	11-4-2014	Epe	-
-	20	1-5-2019	10-5-2019	Katwijk	-
-	24	6-11-2020	6-11-2020	Rijswijk	-
-	24	7-1-2022	7-2-2022	Molenlanden	-
-	24	13-4-2021	13-4-2021	Omgevingsdienst Haaglanden	-
-	20	30-8-2018	24-10-2018	Brunssum	-
-	20	15-7-2020	26-11-2020	Veenendaal	-

-	24	11-3-2019	15-4-2019	Cuijk (per 1 januari 2022 Land van Cuijk)	-
-	25	21-8-2017	21-8-2017	Apeldoorn	-
-	25	24-7-2017	24-7-2017	Maastricht	-
-	20	4-3-2021	4-3-2021	Pijnacker-Nootdorp	-
-	25	30-9-2021	1-2-2022	Zeist	-
-	24	5-1-2015	5-1-2015	Gouda	-
-	30	30-3-2017	20-7-2017	Saba	-
-	20	10-4-2018	10-4-2018	Nijmegen	-
-	25	8-2-2019	8-2-2019	Amersfoort	-
-	20	25-4-2017	25-4-2017	Coevorden	-
-	20	27-5-2020	27-5-2020	Utrecht	-
-	20	18-12-2014	19-12-2014	Enschede	-
-	25	18-6-2018	2-7-2018	Reimerswaal	-
-	20	10-2-2020	10-2-2020	Valkenburg aan de Geul	-
-	25	23-3-2016	23-3-2016	Pijnacker-Nootdorp	-
-	24	6-2-2017	6-2-2017	Arnhem	-
-	20	19-6-2019	21-6-2019	Stichtse Vecht	-
-	20	14-6-2021	14-6-2021	Velsen	-
-	24	26-10-2020	26-10-2020	Deventer	-
-	25	24-5-2016	5-7-2016	Drimmelen	-
-	20	14-9-2016	24-10-2016	Apeldoorn	-
-	60	16-9-2019	9-10-2019	Leeuwarden	-
-	25	18-8-2016	18-8-2016	Sint-Oedenrode (tegenwoordig Meierijstad)	-
-	20	14-9-2017	29-9-2017	Steenbergen	-
-	25	8-7-2021	28-9-2021	Zeist	-
-	20	1-11-2021	25-11-2021	Pekela	-
-	20	16-3-2021	16-3-2021	Mill en Sint Hubert (per 1 januari 2022 Land van Cuijk)	-
-	20	28-1-2019	28-1-2019	De Ronde Venen	-
-	60	13-3-2012	6-2-2013	Houten	-
-	24	16-3-2021	18-3-2021	Epe	-
-	25	28-4-2016	28-4-2016	Haarlemmermeer	-
-	20	16-6-2017	16-6-2017	Delft	-
-	24	18-10-2016	18-10-2016	Zaltbommel	-
-	20	5-4-2021	11-6-2021	Bloemendaal	-
-	20	9-4-2018	9-4-2018	s-Hertogenbosch	-
-	24	12-2-2022	16-3-2022	Noordwijk	-

-	25	5-9-2019	5-9-2019	Westland	-
-	26	31-10-2021	11-11-2021	Steenbergen	-
-	25	22-6-2016	22-6-2016	Arnhem	-
-	20	1-6-2017	1-6-2017	Hollands Kroon	-
-	25	7-10-2020	25-11-2020	Het Hogeland	-
-	20	3-12-2014	25-2-2015	Veldhoven	-
-	25	25-4-2021	7-6-2021	Stichtse Vecht	-
-	26	29-10-2020	29-10-2020	Alkmaar	-
-	25	3-1-2022	10-2-2022	Roermond	-
-	24	8-6-2021	19-7-2021	Groningen	-
-	25	21-3-2018	9-4-2018	Utrechtse Heuvelrug	-
-	20	14-8-2020	14-8-2020	Alphen aan den Rijn	-
-	20	24-6-2015	1-7-2015	Ter Aar	-
-	25	5-2-2016	5-2-2016	Tilburg	-
-	24	11-4-2016	11-4-2016	Leudal	-
-	24	5-8-2015	5-8-2015	Culemborg	-
-	25	23-2-2022	23-2-2022	Drimmelen	-
-	20	16-8-2021	16-8-2021	Deventer	-
-	24	15-11-2017	22-1-2018	Sittard-Geleen	-
-	20	28-3-2018	11-4-2018	Westland	-
-	24	13-6-2016	13-6-2016	Bergeijk	-
-	26	15-9-2015	15-9-2015	Epe	-
-	20	11-5-2021	11-5-2021	Krimpenerwaard	-
-	20	21-2-2018	27-2-2018	Barneveld	-
-	24	13-2-2017	3-3-2017	Zevenaar	-
-	20	24-10-2018	24-10-2018	Krimpenerwaard	-
-	24	8-5-2018	24-5-2018	Oudewater	-
-	20	28-1-2020	28-1-2020	Mill en Sint Hubert (per 1 januari 2022 Land van Cuijk)	-
-	20	15-1-2014	23-1-2014	Lingewaal	-
-	24	14-5-2018	14-5-2018	Heerhugowaard	-
-	25	17-10-2017	17-10-2017	De Bilt	-
-	20	12-2-2019	5-3-2019	Amersfoort	-
-	24	23-10-2018	23-10-2018	Westland	-
-	24	7-7-2021	7-7-2021	Bronckhorst	-
-	20	3-6-2020	17-6-2020	Nieuwegein	-
-	20	21-2-2017	22-2-2017	Velsen	-
-	20	11-8-2015	11-8-2015	Weert	-
-	24	13-7-2020	13-7-2020	Delft	-



