

Jaarverslag bezwaar- en klagschriften Steenwijkerland 2025

Bezwaarschriften

De gemeente Steenwijkerland heeft de advisering ten aanzien van de behandeling van bezwaarschriften in handen gesteld van de *commissie bezwaarschriften* (met uitzondering van de bezwaren gericht tegen besluiten op grond van belastingwetgeving).

De commissie bestaat uit 2 kamers, de *algemene kamer* (bezwaren m.b.t. omgevingsvergunningen, handhaving, etc.) en de *sociale kamer* (bezwaren m.b.t. bijstand, maatschappelijke ondersteuning, etc.).

In 2025 bestond de commissie uit de volgende personen:

algemene kamer	sociale kamer
• mevrouw mr. H. Kruise (voorzitter) • de heer mr. R.S. Boersma • de heer mr. J.B. Koops • mevrouw mr. E. van der Molen • mevrouw mr. A.B. van Ulsen	• mevrouw mr. C. Aden (voorzitter) • de heer mr. J.B. Koops • mevrouw mr. H. Kruise • mevrouw mr. A.B. van Ulsen

De commissie complimenteert de vertegenwoordigers van het college, de medewerkers van het secretariaat en de secretarissen voor de wijze waarop de bezwaarschriften worden behandeld.

Informele behandeling

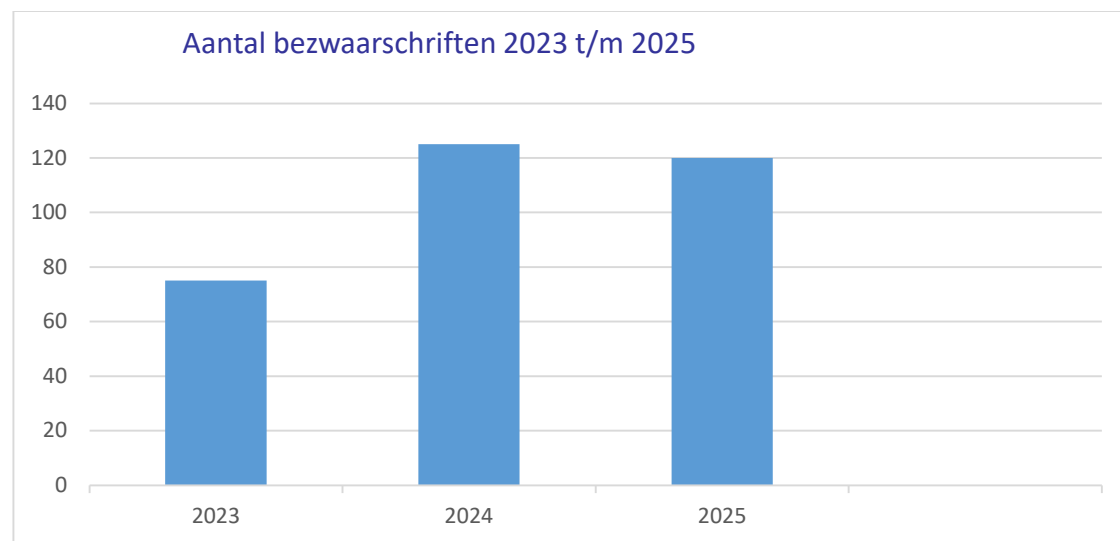
Voordat een bezwaarschrift voor behandeling wordt doorgestuurd naar de commissie bezwaarschriften, wordt, behalve wanneer het gaat om een besluit in het sociaal domein, eerst in bijna alle gevallen door de interne mediator in samenwerking met de betrokken vakcollega's beoordeeld of de bezwaren kunnen worden opgelost door een informele behandeling, bijvoorbeeld door een gesprek of mediation.

In 2025 was de input voor de interne mediator vanwege bezwaar 40 bezwaarschriften. Hiervan zijn 31 bezwaarschriften opgelost door toepassing van de informele aanpak waardoor het bezwaar niet in handen wordt gesteld van de commissie.

Voor de toepassing van de informele aanpak neemt het secretariaat van de commissie contact op met de collega's van het vakteam en in de meeste gevallen met de bezwaarde. Wanneer betrokkenen ervoor openstaan

Totaal aantal ontvangen bezwaarschriften

In 2025 heeft het secretariaat van de commissie in totaal **120** bezwaarschriften ontvangen (2024: 125, 2023: 75).



