

Klachtenbehandeling jaarverslag 2024



Belastingssamenwerking
West-Brabant

Inhoudsopgave

1.	INLEIDING	3
1.1.	WAT IS EEN KLACHT VOLGENS DE BWB?	3
1.2.	AFHANDELING VAN EEN KLACHT	3
1.3.	DOELSTELLING	3
2.	ONTVANGEN KLACHTEN 2024	4
2.1	AANTAL KLACHTEN TEN OPZICHTE VAN 2023	4
2.2.	AANTAL KLACHTEN PER TEAM	4
2.3	OVERZICHT ONTVANGEN KLACHTEN	5
2.4	SAMENVATTING EN BIJSTURING	7
3.	COMMISSIE OMBUDSMAN	8

1. Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag klachtenbehandeling gedurende het jaar 2024. Het doel van dit verslag is inzicht te verschaffen in het aantal ontvangen klachten, de aard van deze klachten en de manier waarop ze zijn afgehandeld.

1.1. Wat is een klacht volgens de BWB?

De klachtenregeling is van toepassing op klachten gericht tegen een gedraging van een bestuursorgaan of een gedraging van een medewerker werkzaam onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan. Elke uiting van ongenoegen van een klager over bejegening of de geleverde dienstverlening is een klacht die BWB met de nodige aandacht voor verbetering in behandeling neemt. Er is dus sprake van een ruim klachtenbegrip.

1.2. Afhandeling van een klacht

Bij de afhandeling van een klacht heeft een praktische benadering én persoonlijk contact in eerste instantie de voorkeur in plaats van een formele behandeling met toepassing van de aangehaalde klachtenregeling. Dit leidt in dagelijkse praktijk meestal tot het beste resultaat. Als blijkt dat een klacht op deze manier niet naar tevredenheid kan worden afgehandeld, is een formele behandeling de enige optie die overblijft.

1.3. Doelstelling

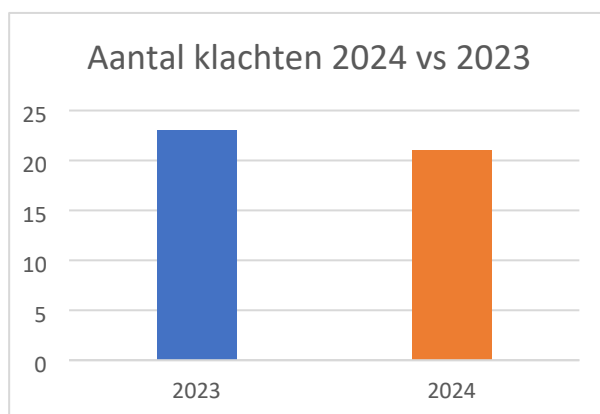
Het is voor de BWB een belangrijke doelstelling om met de leerpunten en aanbevelingen uit de klachtenbehandeling, de dienstverlening van de BWB verder te verbeteren. De resultaten uit dit jaarverslag zijn besproken met de teammanagers en meegenomen ten aanzien van klantgericht werken.

2. Ontvangen klachten 2024

In 2024 heeft de BWB in totaal 21 klachten ontvangen die zijn behandeld volgens het klachtrecht. Alle klachten zijn binnen de in de klachtenregeling gestelde afdoeningstermijn van zes weken afgehandeld. De behandeling van 1 klacht loopt door in 2025, hierover wordt gerapporteerd in het jaarverslag 2025.