-	24	30-9-2020	30-9-2020	Weststellingwerf	-
-	20	20-11-2012	5-7-2013	Arnhem	-
-	20	9-2-2016	9-2-2016	Alphen aan den Rijn	-
-	20	27-10-2021	30-11-2021	Oudewater	-
-	25	10-5-2021	10-5-2021	Schouwen-Duiveland	-
-	24	11-5-2022	12-5-2022	Nunspeet	-
-	24	17-5-2021	17-5-2021	Castricum	-
-	20	7-2-2014	12-2-2014	Putten	-
-	24	15-8-2017	15-8-2017	Purmerend	-
-	20	21-7-2016	21-7-2016	Loon op Zand	-
-	24	30-1-2020	19-3-2020	Flevoland	-
-	24	14-9-2021	14-9-2021	Weststellingwerf	-
-	20	9-10-2017	9-10-2017	Coevorden	-
-	20	1-11-2017	9-11-2017	Winsum	-
-	60	31-3-2017	6-6-2017	Texel	-
-	24	18-1-2022	9-3-2022	Montferland	-
-	24	19-8-2016	19-8-2016	Zuidplas	-
-	24	4-12-2020	13-1-2021	Hilversum	-
-	20	7-2-2018	12-2-2018	Winterswijk	-
-	24	19-3-2015	19-3-2015	Montferland	-
-	20	12-5-2022	12-5-2022	Hoeksche Waard	-
-	20	23-6-2016	23-6-2016	Nieuwkoop	-
-	20	21-6-2012	26-6-2012	Delft	-
-	20	20-5-2020	22-6-2020	Gorinchem	-
-	24	11-8-2015	11-8-2015	Geldrop-Mierlo	-
-	20	17-3-2017	17-3-2017	Niet bekend	-
-	24	14-4-2022	19-5-2022	Waalre	-
-	25	8-5-2017	8-5-2017	Zeist	-
-	20	31-8-2021	31-8-2021	Leiden	-
-	20	20-9-2017	31-10-2017	Katwijk	-
-	20	14-11-2018	14-11-2018	Zeist	-
-	24	28-8-2019	28-8-2019	Ooststellingwerf	-
-	20	29-9-2015	6-10-2015	Waalre	-
-	26	30-1-2018	30-1-2018	Elburg	-
-	20	29-6-2018	29-6-2018	Utrechtse Heuvelrug	-
-	24	23-5-2018	12-11-2020	Leudal	-
-	24	16-4-2021	16-4-2021	Oldambt	-
-	20	19-8-2015	19-8-2015	Peel en Maas	-

-	20	19-1-2018	19-1-2018	De Friese Meren (per 1 juli 2015 De - Fryske Marren)	-
-	25	5-6-2020	3-9-2020	Nieuwegein	-
-	20	21-11-2019	21-11-2019	Gooise Meren	-
-	3	1-11-2017	1-11-2017	Heerhugowaard	-
-	20	27-8-2016	1-9-2016	Zwijndrecht	-
-	25	23-2-2017	23-2-2017	Midden-Delfland	-
-	20	12-5-2022	12-5-2022	Bernheze	-
-	20	27-3-2017	27-3-2017	Aa en Hunze	-
-	20	6-7-2015	11-9-2015	Doetinchem	-
-	25	20-4-2017	24-4-2017	Goeree-Overflakkee	-
-	24	22-6-2020	22-6-2020	Beverwijk, Noord-Holland	-
-	24	10-11-2021	10-11-2021	Overbetuwe	-
-	24	28-2-2018	28-2-2018	Zaltbommel	-
-	60	21-8-2013	13-12-2013	Waalwijk	-
-	25	7-10-2021	7-10-2021	Lingewaard	-
-	25	11-3-2021	11-3-2021	Baarle-Nassau	-
-	25	1-2-2018	1-2-2018	Hoorn, Noord-Holland	-
-	20	18-10-2013	21-11-2013	Oisterwijk	-
-	1	12-10-2015	12-10-2015	Woerden	-
-	25	11-3-2022	5-4-2022	Utrecht	-
-	25	13-12-2021	13-12-2021	De Ronde Venen	-
-	24	6-1-2021	6-1-2021	Helmond	-
-	30	3-4-2019	1-5-2019	Maassluis	-
-	30	16-12-2016	16-12-2016	Alkmaar	-
-	20	27-1-2015	12-5-2015	Leusden	-
-	25	7-7-2016	7-7-2016	Koggenland	-
-	20	6-12-2014	18-3-2015	Mill en Sint Hubert (per 1 januari 2022 Land van Cuijk)	-
-	25	1-2-2018	1-2-2018	Laren	-
-	25	1-1-2018	22-1-2018	Oldambt	-
-	25	17-6-2021	22-6-2021	Dinkelland	-
-	3	7-10-2019	7-10-2019	Coevorden	-
-	25	28-2-2018	28-2-2018	Zaltbommel	-
-	20	8-3-2021	30-3-2021	Omgevingsdienst IJmond	-
-	24	3-10-2017	3-10-2017	Alkmaar	-
-	60	17-9-2015	9-10-2015	Culemborg	-
-	25	16-9-2015	16-9-2015	Franekeerdeel	-
-	20	8-6-2021	8-6-2021	Heemstede	-

-	3	31-3-2017	31-3-2017	Waddinxveen	-
-	20	24-8-2017	24-8-2017	Leiden	-
-	24	8-8-2018	4-9-2018	Ooststellingwerf	-
-	24	19-1-2015	19-1-2015	Súdwest Fryslân	-
-	20	8-6-2021	23-6-2021	Noord-Brabant, Sint Anthonis	-
-	20	11-11-2020	12-11-2020	Gennep	-
-	20	12-12-2019	12-12-2019	Westerkwartier	-
-	20	3-2-2015	3-2-2015	Tilburg	-
-	20	16-3-2021	2-4-2021	Edam-Volendam	-
-	1	1-10-2015	1-10-2015	Hardinxveld-Giessendam	-
-	22	5-9-2013	22-5-2014	Bodegraven-Reeuwijk	-
-	24	30-8-2016	30-8-2016	Wormerland	-
-	20	27-7-2021	28-7-2021	Aalten	-
-	30	1-3-2012	26-3-2012	Leidschendam-Voorburg	-
-	24	5-9-2016	5-9-2016	s-Hertogenbosch	-
-	24	2-8-2020	18-8-2020	Heerde	-
-	25	19-4-2021	17-6-2021	Krimpenerwaard	-
-	25	5-1-2021	8-2-2021	Ooststellingwerf	-
-	3	8-12-2020	10-2-2021	Dordrecht	-
-	24	16-10-2020	16-11-2020	Asten	-
-	20	20-12-2017	20-12-2017	Groningen	-
-	20	22-3-2019	10-4-2019	Hilversum	-
-	20	20-9-2017	30-11-2017	Geldrop-Mierlo	-
-	20	27-3-2018	27-3-2018	Edam-Volendam	-
-	24	20-7-2016	20-7-2016	Schagen	-
-	20	21-1-2020	21-1-2020	Deurne	-
-	25	30-7-2017	11-8-2017	Nijmegen, Omgevingsdienst Regio Arnhem (Odra)	-
-	25	22-2-2017	22-2-2017	Hof van Twente	-
-	24	7-3-2022	5-4-2022	Lelystad	-
-	24	27-5-2019	27-5-2019	Deventer	-
-	21	8-7-2021	9-2-2022	Hilversum	-
-	22	23-1-2014	2-5-2014	Nijmegen	-
-	20	12-4-2017	12-4-2017	Dronten	-
-	20	12-7-2016	12-7-2016	Boekel	-
-	22	1-3-2016	15-7-2016	Hatterum	-
-	30	6-7-2018	26-2-2019	Zeist	-
-	25	22-12-2016	22-12-2016	Castricum	-
-	20	7-10-2015	7-10-2015	Laarbeek	-