Onderwerpen bezwaarschriften

De 120 bezwaarschriften hadden betrekking op omgevingsvergunningen, verkeersbesluiten, bijstand, handhaving, gehandicaptenparkeerkaarten, subsidies, basisregistratie personen, wet open overheid, maatschappelijke ondersteuning en overig.

wordt de informele behandeling beproefd. De behandeling van het bezwaarschrift wordt dan opgeschort. Mocht de informele behandeling niet slagen, dan wordt het bezwaarschrift alsnog in handen gesteld van de commissie bezwaarschriften om advies uit te brengen.

Van de bezwaarschriften is 54 % afgedaan door middel van de informele behandeling. Uit de informele benadering komt het inzicht voort dat communicatie vrijwel altijd een component is in het bezwaar. Juist op dit punt wordt resultaat behaald met deze benadering, waarbij alle betrokkenen met elkaar in gesprek gaan, onder leiding van de mediator. Ook wanneer het bestreden besluit in stand blijft, zorgt deze benadering voor een betere tevredenheid bij alle partijen, door de investering in de relatie.

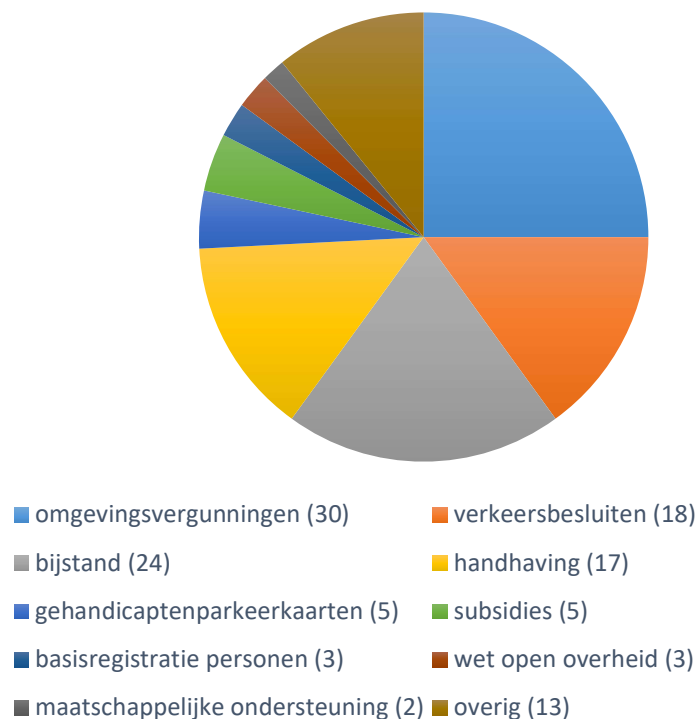
Leerpunten

De commissie bezwaarschriften heeft de volgende leerpunten geformuleerd.

Leerpunt 1. Evenwichtige toedeling van functies aan locaties

De commissie vraagt bij de toetsing aandacht te schenken aan het ETFAL-criterium (evenwichtige toedeling van functies aan locaties) in plaats van het criterium van een goede ruimtelijke ordening. Dit op basis van een bezwaarschrift dat is ingediend tegen de

Onderwerpen bezwaarschriften



Aantal ontvangen bezwaarschriften algemene kamer

In 2025 heeft de algemene kamer **88** bezwaarschriften ontvangen (2024: 99). Er waren 9 bezwaren gericht tegen besluiten waarbij parkeerplaatsen zijn aangewezen voor het laden van elektrische voertuigen.

verleende omgevingsvergunning voor het realiseren van een minicamping in Blankenham. De commissie heeft geadviseerd de bezwaren gegrond te verklaren voor wat betreft het niet opnemen van een spuitvrije zone van 50 meter en aan de verleende omgevingsvergunning het voorschrift te verbinden dat tussen de kampeerplaatsen en de akkerbouwgronden van bezwaarden een afstand van minimaal 50 meter dient te worden aangehouden. Dit was mogelijk omdat volgens recente jurisprudentie ook bij een zogenaamde binnenplanse afwijkmogelijkheid moet worden getoetst aan het ETFAL-criterium in plaats van het criterium van een goede ruimtelijke ordening.