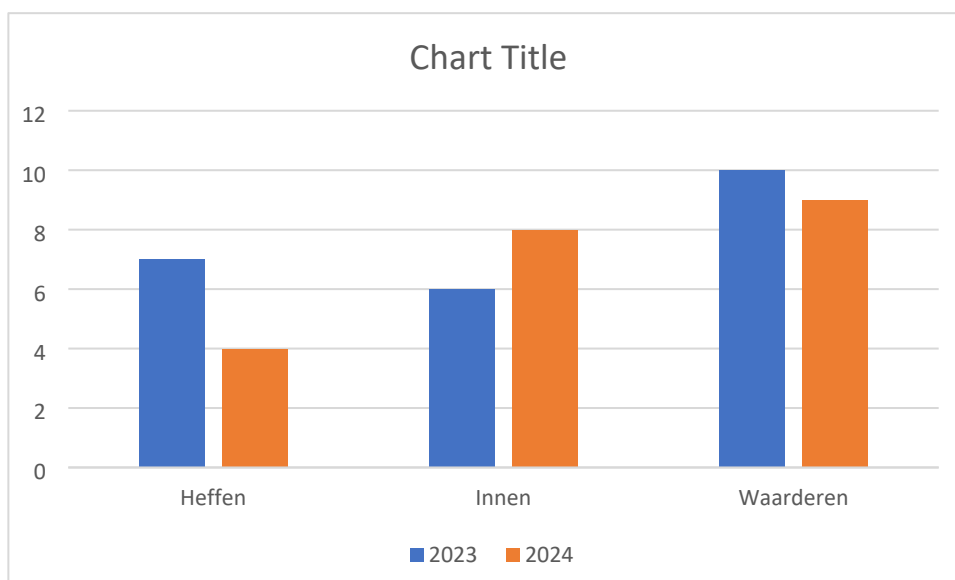
2.1 Aantal klachten ten opzichte van 2023

In 2024 heeft BWB 21 klachten ontvangen, ten opzichte van het jaar daarvoor is het aantal met 2 gedaald.



2.2. Aantal klachten per team

Er zijn geen klachten binnengekomen ten aanzien van Team Ondersteuning, Onderstaand overzicht beperkt zich daarom tot de teams die zich bezighouden met de primaire processen binnen BWB.



2.3 Overzicht ontvangen klachten

	Omschrijving klacht	Team	Hoor-gesprek	Tussenkoms commissie Ombudsman	Oordeel/afhandeling	Wijze van afhandelen
1	Klacht over niet nakomen afspraken.	Waarderen	Ja	Nee	Informeel	Direct contact opgenomen door vak afdeling, excuses aangeboden.
2	Klacht over zichtbaarheid documenten van ander persoon	Waarderen	Ja	Nee	Informeel	Direct contact opgenomen door vak afdeling, excuses aangeboden, fout was incident, is hersteld en intern proces aangepast
3	Klacht over verzending taxatieverslag	Waarderen	Nee	Nee	Informeel	Direct contact opgenomen door vak afdeling, excuses aangeboden. Werkwijze wordt intern nogmaals onder aandacht gebracht
4	Klacht over proces Wozbezwaar	Waarderen	Ja	Nee	Informeel	In gesprek toelichting gegeven op proces.
5	Klacht over niet meedenken van BWB inzake betaling en financiële situatie	Innen	Nee	Nee	Informeel	Proces is correct gevolgd waarbij binnen de wettelijke mogelijkheden zorgvuldig is gehandeld.
6	Klacht over planning hoorzitting	Waarderen	Nee	Nee	Informeel	In uitspraak bezwaar is ingegaan op de klacht inzake planning hoorzitting
7	Klacht over niet terugbellen volgens afspraak en wozproces	Waarderen	Ja	Nee	Formeel	Klacht gegrond Contact opgenomen door vak afdeling, excuses aangeboden, in gesprek WOZ proces toegelicht
8	Klacht over bezwaar ten onrechte gehandhaafd	Heffen	Ja	Nee	Informeel	Externe oorzaak Bleek foutief in bron te staan (Basisregistratie Personen)
9	Klacht over gedrag controleur hondenbelasting	Heffen	Ja	Nee	Informeel	Externe oorzaak: uitvoerder heeft excuses aangeboden en met medewerker opgenomen.
10	Klacht over proces Kwijtschelding	Innen	Ja	Ja	Informeel	3-Gesprek met Ombudsman, uitleg dat BWB zich moet houden aan landelijk beleid
11	Klacht over niet terugbellen volgens afspraak	Waarderen	Nee	Nee	Informeel	Direct contact opgenomen door vak afdeling, excuses aangeboden