-	20	12-5-2017	12-5-2017	Boxtel	-
-	24	8-10-2021	8-10-2021	Haarlem	-
-	20	3-2-2020	24-2-2020	Helmond	-
-	30	12-10-2017	6-11-2017	Apeldoorn	-
-	3	4-4-2017	4-4-2017	Putten	-
-	30	10-2-2012	21-3-2012	Súdwest Fryslân	-
-	24	7-6-2021	7-6-2021	Harderwijk	-
-	24	16-12-2019	16-12-2019	Barneveld	-
-	20	10-10-2012	18-10-2012	Halderberge	-
-	20	30-8-2017	20-10-2017	Schagen	-
-	3	8-8-2018	8-8-2018	Tilburg	-
-	20	30-7-2021	30-7-2021	Nuenen, Gerwen en Nederwetten	-
-	25	20-11-2017	20-11-2017	Nijkerk	-
-	21	18-1-2022	28-3-2022	Deventer	-
-	21	11-2-2020	19-6-2020	Opmeer	-
-	3	26-11-2015	9-12-2015	Gelderland	-
-	20	15-8-2018	15-8-2018	Heerlen	-
-	20	31-10-2016	21-11-2016	Leusden	-
-	24	17-12-2019	17-12-2019	Stichtse Vecht	-
-	25	12-5-2017	12-5-2017	Bergeijk	-
-	24	4-4-2019	1-7-2019	Noordoostpolder	-
-	20	23-9-2014	24-10-2014	Sliedrecht	-
-	20	25-1-2020	10-2-2020	Achtkarspelen	-
-	30	9-11-2017	29-11-2017	Lochem	-
-	20	1-10-2018	1-10-2018	Harderwijk	-
-	1	23-12-2015	23-12-2015	Sint-Oedenrode (tegenwoordig Meerijstad)	-
-	20	19-6-2014	27-6-2014	Voerendaal	-
-	30	7-3-2013	21-3-2013	Albrandswaard	-
-	21	4-11-2014	19-12-2014	Steenwijkerland	-
-	20	17-4-2014	22-5-2014	Nijmegen	-
-	20	14-10-2019	3-12-2019	Aalsmeer	-
-	20	20-10-2021	25-10-2021	Helmond	-
-	20	6-2-2018	6-2-2018	Leiden	-
-	20	28-8-2020	21-9-2020	Schiermonnikoog	-
-	20	4-7-2019	4-7-2019	Aa en Hunze	-
-	20	26-2-2013	8-3-2013	Oirschot	-
-	20	3-4-2017	3-4-2017	Emmen	-
-	24	15-12-2021	15-12-2021	Enschede	-

-	30	4-10-2021	2-11-2021	Weesp	-
-	24	9-4-2019	9-4-2019	Friesland	-
-	25	24-2-2016	24-2-2016	Apeldoorn	-

## Rapport Veldhoven

Publicatie nummer	Omschrijving	Afdoenings wijze	Datum Ontvangst	Datum Afhandeling	Orgaan	Oordeel
-	Handelwijze B&W Veldhoven inzake niet correct wijzigen adresgegevens m.a.g. geen ontvangst belangrijke stukken belasting waardoor nu verhogingen zijn opgelegd.	20	15-6-2014	18-6-2014	Veldhoven	-
-	Klacht over de Gemeente Veldhoven mbt administratieve nauwkeurigheid bij het telkens opvragen van poststukken van verzoeker	20	4-4-2016	2-5-2016	Veldhoven	-
-	klacht over de gemeente Veldhoven. Vzk is op leeftijd en ontvangt post digitaal. Vzk geadviseerd digitale post via mijnoverheid.nl uit te zetten. Als de gemeente geen post verstuurd en dan een klacht bij de No.	20	11-12-2018	11-12-2018	Veldhoven	-
-	Mevrouw heeft problemen met de wijze van inspraak en het besluit van de gemeente om vlak bij haar woning, tijdelijke woningen voor statushouders / asielzoekers te gaan bouwen. Met haar besproken welke opties ze heeft in dit verband. Ook gewezen op ons rapport en onze spelregels. Mevrouw gaat nadenken op welke manier ze dit aan de orde gaat stellen. Dankt voor het gesprek.	20	5-7-2016	5-7-2016	Veldhoven	-
-	Onwonenden krijgen geen inspraak van de gemeente Veldhoven bij herinrichting woonwijk,	20	22-5-2018	22-5-2018	Veldhoven	-
-	Klacht over de gemeente Veldhoven m.b.t. beplanting van stuk gemeente grond	60	10-6-2015	6-8-2015	Veldhoven	-
-	Klacht niet terugbellen gemeente. Kenbaarheid.	24	19-4-2022	19-4-2022	Veldhoven	-
-	Klacht tegen gemeente Veldhoven mbt openbare orde en veiligheid	24	3-3-2016	8-3-2016	Veldhoven	-
-	Vz naar aanleiding van voicemailbericht gesproken. Het betreft een terugvordering bijstand en boete in totaal €33000,- vanwege fraude door de gemeente Veldhoven. Het vond plaats in 2016/2017. Vz had een advocaat. Er is bezwaar ingediend. De advocaat is niet in beroep gegaan. Nu is daar niets meer aan te doen. De ombudsman heeft hierin geen rol.	25	25-4-2022	25-4-2022	Veldhoven	-
-	foute vermelding inhoudingsplichtige gemeente jaargave 2020 en onterecht afwijzen klachtbehandeling op basis van AWB	30	15-6-2021	14-10-2021	Veldhoven	-
-	Klacht over overlast van boom op gemeentegrond. Melding gedaan. Nog geen klachtbehandeling geweest. Klacht in de ken gedaan.	20	1-3-2022	26-4-2022	Veldhoven	-