Leerpunt 2. Zorgvuldigheid in rapportage toezichthouder

De commissie heeft 1 bezwaarschrift behandeld dat was gericht tegen de afwijzing van een handhavingsverzoek over houtstookoverlast. In deze zaak waren de rapportages van de toezichthouder met betrekking tot de constatering van houtstookoverlast erg summier. Zo werd bijvoorbeeld een windrichting genoemd, maar in de rapportages stond niet of dat betekent dat de wind van het huis van de bezwaarde af staat of naar het huis toe. De commissie vraagt hier bij het maken van de rapportages aandacht aan te schenken.

Behandeling bezwaarschriften algemene kamer

De bezwaarschriften hadden de volgende uitkomst.

	2025		2024	
Geground	8	(10 %)	2	(2 %)
Ongegrond	16	(19 %)	36	(45 %)
Deels gegrond/deels ongegrond	2	(2 %)	3	(4 %)
(Kennelijk) niet-ontvankelijk	12	(15 %)	14	(17 %)
Ingetrokken	31	(38 %)	20	(25 %)
Op andere wijze afgedaan	13	(16 %)	6	(7 %)
		+		+
	82	(100 %)	81	(100 %)

Van de 8 bezwaarschriften waarbij de algemene kamer heeft geadviseerd de bezwaren gegrond te verklaren, hadden er 4 betrekking op de aan de coffeeshop verleende omgevingsvergunning.

Van de 18 bezwaarschriften waarbij de algemene kamer heeft geadviseerd de bezwaren (deels) ongegrond te verklaren, moest in 7 gevallen de motivering worden aangevuld dan wel aangepast.

In 2025 heeft een organisatie 4 verschillende verzoeken om handhaving ingediend ten aanzien van het bedrijf IceBear. Het college heeft besloten deze verzoeken om handhaving af te wijzen. Omdat de bezwaarde niet (tijdig) de gronden van het bezwaar had ingediend, heeft de commissie in deze 4 zaken geadviseerd bezwaarde in zijn bezwaren (kennelijk) niet-ontvankelijk te verklaren

Leerpunt 3. Aandacht voor zorgvuldige motivering bij afwijken van beleid

Begin 2025 heeft het college het Beleid pré-mantelzorgwoningen Steenwijkerland vastgesteld. De algemene kamer heeft eind vorig jaar bezwaren behandeld die gericht waren tegen een verleende omgevingsvergunning voor het bouwen van een pré-mantelzorgwoning. De algemene kamer heeft begin dit jaar advies uitgebracht. Het is van belang dat de motivering van het bestreden besluit het besluit kan dragen. In deze zaak was onder meer duidelijk dat er niet aan het Beleid pré-mantelzorgwoningen Steenwijkerland werd voldaan. Op grond van artikel 4:84 van de Algemene wet bestuursrecht dient een bestuursorgaan zich te houden aan de beleidsregels. Indien hiervan wordt afgeweken dan zal dat gemotiveerd dienen te worden. De commissie vraagt in dergelijke zaken aandacht te schenken aan de motivering.

Voor de sociale kamer is geen leerpunt te formuleren.

Opmerkelijk

In 1 zaak was er bezwaar gemaakt tegen de afwijzing van een verzoek om een bijzondere status toe te kennen aan een graf op de gemeentelijke begraafplaats in Giethoorn. Het betrof hier de vrouw van een voormalige burgemeester van Giethoorn. Daar de

In het vorige jaarverslag had de algemene kamer bij 36 bezwaarschriften geadviseerd de bezwaren ongegrond te verklaren. 22 van deze bezwaarschriften hadden betrekking op het verkeersbesluit waarbij parkeerplaatsen zijn aangewezen voor het laden van elektrische voertuigen in de Oostercluft in Steenwijk.

Aantal ontvangen bezwaarschriften sociale kamer

In 2025 heeft de sociale kamer 32 bezwaarschriften ontvangen (2024: 26).

Behandeling bezwaarschriften sociale kamer

De bezwaarschriften hadden de volgende uitkomst.