12	Klacht over niet verstekken betalingsspecificatie aan NCNP	Waarderen	Nee	Ja	Informeel	Ivm privacy geeft BWB geen detailgegevens, klacht ongegrond
13	Klacht over het sturen van herhaaldelijke brieven	Heffen	Nee	Nee	Informeel	Proces gereviewd en aangepast, excuses aangeboden.
14	Telefoongesprek liep niet naar tevredenheid	Innen	Nee	Nee	Informeel	Excuses aangeboden Uitleg gegeven over de het invorderproces en verwachtingen van beide kanten.
15	Klacht over proces kwijtschelding	Innen	Ja	Ja	Informeel	3-Gesprek met Ombudsman. Toegelicht dat BWB zich moet houden aan de regelgeving en geen maatwerk kan/mag toepassen.
16	Klacht over onzorgvuldige communicatie, bereikbaarheid. Niet reageren op een verzoek.	Innen	Ja	Nee	Informeel	Excuses aangeboden, alsnog voldaan aan verzoek.
17	Klacht over proces Kwijtschelding	Innen	Nee	Nee	Informeel	Dossier is nogmaals bekeken en toegekend.
18	Klacht over foutieve gegevens	Heffen	Nee	Nee	Informeel	Externe oorzaak Bleek foutief in bron te staan (WOZ BR)
19	Klacht over adressering exploit i.r.t. privacy	Innen	Nee	Nee	Formeel	Klacht ongegrond, gemotiveerd met uitleg.
20	Klacht over bejegening door medewerker	Waarderen	Nee	Nee	Formeel	Medewerker is gehoord, waarna in brief excuses zijn aangeboden.
21	Verkeerd geadresseerde brieven ontvangen	Innen	Nee	Nee	Informeel	Vak afdeling heeft telefonisch contact opgenomen, fout in intern proces is hersteld.

2.4 Samenvatting en bijsturing

In 2024 zijn 4 klachten ontvangen die betrekking hadden op team Heffen, 8 op team Innen en 9 klachten hadden betrekking op team Waarderen.

Eén klacht ten aanzien van Team heffen ging daadwerkelijk over bejegening. Deze klacht had betrekking op een medewerker van de gecontracteerde partij welke handelt namens de BWB bij het uitvoeren van controles ter plaatse. Deze klacht is direct doorspeeld naar de gecontracteerde partij en door hen voortvarend opgepakt en afgehandeld, waarbij BWB goed op de hoogte gehouden is.

BWB maakt verplicht gebruik van Basisregistraties, welke door o.a. gemeenten, kadaster en kamer van koophandel worden beheerd. Bij 2 van de 4 klachten op team Heffen bleek dat de gegevens in de basisregistratie niet correct waren. Na contact met de bronhouder zijn de gegevens spoedig gecorrigeerd.

Klachten bij het team Innen gaan meestal over de uitspraak kwijtschelding of regelingen met betrekking tot betaling van belastingaanslagen. Bij kwijtschelding is, na een afgewezen verzoek, administratief beroep mogelijk. Als de uitspraak daarna gehandhaafd wordt, is er geen verdere rechtsgang mogelijk. De weg naar de Ombudsman is dan nog een optie. De Ombudsman gaat niet over de inhoud maar kijkt mee of het proces correct gevolgd is. Er wordt een 3-gesprek aangeboden met de klant, BWB en de Ombudsman. Naar aanleiding van deze gesprekken volgde geen herziening van de uitspraak, maar diende het als een luisterend oor en ter verduidelijking dat BWB zich aan de landelijke regels dient te houden waarbij maatwerk niet toegepast kan en mag worden. BWB en de Ombudsman verwijzen dan vaak mondeling naar externe instanties voor financiële hulp. Bij het afsluiten van betalingsregelingen kijkt BWB bij een verzoek hiertoe, wat de mogelijkheden zijn binnen de invorderingskaders en in hoeverre hiermee tegemoetgekomen kan worden aan het verzoek van de klant. Omdat BWB gehouden is aan de landelijke en interne regels, kan niet aan iedere wens van een klant tegemoetgekomen worden.