-	Klacht over het inschrijven in de gemeente Veldhoven	20	28-8-2018	28-8-2018	Veldhoven	-
	Ik heb vz geadviseerd om een klacht in te dienen bij de gemeente Veldhoven. Verder de procedure uitgelegd voor klachtbehandeling en het vervolg hiervan.					
-	Verzoekster is het niet eens met de afhandeling van haar bericht over een bejegeningklacht (een negatieve uitlating) door een medewerker van de gemeente Veldhoven. Klacht is ter behandeling doorgezonden aan de gemeente. Geen onderzoek door de Nationale ombudsman.	24	17-12-2019	4-3-2020	Veldhoven	-
-	Klacht over de Gemeente Veldhoven mbt uitvoeren van een BRP controle	20	7-1-2021	5-2-2021	Veldhoven	-
-	Onveilige verkeerssituatie gemeld aan gemeente Veldhoven. Omdat er van verzoekster geen telefoonnummer bekend is, heb ik haar gemaïld en uitgelegd dat klachten eerst door de gemeente behandeld moeten worden en in tweede instantie door de Nationale ombudsman.	20	13-8-2019	13-9-2019	Veldhoven	-
-	WWB stopgezet door gemeente. Verzoeker is afspraken niet nagekomen. Verzoeker telefonisch gereageerd, maar kon gemeente niet nakomen.	24	19-2-2020	19-2-2020	Veldhoven	-
-	klacht informatieverstrekking gem. Veldehoven	20	9-6-2016	9-6-2016	Veldhoven	-
-	Klacht over stop zetten van uitkering.	25	17-3-2016	17-3-2016	Veldhoven	-
-	Problemen met gemeente Veldhoven inzake aanvraag van uitkering	20	24-3-2020	6-4-2020	Veldhoven	-
-	Klacht gemeente Veldhoven: rapportage over 15 jarige dochter ihkv hulpverleningstraject. Indicatie jeugdhulp. Maar oudste dochter van 19 is genoemd?! Dat mag toch niet zomaar? Lijkt van mij wel, maar zij kan juridisch advies inwinnen.	24	1-4-2019	1-4-2019	Veldhoven	-
-	wettelijke regelingen bij beëindigen van WWB-uitkering en overgang naar AOW Gemeente Veldhoven	20	15-4-2013	2-5-2013	Veldhoven	-

-	Mevrouw belde van Vluchtelingenwerk Veldhoven. Ging om probleem met de gemeente en Belastingdienst Toeslagen betreffende aanmerking van een adres als zelfstandig woonadres zodat andere mensen in hetzelfde pand niet als de toeslagpartner van alleenstaande moeder worden gezien door Toeslagen. Mevrouw heeft echter twee weken geleden zowel een klacht bij de gemeente Veldhoven als bij Toeslagen ingediend hierover. Prmia, juiste stap. Uitkomst klachtprocedure afwachten, geen oplossing-> voorleggen aan ons.	24	16-11-2017	16-11-2017	Belastingdienst Toeslagen (Ministerie van Financiën), Veldhoven	-
-	Maatschappelijk ondersteuner gesproken mbt een aanvraag voor zorg bij gemeente Veldhoven. Zal eerst contact opnemen met landelijk meldpunt zorg mbt informatie over te bieden zorg. Mijn contactgegevens doorgegeven. Zodoende kan ze eventueel in de toekomst contact met mij opnemen.	20	12-12-2019	12-12-2019	Veldhoven	-
-	klacht gemeente Veldhoven. meneer heeft een parkeerplaats aangevraagd. Toen deze werd aangelegd kwam de buurvrouw boos naar buiten. hierop hebben de mensen van de bouw de spullen ingepakt en is de parkeerplaats tot op heden niet afgemaakt. Ik heb meneer geadviseerd contact op te nemen met de gemeente en als er geen duidelijk antwoord komt een klacht in te dienen. Daarna kan hij bij ons terecht.	24	28-5-2018	28-5-2018	Veldhoven	-
-	Klacht over de gemeente Veldhoven mbt overlast van geparkeerde scooters midden op de trottoir	24	2-3-2021	19-3-2021	Veldhoven	-
-	Klacht over de Gemeente Veldhoven m.b.t. straatverlichting	24	7-12-2017	12-12-2017	Veldhoven	-
-	behandelingsduur aanvraag bijstand	20	13-11-2015	13-11-2015	Veldhoven	-
-	Klacht over gemeente Veldhoven over de besluitvorming/ samenspraak over herinrichting van een straat. Is het strategisch om een klacht in te dienen? Of om zienswijze naar voren te brengen?	24	1-3-2019	1-3-2019	Veldhoven	-
-	Oneens met Gemeente Veldhoven betreffende late of geen reactie op (WOB)verzoeken en onjuiste bejegening	22	18-12-2013	25-2-2014	Veldhoven	-



-	Vz heeft een klacht over de gemeente Veldhoven. Ze klaagt erover dat een hond van de buurman poept in de gemeentetuin en het wordt niet opgeruimd. Gewezen op de ken.	24	31-1-2022	31-1-2022	Veldhoven	-
-	Klacht over de Gemeente Veldhoven mbt informatieverstrekking over het plaatsen van ondergrondse vuilcontainers	24	28-3-2019	14-5-2019	Veldhoven	-
-	Klacht over de gemeente Veldhoven mbt niet voldoen aan eisen brandveiligheid appartementen	25	14-11-2020	20-11-2020	Veldhoven	-
-	Klacht over gedraging van de gemeente Veldhoven	20	28-3-2020	18-11-2020	Veldhoven	-
-	Haar jaaropgave klopt niet, zegt ze.	3	26-2-2018	26-2-2018	Veldhoven	-
-	Klacht over gem. Veldhoven inzake plannen nieuwbouw ipv toegezegde park	24	17-3-2021	17-3-2021	Veldhoven	-
-	Mevrouw belt om te praten over haar ervaringen met gemeente Veldhoven. Zij voelt zich niet goed bejegend door iemand die zij aan de telefoon kreeg die op het gemeentehuis werkt. Er zijn ook in het verleden (zo'n 10 jaar geleden) heel veel dingen misgegaan tussen haar en de gemeente. Doorgenomen wat de No doet en de interne klachtbehandeling uitgelegd. Ze wilde echter alleen haar verhaal kwijt, en geen klacht indienen. Indien zij dit in de toekomst toch nog wil, dan belt ze weer met ons.	20	6-4-2022	7-4-2022	Veldhoven	-
-	Klacht over de Gemeente Veldhoven mbt klantvriendelijkheid bij het maken van afspraak voor aanvraag van paspoort	24	5-3-2018	6-3-2018	Veldhoven	-
-	Vz klaagt over de gemeente Veldhoven vanwege het niet naleven van de eigen vergunning aan de aannemer. De aannemer zou maar 5 containers mogen plaatsen op het werkterrein, maar dit zijn er 11 geworden. Daarnaast parkeren de bouwvallers in de wijk terwijl de gemeente gezegd zou hebben dat zij buiten de wijk moeten parkeren. vz heeft twee weken geleden een klacht ingediend. Geadviseerd de reactie af te wachten en daarna bij ons indienen.	24	1-10-2018	1-10-2018	Veldhoven	-
-	CRS registratie	20	28-9-2015	28-9-2015	Veldhoven	-