	2025		2024	
Ongegrond	11	(38 %)	-	(0 %)
Deels gegrond/deels ongegrond	-	(0 %)	1	(5 %)
Ingetrokken	15	(52 %)	18	(95%)
Op andere wijze afgedaan	3	(10 %)	-	(0 %)
		+		+
	29	(100 %)	19	(100 %)

Van de 11 bezwaarschriften waarbij de sociale kamer heeft geadviseerd de bezwaren ongegrond te verklaren, moest in 5 gevallen de motivering worden aangevuld dan wel aangepast.

Eind 2024 had één advocaat namens zijn cliënt bezwaar gemaakt tegen 4 besluiten. De sociale kamer heeft in deze zaken geadviseerd de bezwaren ongegrond te verklaren.

indieners van het bezwaarschrift geen rechthebbenden op het graf waren, konden zij op grond van de Algemene wet bestuursrecht niet worden ontvangen in hun bezwaren. De indieners van het bezwaarschrift hadden de pers benaderd. De algemene kamer behandelt niet vaak bezwaren over graven en grafrechten.

In 2025 heeft de algemene kamer meerdere bezwaarschriften behandeld, die waren gericht tegen de verleende omgevingsvergunning voor het toevoegen van een horeca 2 aanduiding op de begane grondlocatie in de binnenstad van Steenwijk. Deze procedure was nodig om de verhuizing van de coffeeshop mogelijk te maken. De bezwaren hadden met name betrekking op de vestiging van de coffeeshop, terwijl deze procedure daar niet over ging. Deze bezwaarzaak heeft ook in de lokale media gestaan.

Naast de hiervoor genoemde bezwaarzaak heeft de algemene kamer ook nog bezwaren behandeld tegen 2 andere horecalocaties in Steenwijk. De ene zaak had betrekking op het besluit van de burgemeester tot de intrekking van de alcoholvergunning en de sluiting van de horecalokaliteit voor de duur van 3 maanden. Dit is zowel voor het bestuursorgaan als de horecaondernemer een zware maatregel.

Als de sociale kamer een bezwaarschrift behandelt, dan verstuurt het secretariaat van de commissie de stukken aangetekend via PostNL. Afgelopen jaar was er een bezwaarzaak waarbij de post, ondanks dat de stukken aangetekend waren verzonden, vlak voor het plaatsvinden van de hoorzitting bij de advocaat werd bezorgd. De sociale kamer wil dit signaal over de tijdigheid en betrouwbaarheid van de postbezorging in dit jaarverslag laten klinken. Ondanks het zorgvuldig handelen van het secretariaat, is dit nog geen garantie dat dit goed gaat.

Het vervolgtraject

Eén functie van de bezwaarprocedure is de zogenaamde zeefwerking. Hiermee wordt bedoeld dat het aantal zaken dat aan de rechter wordt voorgelegd, aanzienlijk beperkter zal zijn vanwege het feit dat eerst de bezwaarprocedure wordt doorlopen. Alleen al de getalsmatige vergelijking tussen de ingediende bezwaarschriften en de bij de rechtbank ingediende beroepschriften laat zien dat de bezwaarschriften-procedure een goede zeefwerking heeft. Op basis van www.rechtspraak.nl blijkt het volgende.

	Geground		Ongegrond		Totaal	
	2025	2024	2025	2024	2025	2024
Rechtbank Overijssel	1	2	9	5	10	7
Raad van State	2	1	2	-	4	1

De zaken die voorbereid zijn met afdeling 3.4 van de Algemene wet bestuursrecht zijn buiten beschouwing gelaten. Op deze zaken is de bezwaarprocedure niet van toepassing.

De voorzieningenrechter van de rechtbank Overijssel heeft 1 verzoek om een voorlopige voorziening te treffen afgewezen. Daarnaast heeft de voorzieningenrechter 1 verzoek toegewezen, waarbij het bestreden besluit is geschorst tot na bekendmaking van de beslissing op bezwaar.

In de andere zaak was de alcoholvergunning van een café voor de duur van 12 weken geschorst en was een bestuurlijke boete opgelegd. Deze zaak heeft de nodige aandacht van de lokale pers gehad.