Binnen team Waarderen is één klacht geuit inzake bejegening door een medewerker. Dit betrof een discussie via een telefoongesprek waarbij van beide kanten gemoederen wat hoog opliepen. In dit telefoongesprek is door de medewerker onjuiste informatie verstrekt. De klager heeft afgezien van een gesprek met de klachtbehandelaar. De medewerker is door de klachtbehandelaar afzonderlijk gehoord. Hierbij heeft de medewerker excuses aangeboden welke zijn overgebracht aan de klant, waarna de klacht is afgedaan.

Er is in drie gevallen geklaagd over het niet binnen de gestelde termijn van 5 werkdagen terugbellen. Nadat hierover een klacht binnenkwam is dit alsnog direct opgepakt en zijn excuses aangeboden. In twee gevallen is geklaagd over het WOZ-proces en de totstandkoming van de WOZ waarde. In beide gevallen was een toelichtend gesprek met de Teammanager over het proces afdoende.

Bijsturing

In 2023 zagen we in het overzicht klachten terug dat de burger BWB regelmatig telefonisch niet kon bereiken. In oktober van dat jaar is door BWB een nieuwe telefooncentrale in gebruik genomen. Klachten over telefonische bereikbaarheid beperken zich in het jaar 2024 tot één situatie. In relatie tot klachten kan gesteld worden dat de nieuwe telefooncentrale een positieve bijdrage heeft geleverd aan de verbetering van telefonische bereikbaarheid.

3. Commissie Ombudsman

Als een klacht naar het oordeel van de klager niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan de klager zijn klacht bij de Commissie Ombudsman voorleggen. Deze commissie geeft als onafhankelijke partij een oordeel over de wijze waarop de BWB de betreffende klacht heeft afgehandeld. Soms bemiddelt men ook bij het bereiken van een oplossing of bij het verhelderen van een specifieke casus.

In 2024 zijn 11 verzoeken bij de Commissie Ombudsman binnengekomen. Na informatie-inwinning kon de commissie 4 verzoeken direct doorverwijzen naar het juiste proces. Voor 5 klachtbehandelingen was een korte interventie voldoende. Er zijn 2 gesprekken onder leiding van de commissie Ombudsman gearrangeerd.

Bijlage: Jaarverslag 2024 commissie Ombudsman BWB

Jaarverslag 2024 Commissie Ombudsman Belastingsamenwerking West-Brabant

20 januari 2025

Commissie Ombudsman

Mevrouw mr. D.G. Smiers, voorzitter
Mevrouw drs. J. Verbiesen, plv voorzitter
De heer mr. T.J. Vink, lid

COMMISSIE OMBUDSMAN

mail@commissieombudsman.nl
Postbus 9620
4801 LS BREDA

Jaarverslag Commissie Ombudsman

Hieronder volgt het onafhankelijke verslag van de Commissie Ombudsman inzake de bevindingen ten aanzien van het klachtrecht over 2024.

Inleiding

In het klachtrecht krijgt de overheid te maken met mensen die zich niet gehoord voelen en daardoor boos, verontwaardigd en teleurgesteld of verdrietig en angstig kunnen zijn. Niet zelden houdt het verhaal achter de klacht klagers overdag, maar soms ook in de nacht bezig. Het onderliggende verhaal gaat immers gepaard met een probleem dat veel impact heeft op hoe iemand zich voelt en vervolgens op hoe iemand zich gedraagt.

In het klachtrecht komen we vaak gevoelens van machteloosheid tegen maar ook van moedeloosheid; iemand voelt zich niet gehoord of krijgt te maken met een gevoel van onrechtvaardigheid. Erkenning voor de impact die het probleem heeft op de klager door de ambtenaar of bestuurder, is veelal een onderliggende behoefte van de klager.