-	Klacht over de ambtshalve vermindering van dit jaar die de gemeente niet wil toepassen op de voorgaande (5) jaren. Inmiddels is zijn informeel bezwaar gecorrigeerd op de WOZ waarde, door aftrek van 20 vierkante meter (oprit buurman) zijnde waarde 30.000 euro op zijn WOZ aanslag. Omdat de gemeente abusievelijk de oprit van de burens bij zijn perceel had gerekend. Verzoeker kwam hierachter door een gesprek met een BOA die uitsprak dat hij zijn voertuig niet in zijn voortuin maar op zijn oprit moet parkeren. De oprit hoort niet bij zijn perceel maar is eigendom van de buurman. vervolgens wijst de gemeente het aanvullend verzoek via zijn jurist om dit ook toe te passen op voorgaande jaren af met verz	24	9-6-2022	9-6-2022	Veldhoven	-
-	Wilt weten welke vergunningen gemeente moet hebben en waar die afgegeven worden om bomen te kappen.	20	19-3-2018	19-3-2018	Veldhoven	-
-	Informatieverstrekking WMO eigen bijdrage Veldhoven	24	3-12-2015	3-12-2015	Veldhoven	-
-	Klacht over gemeente Veldhoven mbt duur bijstandsaanvraag	20	27-6-2019	27-6-2019	Veldhoven	-
-	Mevrouw heeft een WWB uitkering. Zij vraagt een lening aan bij haar gemeente (Veldhoven). De gemeente heeft gevraagd om een lijstje met 2de hands spullen die mevrouw wilt kopen en daarmee kan mevrouw het geld krijgen. Daarna moet zij hier een bon van inleveren. Mevrouw vraagt of dat zomaar mag, zij heeft dit nooit eerder meegemaakt bij de gemeente. Doorverwezen naar HJL of sociaal raadslieden.	20	26-3-2020	26-3-2020	Veldhoven	-
-	Klacht over de gemeente Veldhoven - geen reactie op aangetekende brieven, toezegging niet nagekomen	30	7-9-2021	22-12-2021	Veldhoven	-
-	Klacht over gemeente Veldhoven mbt informatieverstrekking	20	14-9-2017	4-10-2017	Veldhoven	-
-	Klacht over dienstverlening van de gemeente Veldhoven	24	10-5-2021	11-5-2021	Veldhoven	-
-	Handelwijze Deurwaarder inzake weigeren verlaging aflossingsbedrag ondanks van meerdere kanten verzoek aanpassing	20	24-6-2012	6-7-2012	Veldhoven	-
-	Vz belt met een klacht over de gemeente Veldhoven. Vz heeft een aanvraag ingediend voor een bijstandsuitkering. De aanvraag is afgewezen. Vz vraagt welke rol de No hierin heeft. Ik heb vz uitgelegd dat wij de beslissing van de gemeente niet toetsen. Vz kan tegen de beslissing in bezwaar en in tweede instantie in beroep. Om deze reden heb ik vz doorverwezen naar het JL.	25	21-6-2021	21-6-2021	Veldhoven	-

-	<p>Verzoeker zet zich in een stichting. Hij belde ivm de belangen en rechten van een aantal families in Veldhoven. Er spelen verschillende problemen. De gemeente wil de kosten van een uitvaart niet op zich nemen, terwijl de mensen het niet kunnen betalen. Volgens deze mensen biedt de wet op de lijkbezorging de ruimte om als er geen draagkracht is, dat de gemeente de kosten op zich neemt. Daarnaast krijgen mensen met hun kinderen onderwijs en zij hebben het gevoel te worden bespioneerd omdat aan de kinderen vragen worden gesteld over de opvoeding. Ze vertrouwen de gemeente niet.</p> <p>Verzoeker gaat eerst zelf nog een brief naar de gemeente schrijven om te vragen hoe het zit met de mogelijkheid van het overnemen van de uitvaartkosten en ik wijs hem erop dat het mogelijk nuttig zou zijn als er toch nog eens een gesprek is tussen de mensen en de gemeente. Dat vindt hij ook maar hij denkt dat dit al gebeurd is en toen uit de hand liep. Hij gaat met de mensen bespreken wat zij nu graag willen dat er gebeurt. Mogelijk neemt hij daarna nog contact met mij op.</p>	24	17-11-2016	17-11-2016	Veldhoven	-
-	Vz belt met klacht over gemeente Veldhoven. Het straatlicht in de straat is vanaf elke zondagmiddag tot maandagmiddag uit waardoor het onwijs donker is. Gemeente zegt hier 18 dec meer duidelijkheid over te geven. Meneer heeft een jaar geleden ook een klacht neergelegd over de straatverlichting en toen hebben wij een geslaagde interventie uitgezet. Ik zal het neerleggen bij onze cp	30	7-12-2018	12-12-2018	Veldhoven	-
-	Klacht B&W Veldhoven inzake eenzijdig besluiten (n.a.v. verzoek 1 buurman) plaatsing verkeerspaal waarvan verzoekrester geen sleutel heeft ontvangen m.a.g. dat burens B&W moeten bellen voor het zakken van de paal	22	8-9-2017	13-12-2017	Veldhoven	-
-	Gemeente Veldhoven int onder de beslagvrije voet	20	26-1-2018	26-1-2018	Veldhoven	-
-	Vz belt namens buurvrouw die bijstandsuitk heeft. Zoon van buurvrouw werkt naast zijn studie. Daarom gekort. Bezwaar, beroep/ sr voor evt aanvulling	25	21-4-2021	21-4-2021	Veldhoven	-

-	Klacht over handelwijze gemeente Veldhoven mbt niet verlenen van medewerking voorzetten van Schulddienstverlening. Vz heeft een klacht over klantmanager en wil een andere klantmanager. Gemeente had klacht niet inhoudelijk beoordeeld, omdat vz niet in gesprek wilde. Gemeente wil - na tussenkomst No - opnieuw in gesprek, maar alleen als zij eerst een orde gesprek voert. Vz wil dit niet en wenst ook geen klachtbehandeling meer door de No. Zij heeft advocaat ingeschakeld.	60	11-7-2019	2-9-2019	Veldhoven	-
-	Klacht over proces bijstandsuitkering gemeente Veldhoven	24	28-11-2017	28-11-2017	Veldhoven	-
-	Klacht over gevolgen kostendelersnorm	26	11-12-2017	11-12-2017	Veldhoven	-
-	Niet nakomen van een toezegging door gemeente Veldhoven/ onjuiste informatieverstrekking	21	30-7-2017	3-4-2018	Veldhoven	-
-	Ombudstour, dag 3, Veldhoven. Verzoekster leeft al lange tijd in echte armoede. Zij heeft bijna niets meer, geen geld, geen meubels enz. De gemeente doet nu al 21 maanden over de toelating van het schuldhulpverleningstraject. Ik heb haar toegezegd de gemeente naar deze lange duur te vragen.	20	8-9-2017	28-9-2017	Veldhoven	-
-	klacht gemeente veldhoven: gemeente handhaaft niet in 30 km gebied	20	7-12-2015	7-12-2015	Veldhoven	-
-	Klacht over de gemeente Veldhoven m.b.t. handhaving in 30 km/h zone	24	7-12-2015	8-3-2016	Veldhoven	-
-	Vz heeft geluidsoverlast van school moeilijk opvoedbare kinderen achter zijn woning. Gemeente Veldhoven wil niet meedenken over oplossingen zoals bv een geluidswal.	20	3-5-2018	3-5-2018	Veldhoven	-
-	JH Klacht over de Gemeente Veldhoven en de Raad voor de Kinderbescherming mbt beslissing bij het voorlopig uithuisplaatsen van kinderen	24	16-9-2020	14-10-2020	Veldhoven	-
-	Gemeente Veldhoven --- klacht over onkruidbestrijding, schade aan heg	24	13-9-2016	27-9-2016	Veldhoven	-
-	Klacht over de gemeente Veldhoven m.b.t. inschrijving briefadres	20	15-8-2017	15-8-2017	Veldhoven	-
-	opschorten uitkering	24	1-2-2017	1-2-2017	Veldhoven	-