De gemeente probeert de ontvangen bezwaarschriften op te lossen door middel van een informele behandeling dan wel mediation (zie ook de paragraaf over informele behandeling). Als de gemeente hierin niet slaagt, behandelt de commissie de bezwaarschriften. Daarvoor wordt een hoorzitting gepland, waarbij het belangrijk is dat alle partijen hun standpunten kunnen toelichten. Het organiseren van de hoorzittingen van de commissie vraagt altijd om zorgvuldigheid. Zaken welke niet informeel kunnen worden afgehandeld zijn merendeels juridisch gecompliceerd. Daarnaast kunnen ook de onderlinge verhoudingen tussen mondig burgers op scherp staan, waarbij onbegrip of verminderde tolerantie en onderling respect een rol spelen, hetgeen ook in dit verslagjaar waarneembaar was en aandacht vraagt van zowel de commissie als het secretariaat.

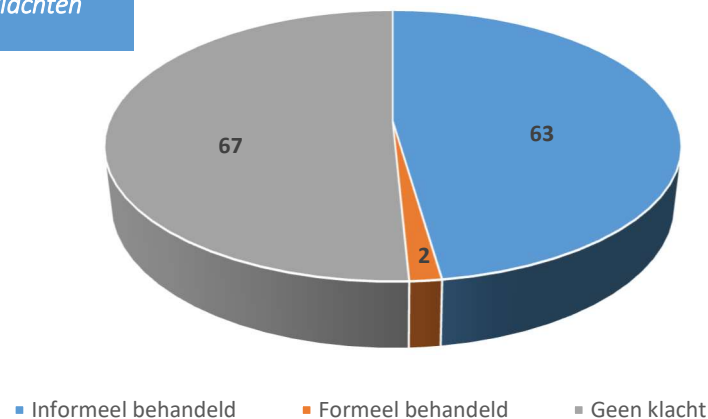
Klaagschriften

Klachtbehandeling 2025 in het kort:

66.548 klantcontacten (telefoon en baliebezoek)

132 klachten in de zin van de Awb (hoofdstuk 9)

132 klachten



**16 inwoners
namen contact
op met de
Nationale
ombudsman**

Werkwijze klachtbehandeling: informele klachtbehandeling eerst

Er wordt bij de klachtbehandeling, op basis van de nog geldende klachtinstructie van de gemeente Steenwijkerland, zoveel mogelijk ingezet op een snelle en informele afhandeling van klachten. Bij de informele afhandeling van klachten gaat het veelal om het in overleg zoeken naar een oplossing voor de klacht of, indien van toepassing, een manier om het vertrouwen te herstellen. In de meeste gevallen is de klager hierna tevreden met de afhandeling. Bij deze werkwijze wordt (meestal) niet gekomen tot een oordeel over de klacht in de zin van (on-)gegrond.

Werkwijze klachtbehandeling: na informeel schriftelijk

Bij schriftelijke afhandeling van een klacht, die kan worden toegepast wanneer de klager niet tevreden is met de mondelinge behandeling, wordt daarna wel een standpunt ingenomen over de klacht en kan wel worden gesproken over een (on)gegrondverklaring.

Definitie

Klachten hebben betrekking op gedragingen van bestuurders en medewerkers van de gemeente (Art. 9:1 Awb).

Klachtbehandeling in 2025

Cijfers over klantcontact

Met bijna 46.000 inwoners vindt er per jaar veel klantcontact plaats. Uit de notitie “Dienstverlening in cijfers” van het team Ontvangst bleken de volgende cijfers over 2025:

- 40.280 telefoongesprekken
- 23.810 baliecontacten bij burgerzaken
- 14.755 ingevulde e-formulieren
- 372.058 websitebezoeken
- 4168 meldingen openbare ruimte

Deze cijfers zijn door het team Ontvangst gemeten en gemiddeld wordt de gemeentelijke dienstverlening gewaardeerd met een 8. Naast de genoemde aantallen klantcontacten vindt natuurlijk nog veel meer klantcontact plaats vanuit de andere teams, zodat de werkelijke aantallen de hierboven weergegeven cijfers ruim overstijgen.