Deze behoefte moet niet onderschat worden omdat de situatie waarover uiteindelijk geklaagd wordt, mensen soms al voor langere tijd in een overlevingsmodus heeft gedwongen. Sommige mensen gaan vervolgens de strijd aan en pakken alle (juridische) procedures op, die zij binnen hun bereik hebben om aandacht te vragen voor hun probleem. Anderen hebben juist de neiging om niets te doen of uit het contact te gaan.

Beide uitersten zijn onwenselijk. Niet alleen voor de betrokkenen zelf, maar óók voor de overheid. Zij wil immers met haar dienstverlening graag bereikbaar en toegankelijk zijn voor haar inwoners, maar bovenal ook in contact zijn met alle inwoners. Daar is vertrouwen voor nodig. Vertrouwen in de overheid. Erkenning van de overheid voor de impact die een probleem waarover geklaagd wordt, heeft op betrokkenen, is daarom zo belangrijk. Immers, om verder te kunnen gaan en vertrouwen terug te kunnen krijgen in de overheid, is erkenning van het gevoel van klager nodig.

Dit betekent niet per definitie dat klager feitelijk altijd in het gelijk wordt gesteld, maar wel dat oprecht wordt geluisterd naar het verhaal achter het probleem en dat er begrip is voor wat het probleem met deze inwoner doet. Als dit bereikt wordt, ontstaat er ruimte om andersom ook de klager te vragen om te luisteren naar het verhaal van de overheid, zodat ook bij de klager begrip ontstaat voor het handelen van de gemeente en de betrokken medewerker.

De Commissie Ombudsman gaat het gesprek graag op deze wijze aan met klager en de betrokken medewerker, zodat het herstellen van het vertrouwen van de burger in de overheid een kans krijgt. Aan deze belangrijke opgave zal de Commissie ook dit jaar weer graag onze bijdrage vanuit het ombudswerk leveren. Dat kan de Commissie Ombudsman niet alleen, maar enkel samen met die overheid.

COMMISSIE OMBUDSMAN

mail@commissieombudsman.nl

Postbus 9620
4801 LS BREDA

Algemeen

Het klachtrecht voorziet burgers in de mogelijkheid om beklag te doen over de bejegening door een bestuurder of een ambtenaar. De wettelijke basis van dit klachtrecht is vastgelegd in hoofdstuk 9 van de Algemene Wet Bestuursrecht 'Klachtbehandeling'. In de verordening kan de gemeente nadere regels vastleggen.

Artikel 9:1 van de Algemene Wet Bestuursrecht verwoordt het in lid 1 en 2 aldus:

Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.

Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.

De burger dient de bejegeningklacht eerst te melden bij de gemeente zelf. Op deze wijze kan de gemeente voorzien in een adequate en passende oplossing daar waar een burger de houding en/of het gedrag van een bestuurder of ambtenaar bespreekbaar wil maken.

Op het moment dat de burger niet tevreden is met de uitkomst van deze zogenoemde 'eerste lijn klachtbehandeling' bestaat de mogelijkheid om beroep in te stellen bij een onafhankelijke instantie, de ombudsman geheten.

Conform artikel 9:17 van de Algemene Wet Bestuursrecht is deze ombudsman de Nationale Ombudsman, dan wel een lokale ombudsman of ombudscommissie die krachtens de wet daartoe is ingesteld. Nadat de ombudsman de klacht heeft onderzocht, bestaat er geen mogelijkheid meer tot hoger beroep.

Taak van de Commissie Ombudsman

Het is de taak van de Commissie Ombudsman om een aan haar voorgelegde klacht over het gedrag van ambtenaren of bestuurders te onderzoeken en hierover een oordeel te geven aan verzoeker en de beklagde overheid.

De commissie onderzoekt of de ambtenaar of de bestuurder zich in de voorgelegde kwestie naar behoren heeft gedragen. Met het onderzoek probeert de commissie een goede verstandhouding tussen de burger en de overheid te bewerkstelligen of zo nodig te herstellen. Het eindoordeel kan in een rapportage opgenomen worden waarin de gegrondheid van een klacht wordt beoordeeld en aanbevelingen kunnen worden gegeven als daar aanleiding voor is.