-	Klacht over de gemeente Veldhoven. mevrouw wacht op beslissingbesluit diagnose voor de WMO. Ze wordt niet teruggebeld en als ze zelf belt is de mevrouw van de receptie heel kort af. aangegeven dat ze eerst zelf een klacht over de termijn indient, deze kan als het urgent is ook na indienen binnen 6 weken aan ons worden voorgelegd voor interventie. Dat ging ze doen. nu geen rol.	24	11-5-2021	11-5-2021	Veldhoven	-
-	Klacht tegen gemeente Veldhoven mbt inburgeringsexamen	20	5-5-2015	15-7-2015	Veldhoven	-
-	Klacht tegen de Gemeente Veldhoven m.b.t. toekennen van bouwvergunning	20	18-3-2015	28-5-2015	Veldhoven	-
-	Klacht over de Gemeente Veldhoven mbt onheuse bejegening door ambtenaar	20	28-6-2019	2-7-2019	Veldhoven	-
-	Betreft laag inkomsten met als gevolg financiële problemen	20	28-6-2015	7-7-2015	Veldhoven	-
-	KLacht B&W Veldhoven inzake bij huisbezoek (i.v.m. onterecht BRP onderzoek) geen rekening houden met corona maatregelen+omgang verzoeker bij vraag naar legitimatie+dreigement van Boa tot aanhouding	30	12-10-2020	19-11-2020	Veldhoven	-
-	Vz heeft een geschil met de gemeente Veldhoven over haar bijstandsuitkering. Ondanks dat zij slechts een klein aantal uren werkt wordt er helemaal geen WWB meer uitgekeerd. Er loopt momenteel een BZ-procedure waarbij de hoorzitting recent heeft plaatsgevonden. Ze heeft wel hoop op een goede afloop hiervan maar kan niet begrijpen dat zij nu helemaal geen aanvulling vanuit de bijstand krijgt. Advies gegeven om juridische hulp te zoeken ivm te voeren procedures.	25	18-7-2016	18-7-2016	Veldhoven	-
-	Klacht over onjuiste informatieverstrekking door de gemeente Veldhoven aan zorgverlener	20	29-7-2020	17-8-2020	Veldhoven	-
-	Zoekraken van stukken bij gemeente Veldhoven	20	2-11-2018	14-3-2019	Veldhoven	-
-	Klacht over de Burgemeester van gemeente Veldhoven mbt bouwproject	20	1-7-2021	16-7-2021	Veldhoven	-
-	Klacht B&W Veldhoven inzake duur van 1 jaar nodig voor opstart schuldhulp	20	3-3-2016	22-4-2016	Veldhoven	-
-	Gemeente Veldhoven int onder beslagvrije voet en staat vz onbehoorlijk te woord.	20	4-1-2018	16-2-2018	Veldhoven	-
-	Leeftijdscriminatie volgens verzoeker: de klacht richt zich tot SvN: Stichting Stimulerings fonds Volkshuisvesting-> op website SVn gemeente Veldhoven bepaalt voorwaarden (zie artikel 4 Verordening betreffende leeftijdsgrens)	24	16-7-2020	10-8-2020	Veldhoven	-

-	CRS registratie	20	3-3-2015	3-3-2015	Veldhoven	-
-	Reintegratie consulente van de gemeente Veldhoven werkt niet adequaat en informeert vz niet goed	20	9-1-2018	9-1-2018	Veldhoven	-
-	Klacht over de Gemeente Veldhoven mbt informatieverstrekking bij het ophalen van groene afvalcontainer	24	31-5-2018	20-6-2018	Veldhoven	-
-	Ombudstour dag 3, veldhoven, verouwer komt met klacht over Belastingdienst en gemeente Veldhoven (geen rol voor No)	20	8-9-2017	14-9-2017	Belastingdienst (Ministerie van Financiën), Veldhoven	-
-	besluitvorming gemeente Veldhoven	26	5-7-2016	5-7-2016	Veldhoven	-
-	Betreft geluidsoverlast voetbalkooi gemeente Veldhoven	30	3-2-2015	9-3-2015	Veldhoven	-
-	Klacht over de gemeente Veldhoven over de hulp bij het vinden van werk, huis en of uitkering. Teruggelegd bij de gemeente, omdat klacht daar nog niet kenbaar was. Verzoeker dat gemeente op standpunt is dat er geen recht op bijstand is omdat vz geen vast adres heeft. Vz komt niet aan vast adres, omdat hij geen uitkering heeft.	20	1-4-2015	23-4-2015	Veldhoven	-
-	Beller geeft aan problemen te ervaren met de gemeente ivm een fraude melding over haar uitkering	25	13-11-2017	13-11-2017	Veldhoven	-
-	klacht over gemeente Veldhoven. Dossier aangemaakt nav een terugbelverzoek van het belteam.	20	1-6-2022	2-6-2022	Veldhoven	-
-	Klacht tegen gemeente en politie in het bijzonder specialistenteam Veldhoven	24	23-5-2017	7-6-2017	Veldhoven	-
-	Klacht over gemeente Veldhoven - sociale werkvoorziening	20	2-2-2021	2-2-2021	Veldhoven	-
-	27/07: mevrouw heeft een klacht over gemeente Veldhoven. Ze heeft last van 2 bomen waar de gemeente niks aan wilt doen. De bomen beschadigen haar tegels in de tuin omdat ze een soort zuur afgeven. Ook trekt de boom bepaalde beestjes aan. Mevrouw kan niet eens meer fatsoenlijk in de tuin zitten. Ze heeft meerdere keren een mail gestuurd naar de gemeente. De gemeente geeft aan dat ze er niets aan gaan doen. Mevrouw gaat haar klacht naar ons toesturen.	20	27-7-2021	27-7-2021	Veldhoven	-
-	Vz heeft klacht over zorg die via WMO wordt geleverd. Gemeente Veldhoven. Gewezen op de KEN.	24	7-5-2021	7-5-2021	Veldhoven	-
2E+07	Klacht over de Gemeente Veldhoven mbt verzoek tot het kappen van bomen in tuin. Met name over de communicatie nav het verzoek (gewekte verwachtingen en motivering).	81	7-10-2015	22-8-2016	Veldhoven	gegrond
-	Schending van privacy door gemeente Veldhoven	20	1-6-2013	1-6-2013	Veldhoven	-