Cijfers over klachten

In 2025 heeft de gemeente **132** officiële klachten ontvangen (2024: 68 na correctie, 2023: 76 na correctie). Van de 132 bleken er 65 klachten in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) te zijn. Er zijn dus 67 meldingen binnengekomen die bij nadere bestudering geen klachten in de zin van de Awb bleken te zijn. Dit zijn, ondanks de eerder gedane aanpassing aan de website in 2025 nog steeds meer meldingen dan in de

Werkwijze klachtbehandeling: standpunt college

Is de klager het niet eens met het schriftelijke antwoord van de klachtbehandelaar op zijn of haar klacht, dan wordt de klacht met gedane afhandeling voorgelegd aan het college van burgemeester en wethouders, waarbij het college gevraagd wordt een standpunt over de klacht en de behandeling in te nemen.

In 2025 zijn 2 klachten formeel afgehandeld en 63 informeel. 98 % van de klachten zijn op informele wijze behandeld.

Ter vergelijking:

In 2024 is 94 % van de klachten informeel afgedaan.

Het college heeft in 2024 in 4 gevallen een formeel besluit genomen over een klacht.

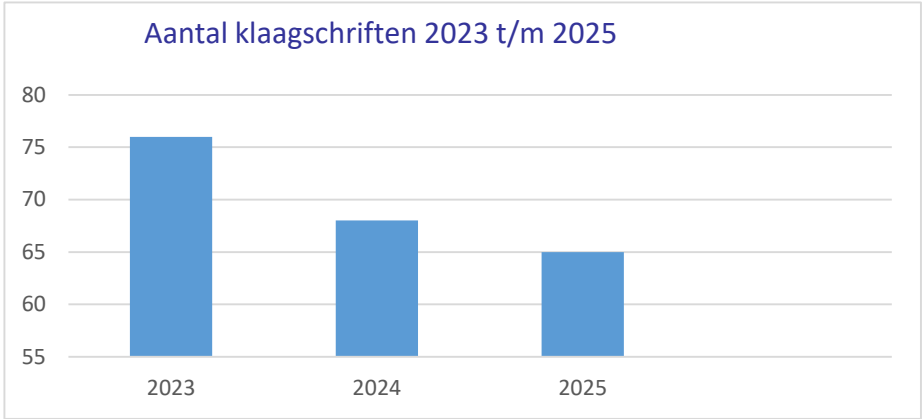
Het college heeft in 2023 in 1 geval een formeel besluit genomen. In 2022 betrof het 1 besluit en in 2021 ook 1.

jaren voor 2024. Dit blijken voornamelijk MOR meldingen te zijn (melding openbare ruimte), maar ook meldingen over verkeer, geluidsoverlast en belastingen.

Afhandeling klachten	2025		2024	
Informele afhandeling	63	(48 %)	64	(52 %)
Formele afhandeling	2	(1 %)	4	(3 %)
Geen klacht/melding	67	(51 %)	56	(45 %)
	+		+	
Totaal	132	(100 %)	124	(100 %)

Er zijn 67 meldingen binnengekomen die bij nadere bestudering geen klacht bleken, omdat deze bijvoorbeeld geen gedraging van het bestuursorgaan of een medewerker betroffen. De indieners van deze meldingen zijn hiervan op de hoogte gesteld of de meldingen zijn binnen een ander taakveld opgepakt. Dit zijn zoals gezegd significant meer meldingen dan in voorgaande jaren, wij zijn nog steeds in gesprek met webbeheer om ervoor te zorgen dat uitsluitend klachten in de zin van de Awb als zodanig worden gemeld.

In de onderstaande grafiek zijn alleen die klachten opgenomen die een echte klacht zijn, voor de beeldvorming.



Werkwijze klachtbehandeling: klacht voorleggen aan de Nationale ombudsman

Op grond van de Algemene wet bestuursrecht is de gemeente verplicht een externe klachtenprocedure te hebben. Omdat de Nationale ombudsman bij velen bekend is en een groot aanzien geniet, heeft de gemeente al lang geleden ervoor gekozen om zich daarbij aan te sluiten. Heeft een gemeente zich niet aangesloten, dan kan/mag de Nationale ombudsman een klacht ook niet behandelen.