COMMISSIE OMBUDSMAN

mail@commissieombudsman.nl

Postbus 9620
4801 LS BREDA

Naast herstel van de verstandhouding wil de commissie met uitgesproken oordelen en aanbevelingen een bijdrage leveren aan een verbetering van de dienstverlening. De commissie heeft gemerkt dat deze doelstelling vaak ook het achterliggende doel is van een burger die zich beklagt. Immers, daar waar gewerkt wordt, kunnen 'fouten' worden gemaakt. Veelal heeft de burger daar ook begrip voor. Maar een klacht zonder aandacht voor verbetering is een gemiste kans.

Hulpvraag

Een klacht is dan ook niet alleen een kritisch signaal, maar veel eerder een hulpvraag van de burger en vooral ook een uitnodiging aan de organisatie om de blik van 'buiten naar binnen' te richten: hoe komt de organisatie over als dienstverlener? En: kan dat misschien verbeterd of geoptimaliseerd worden?

De Commissie Ombudsman ziet dat de interventies in de klachtbehandeling, die gericht zijn op bemiddeling inmiddels een nadrukkelijker rol hebben gekregen en zeer goed inzetbaar zijn om de hiervoor beschreven doelstellingen van het klachtrecht te behalen. Immers, een verzoeker is niet zo zeer gediend met het eindoordeel beschreven in een rapportage, maar is veeleer op zoek naar het vinden van gehoor voor zijn of haar beklag. Het herstel van de betrekking tussen verzoeker en de overheid kan veelal juist daardoor plaatsvinden: begrijpt de gemeente mij daadwerkelijk, 'verstaat' ze mij in mijn hulpvraag, of hoort ze me alleen?

Ook de onderliggende wens van de burger dat de organisatie met het beklag 'zijn voordeel doet', de dienstverlening verbetert en er van leert, kan via een interventie op een veel meer organische wijze plaatsvinden dan (enkel) afgedwongen via een oordeel over de bejegening en eventueel één of meerdere aanbevelingen in een rapportage.

Ruim klachtbegrip en wettelijke kader

Voor de Commissie is elke uiting van ongenoegen een klacht. Hiermee gaat de Commissie uit van een ruim klachtbegrip, waarbij de beleving van de burger voorop staat. Dit is ook het uitgangspunt van de wetgever, zoals omschreven in de Memorie van Toelichting bij artikel 9:1 Algemene Wet Bestuursrecht.

Dit uitgangspunt voorkomt dat de burger wordt belast met onnodig formele vragen. De burger wil namelijk met zijn klacht een signaal afgeven. Dit signaal in een hokje stoppen van 'klacht', 'melding' of 'verzoek om informatie' kan er toe leiden dat de organisatie er van weerhouden wordt aandacht te geven aan de essentie van het afgegeven signaal en bijgevolg een lerende organisatie te zijn.

COMMISSIE OMBUDSMAN

mail@commissieombudsman.nl

Postbus 9620
4801 LS BREDA

Aan de andere kant heeft ook de Commissie te maken met het wettelijk kader van hoofdstuk 9 van de Algemene Wet Bestuursrecht waarin de bevoegdheden van de ombudsfunctie omschreven zijn.

In sommige gevallen past het niet om een klacht in beroep te onderzoeken. Bijvoorbeeld in het geval andere procedures open staan zoals bezwaar of beroep. Het klachtrecht mag niet gebruikt worden om andere (rechterlijke) procedures te omzeilen of te beïnvloeden. Ook klachten over algemeen regeringsbeleid of algemeen verbindende voorschriften mogen niet in behandeling genomen worden.

De Commissie beoordeelt het handelen op basis van de Behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman. Hierin zijn 4 kernwaarden opgenomen: (1) 'open en duidelijk', (2) 'respectvol', (3) 'betrokken en oplossingsgericht' en (4) 'eerlijk en betrouwbaar'. Deze kernwaarden zijn vervolgens uitgeschreven in 22 behoorlijkheidsnormen. Hieraan toetst de Commissie Ombudsman de bij haar aangedragen verzoeken als er daadwerkelijk een onderzoek wordt gestart.