-	buren hebben iemand in de schuur wonen. Het probleem is dat deze persoon de hele tijd naar haar kijkt en ze geen privacy meer heeft. Ze heeft melding gedaan en de gemeente is ook langs geweest bij de burens. Er zou sprake zijn van een tijdelijke situatie maar het is voor haar totaal onduidelijk hoe of wat verder. De gemeente geeft verder geen informatie meer. Ze gaat nu klacht daarover indienen	24	4-4-2019	4-4-2019	Veldhoven	-
-	SPOED?Langdurige handelwijze van gemeente Veldhoven mbt aanvraag van byzonder bijstand	25	3-7-2019	10-7-2019	Veldhoven	-
-	CRS registratie	20	4-6-2015	4-6-2015	Veldhoven	-
-	Klacht B&W Veldhoven inzke verbieden bijeenkomst op onduidelijke gronden	24	12-6-2017	21-6-2017	Veldhoven	-
-	Oneens met de klachtafhandeling door Gemeente Veldhoven	21	18-7-2019	19-7-2019	Veldhoven	-
-	nav de klacht over de gemeente Veldhoven (boomoverlast) verzoeker doorverwezen naar de interne klachtbehandeling bij de gemeente	24	28-12-2020	13-1-2021	Veldhoven	-
-	Klacht over de Gemeente Veldhoven m.b.t. klachtbehandeling	-	5-7-2021	-	Veldhoven	-
-	Klacht gemeente Veldhoven. Aanvraag uitkering igediend, maar afgewezen. Bezwaar mogelijk? Ja. Dan bezwaar indienen.	24	6-8-2018	6-8-2018	Veldhoven	-
-	Mevrouw heeft klacht over Gemeente Veldhoven. Zij vindt dat gemeente niet netjes is in hun communicatie met haar, als voorbeeld gaf ze dat ze laatst iemand van gemeente aan de lijn had en dat een collega op de achtergrond iets negatiefs over zei. Deze ervaringen heeft zij overigens vaker met gemeente. Vervolgens werd zij niet goed te woord gestaan. KEN uitgelegd.	20	13-5-2022	13-5-2022	Veldhoven	-
-	Handelwijze B&W Veldhoven inzake niet serieus nemen klachten m.b.t. slecht onderhoud hondenuitlaat terrein. Door het heen en wer rijden van grasmaaiers wordt de hondenpoep uitsmeerd m.a.g. dat personen en honden zelf onder zitten. Plantsoenendienst komen niet op afspraak om situatie te bekijken of zeggen dat ze al geweest zijn en dat het wel meevalt. B&W is wel voortvarend in het heffen van honden belasting!	20	21-10-2014	7-11-2014	Veldhoven	-
-	Klacht tegen de gemeente Veldhoven mbt registratie partnerschap	60	1-5-2017	8-5-2017	Veldhoven	-
-	CRS registratie	24	26-6-2015	26-6-2015	Veldhoven	-

-	Klacht over de Gemeente Veldhoven m.b.t. verdwenen spullen na ontruiming	24	7-2-2018	22-2-2018	Veldhoven	-
-	Klacht over de gemeente Veldhoven mbt informatieverstrekking	20	17-3-2021	2-4-2021	Veldhoven	-
-	CRS registratie	20	4-3-2015	4-3-2015	Veldhoven	-
-	Onheuse behandeling door gemeente Veldhoven mbt het gebruik van tijdelijke postadres	24	2-11-2016	10-11-2016	Veldhoven	-
-	Vz heeft klacht over gemeente Veldhoven. Gaat om zoon die ID kaart heeft uitgeleend aan minderjarige vriend. Gaat om juridisch advies of gemeente rijbewijs mag inhouden op voorwaarde dat zoon eerst in gesprek gaat. Doorverwezen naar JL.	1	1-5-2019	1-5-2019	Veldhoven	-
-	CRS registratie	20	22-4-2015	22-4-2015	Veldhoven	-
-	Klacht B&W Veldhoven inzake ontkennen (n.a.v. onderzoek) los staande goederen op weg ondanks bewijslast verzoeker m.a.g. geen handhaving.	22	4-4-2016	29-4-2016	Veldhoven	-
-	Verzoeker is door de gemeente Eindhoven( No niet bevoegd) uitgeschreven. Is toen naar de gemeente Veldhoven gegaan die heeft eerst een onderzoek ingesteld en daarna geweigerd hem in te schrijven. Ik heb hem na uitleg, dat er geen rol voor de ombudsnaar is, naar het Juridisch Loket verwezen.	25	5-3-2018	5-3-2018	Veldhoven	-
-	Klacht over geen handhaving. Geen onderzoek No, omdat klager niet heeft gereageerd op verzoek om informatie.	60	1-5-2017	7-6-2017	Veldhoven	-
-	Geen reactie op meldingen/suggesties aan gemeente Veldhoven	24	14-4-2021	14-4-2021	Veldhoven	-
-	De buurman van verzoeker heeft zich tot de gemeente Veldhoven gewend met het verzoek om een briefadres. Het verzoek is afgewezen. Nog geen beslissing ontvangen. Morgen heeft hij opnieuw contact met de gemeente. Afgesproken het gesprek af te wachten en eventueel weer contact met ons opnemen. En als er een besluit komt, bezwaar maken.	20	22-3-2021	23-3-2021	Veldhoven	-
-	Klacht over de Gemeente Veldhoven m.b.t. de verwijning van fietsenrek bij supermarkt	24	27-8-2018	31-8-2018	Veldhoven	-
-	gemeente Veldhoven, klacht over beleid dat kliko's nu huisnummer er op krijgen te staan. Vind verz in schending met privacy	20	10-3-2016	10-3-2016	Veldhoven	-