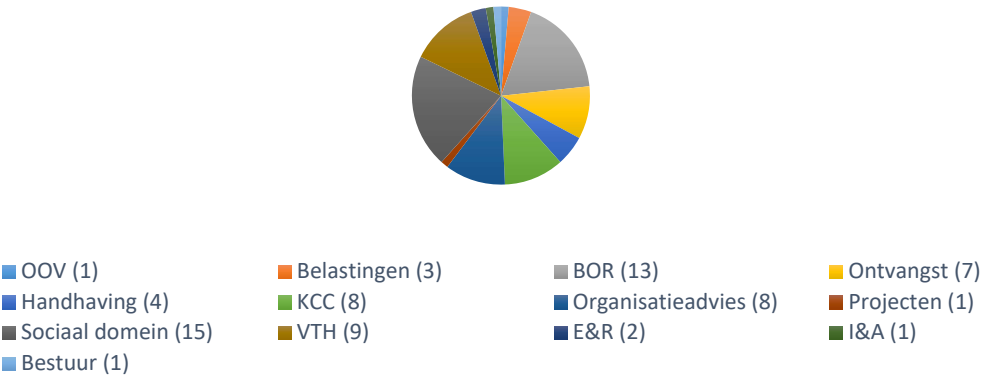
Bij een interventie neemt een medewerker van de Nationale ombudsman contact op met de klachtencoördinator van de gemeente om een zaak aan te kaarten. Dit betreft vaak (complexe) zaken die al langere tijd spelen. De Nationale ombudsman verzoekt de gemeente (meestal) om de inwoner binnen een redelijke termijn van een duidelijk antwoord te voorzien over de (on)mogelijkheden in de betreffende zaak.

Afhandeling klachten in 2025

In 2025 zijn de klachten voor het tweede jaar ook ingedeeld op team. Dit is dit jaar voor het eerst verder verfiind naar team en/of cluster. Hieronder in de tabel de aantallen klachten ingedeeld per team of cluster.

Klachten per team / cluster	2025	2024
Openbare Orde & Veiligheid (OOV)	1	1
Belastingen	3	1
Beheer Openbare Ruimte (BOR)	13	31
Ontvangst (w.o. burgerzaken)	7	6
Griffie	0	2
Handhaving	4	2
Klant Contact Centrum (KCC)	8	1
Organisatieadvies	8	2
Projecten	1	1
Sociaal domein	15	5
Vergunningen, Toezicht & Handhaving (VTH)	9	12
Economie & Recreatie (E&R)	2	0
Informatievoorziening & Automatisering (I&A)	1	0
Bestuur	1	0

Klachten per team of cluster



Leerpunten

Een ieder jaar terugkerend leerpunt is dat klachten op verschillende plekken in de organisatie terecht komen. Dit terwijl het heel belangrijk is om binnen de organisatie tijdig de juiste personen erbij te betrekken. Dit is zowel in het belang van de inwoner, die binnen een redelijke termijn een eenduidige reactie krijgt, als de organisatie om vertraging en dubbel werk te voorkomen. Hierin is nog steeds positieve groei te zien; met name vanuit zowel website als het postsysteem is de registratie steeds beter, maar nog steeds blijken er ook klachten verspreid in de organisatie te landen. Voor leidinggevendens blijft het een aandachtspunt om uitingen van onvrede van inwoners te onderzoeken op klachtaspecten en deze als zodanig aan te merken. Met behulp van intranet kunnen we hier het bewustzijn nog verder voor vergroten.

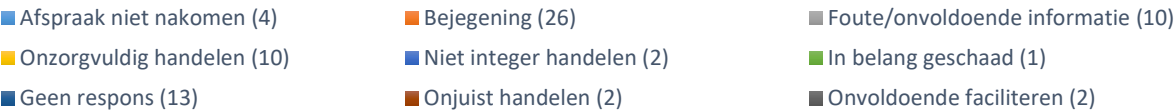
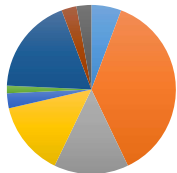
Ook in 2025 zijn meerdere klachten binnengekomen over het stilvallen van communicatie en het uitblijven van contact naar aanleiding van een terugbelverzoek. Inwoners krijgen via de gebruikelijke kanalen geen contact of antwoorden (meer) en dienen dan een klacht in om beweging in hun zaak te krijgen.