Hoeveelheid klachten niet bepalend

Als er weinig klachten leiden tot een verzoek aan de Commissie om in beroep een onderzoek te doen, wil dat overigens niet automatisch zeggen dat de organisatie het daarom goed doet. Dit kán samenhangen met een goede, informele en adequate behandeling van problemen en klachten door de organisatie zelf. Maar ook de afhankelijke positie van de burger ten opzichte van de gemeente kan debet zijn de terughoudendheid om te klagen.

Anderzijds betekent een toename van het aantal verzoeken in beroep niet automatisch dat een organisatie 'het niet goed doet'. Dit kán samen hangen met een gebrek aan vertrouwen van burgers in de gemeente en ook met toegenomen mondigheid.

Op basis van een kritische blik op het overheidshandelen kan de overheid zelf tijdig haar dienstverlening of procedures optimaliseren; dit moet de overheid initiëren en ook omarmen. Deze zogenoemde georganiseerde 'tegenmacht' kan een belangrijk tegenwicht bieden, tegen een al te voortvarende overheid die – soms tegen beter weten in – de regels handhaaft.

De ongelijke positie van burgers ten opzichte van die overheid, op allerlei gebied, moet steeds gewaardeerd worden en van de juiste middelen worden voorzien om de zogenoemde 'gelijkwaardigheid' te organiseren. Een burger kan dat niet altijd en alleen zelf. Daarvoor zijn procedures vereist zoals het klachtrecht dat bijvoorbeeld biedt. Daar gaat het ombudswerk over en daar zet de Commissie Ombudsman zich graag voor in.

COMMISSIE OMBUDSMAN

mail@commissieombudsman.nl

Postbus 9620
4801 LS BREDA

Klachtrecht binnen de BWB

In deze alinea volgt een weergave van het aantal ontvangen klachten, als ook van de inhoudelijke afhandeling ervan.

In 2024 zijn 11 verzoeken bij de Commissie Ombudsman binnen gekomen. 4 Verzoekers konden na informatie-inwinning doorverwezen worden naar het juiste proces, te weten de klachtbehandeling door de BWB zelf. Ten aanzien van 5 verzoeken bleek een korte interventie afdoende.

2 Klachten over de afwijzing van een kwijtscheldingsaanvraag hebben in beide situaties geleid tot een uitgebreid gesprek met verzoeker en medewerkers van de BWB onder leiding van de Commissie Ombudsman. Hoewel in beide klachten bleek dat de BWB inhoudelijk goed kon motiveren waarom de kwijtscheldingsaanvraag was afgewezen, bleek het aangaan van het gesprek heel belangrijk voor de erkenning van de impact van de afwijzing en gevoelens die dit tot gevolg had bij verzoekers. Na het gesprek is de Commissie overgegaan tot het sluiten van het dossier.

Organisaties waarvoor de Commissie Ombudsman klachten behandelt

De Commissie Ombudsman heeft in 2024 naast de Belastingssamenwerking West-Brabant ook werkzaamheden verricht ten aanzien van het klachtrecht voor de gemeenten Breda, Dongen, Etten-Leur, Moerdijk, Oosterhout, Rucphen en Roosendaal en voor het Werkplein Hart van West-Brabant, het CJG Breda, het CJG Drimmelen – Geertruidenberg en de Regionale Samenwerking West-Brabant.

Dit maakt het werk voor de commissieleden zeer boeiend. De ervaring met klachten en bemiddeling bij de diverse organisaties – groot én klein, in de stad of een dorpsgemeenschap – geeft de mogelijkheid om de opgedane expertise nog meer uit te nutten en in te zetten voor de burgers van alle organisaties waarvoor de commissie de klachtbehandeling in beroep vorm geeft.

COMMISSIE OMBUDSMAN

mail@commissieombudsman.nl

Postbus 9620
4801 LS BREDA