-	Verzoeker belt met de mededeling dat ze de gemeente Veldhoven heeft getest door te vragen naar de gegevens van haar zus. De persoon aan de telefoon zei dat ze even een mailtje moet sturen, mevrouw vatte dat op dat ze bereid waren haar informatie te geven. Gesprek gehad met mevrouw over wat er precies is gebeurd en tot de conclusie gekomen dat ze uiteindelijk geen gegevens hebben verstrekt. Daar was mevrouw het uiteindelijk mee eens. Ze gaat nog in gesprek met de gemeente Veldhoven om dit voorval te bespreken, want ze heeft er een nare smaak van in haar mond.	20	29-6-2022	29-6-2022	Veldhoven	-
-	Verzoekster belde met klacht over gemeente Veldhoven.	20	22-12-2016	26-1-2017	Veldhoven	-
-	oneens met handelwijze van gemeente Veldhoven	20	3-12-2014	25-2-2015	Veldhoven	-
-	Klacht over gemeente Veldhoven mbt afwijzing subsidieaanvraag	20	4-3-2015	5-3-2015	Veldhoven	-
-	14/06: klacht over gemeente Veldhoven. Gemeente moet zorgen voor een geheim woonadres en haar helpen met het voorkomen van een BKR-registratie.	20	14-6-2022	16-6-2022	Veldhoven	-
-	CRS registratie	20	4-6-2015	4-6-2015	Veldhoven	-
-	CRS registratie	20	24-8-2015	24-8-2015	Veldhoven	-
-	Klacht over de gemeente Veldhoven	20	11-1-2016	11-1-2016	Veldhoven	-
-	Er is een vertrouwensbreuk ontstaan tussen vz en klantmanager, maar gemeente wilt geen nieuwe medewerker aanwijzen. Heeft daar al een klacht over ingediend, maar vz wordt in een hoekje geduwd waar ze niet in wilt.	20	11-7-2019	11-7-2019	Veldhoven	-

**Onderstaande codes worden gebruikt bij alle afdoeningen.**

**01 Geluisterd**

Mensen die alleen hun verhaal kwijt willen.

**03 Vraag beantwoord**

Iemand belt niet met een klacht, maar met een vraag.

**10 Verwijzen of informeren (geen overheid)**

Hieronder vallen alle verzoeken die niet over de overheid gaan dan wel verzoeken over een decentrale overheid met een eigen ombudsvoorziening. Verzoeken die tevens gaan over gedragingen van de overheid worden geregistreerd onder één van de codes 20 t/m 83.

**20 Verwijzen of informeren (overheid) overig**

Hieronder vallen alle verzoeken over gedragingen van de overheid, waarover de No niet bevoegd is of het verzoek niet ontvankelijk is en die niet vallen onder de codes 21 t/m 26. Hieronder vallen ook alle verzoeken die door de verzoeker worden ingetrokken voordat een onderzoek is gestart.

**21 Verwijzen of informeren; kennelijk ongegrond**

Hieronder vallen alle verzoeken die kennelijk ongegrond zijn.

**23 Verzoek te laat ingediend**

No neemt verzoek niet in behandeling i.v.m. jaartermijn.

**24 Terugverwijzen voor interne klachtbehandeling**

Er is nog niet voldaan aan het kenbaarheidsvereiste.

**25 Bezwaar, beroep, lopende procedure bij rechter, rechterlijke uitspraak**

Alle gevallen waarin de No geen onderzoek instelt omdat iemand bij de rechter terecht kan of kon of al een uitspraak heeft.

**26 Niet eens met wettelijke regeling of beleid**

Verzoeken over een specifieke wettelijke regeling. Deze registreer je onder de betrokken instantie. Verzoeken in het algemeen over wetgeving van de overheid, registreer je als buitenwettelijk (code 10).

**30 Oplossing door interventie**

Hieronder vallen alle verzoeken waarin aan de overheid wordt gevraagd het probleem van verzoeker op te lossen en de overheid al dan niet aan dit verzoek tegemoetkomt. Zowel gelukte als 'mislukte' interventies worden onder deze categorie geregistreerd. Als in de brief een oordeel over het verzoek wordt gegeven of als er door de No een duidelijk standpunt wordt ingenomen, wordt de brief niet als interventie geregistreerd. Dan wordt de brief beschouwd als een rapportbrief.

**40 Bulk interventie**

Bij bulkinterventies gaat het om grote aantallen interventies waar op grond van afspraken met de betrokken instantie(s) met een vereenvoudigde procedure wordt gewerkt.

**50 Bemiddeling**

Hieronder vallen verzoeken waarin het instrument ombudsbemiddeling wordt toegepast. Als na bemiddeling het onderzoek wordt voortgezet en dit onderzoek resulteert in een rapport of rapportbrief, dan moet gekozen worden voor de code 83 respectievelijk 72.

**51 Goed gesprek**

Deze afdoeningswijze is bestemd voor gesprekken die geen bemiddeling mogen heten omdat zij niet hebben plaatsgevonden onder leiding van een bemiddelaar en niet met de waarborgen zijn omkleed waarmee een bemiddelingsgesprek wel is omkleed.

Het komt voor dat iemand die geen bemiddelaar is in gesprek gaat met de overheid en de burger. Dit kan zijn n.a.v. een klacht of een hoorzitting. Dit noemen we geen bemiddeling, maar een goed

gesprek. Deze klachten registreren we onder de afdoeningswijze 'goed gesprek'.

#### **60 Tussentijds beëindigd**

Het gaat hier om binnenwettelijke verzoeken die al in onderzoek zijn genomen en waarin:

- verzoeker uitdrukkelijk heeft laten weten dat hij geen prijs meer stelt op verder onderzoek (b.v. omdat hij daarvan geen gunstig resultaat meer verwacht, of omdat hij zijn verzoek elders in behandeling heeft gegeven);
- tijdens de interventie of het onderzoek blijkt dat de No niet bevoegd is dan wel het verzoek niet-ontvankelijk is;
- verzoeker, ook na rappel, niets meer van zich heeft laten horen;
- het dossier om administratieve redenen wordt gesloten.

#### **71 Brief na onderzoek**

#### **72 Rapportbrief na bemiddeling**

#### **73 Brief na onderzoek uit eigen beweging**

#### **81 Rapport na onderzoek**

Hieronder vallen alle klachten waarover door de No een rapport wordt geschreven en waaraan een onderzoek is voorafgegaan.

#### **82 Rapport na interventie**

Hieronder vallen alle klachten waarover door de No een rapport wordt geschreven en waaraan een interventie is voorafgegaan.

#### **83 Rapport na bemiddeling**

Hieronder vallen alle klachten waarover door de No een rapport wordt geschreven en in welk dossier ook een bemiddelingsgesprek heeft plaatsgevonden.

#### **84 Rapport na onderzoek uit eigen beweging**

Hieronder vallen alle klachten waarover door de No een rapport wordt geschreven en waaraan een onderzoek uit eigen beweging is voorafgegaan.

De klachtbehandelaar vult de code bij het afdoen van het dossier in Verseon. Als er – b.v. bij meervoudige klachtonderdelen - gekozen kan worden uit verschillende categorieën, wordt de volgende rangorde aangehouden:

- 84
- 83
- 81 of 82
- 71, 72 of 73
- 50 of 51
- 30
- 40
- 60
- 21
- 20, 23, 24, 25 of 26
- 10
- 03, 02 of 01