Klachten over 2024 en 2025 in beeld

In 2025 zijn de klachten wederom gecategoriseerd op type. De categorieën zijn gevormd door te kijken naar de essentie van alle ingediende klachten. Hieraan is een enkele categorie zoals “termijn overschrijden” toegevoegd, die niet direct uit de ingediende klachten voortkwam. Goed om te vermelden dat bij de toewijzing van klachten aan categorieën meerdere categorieën van toepassing kunnen zijn.

CATEGORIE	ONDERWERP	2025	2024
1	Afspraak niet nagekomen	4	3
2	Bejegening	26	21
3	Foute/onvoldoende informatie	10	7
4	Onzorgvuldig handelen	10	11
5	Niet integer handelen	2	1
6	Termijn overschrijden	0	1
7	In belang geschaad	1	1
8	Geen respons	13	2
9	Onjuist handelen	2	0
10	Onvoldoende faciliteren	2	0
11	Onfatsoenlijk voorkomen	0	0

Onderwerpen klaagschriften



Het tijdig reageren op berichten en terugbelverzoeken blijft organisatiebreed een belangrijk aandachtspunt. *Het inzichtelijk maken van terugbelverzoeken middels een digitaal systeem vanuit het KCC heeft hier een positieve impuls aan gegeven. In 2025 hebben we, opmerkelijk, 13 klachten binnengekregen onder de noemer ‘geen respons’.* Hieruit kun je afleiden dat extra aandacht geboden is en dat de terugbelverzoeken niet afdoende zijn.

Termijnen van klachtafhandeling blijven een punt van aandacht; niet elke teamleider slaagt erin om binnen de geldende termijnen de klacht af te handelen, helemaal wanneer er een collegestandpunt moet worden verkregen. *Ontwikkeld wordt een methode waarin klachtbehandelaars hier meer in worden gefaciliteerd, maar wel de eigen verantwoordelijkheid behouden. Een nieuw en gemoderniseerd proces klachtbehandeling wordt in 2026 verwacht.*

Elke gemeente heeft een aantal veel vragende cliënten. Het gaat om personen die relatief veel klachten en meldingen/signalen bij de gemeente

Nationale ombudsman

In 2025 heeft de Nationale ombudsman 16 meldingen of verzoeken ontvangen. In 2024 bedroeg dit aantal 15, in 2023 11 en in 2022 20.

De verzoekschriften zijn als volgt afgedaan.

Afhandeling verzoekschriften	2025	2024
Nationale ombudsman		
Informatie of doorwijzing	16	12
Tussentijds beëindigd voor start onderzoek	1	4
Afgedaan, na onderzoek, tussentijds beëindigd	-	-
Totaal	17	16

Onder deze verzoekschriften zijn ook de telefonische contacten geregistreerd waarbij betrokkenen zijn geïnformeerd over de klachtenprocedure. Daarnaast betreft het een aantal doorverwijzingen naar de interne klachtbehandeling. Voordat de Nationale ombudsman een verzoekschrift in behandeling neemt, moet de klacht eerst de klachtbehandeling bij de gemeente hebben doorlopen.

afgeven waarbij niet direct duidelijk is wat de klacht inhoudt. Vaak speelt er bij deze personen problematiek waardoor de klachten soms ook om een bredere aanpak vragen. Hierbij is veel overleg nodig met andere partijen binnen en soms ook buiten de gemeente. De expertise bij het cluster juridisch groeit voor wat betreft deze groep noodgedwongen maar ook het aantal veelvragende inwoners stijgt nog steeds, evenals de mate waarin zij zich presenteren en om reactie vragen. *Om die reden verdient het aanbeveling om hierop verder in te zetten, bijvoorbeeld door scholing. De Nationale ombudsman heeft hiervoor ook een aanpak ontwikkeld (zorgvuldig begrenzen) waar nog meer ontwikkeling op nodig is.*

Hier een belangrijke ontwikkeling:
De Nationale ombudsman heeft een nieuwe behoorlijkheidswijzer ontwikkeld. [Overzicht van alle vereisten | Nationale ombudsman](#). *Het verdient aanbeveling om deze vereisten te bespreken in de organisatie, om kwaliteit te bevorderen en klachten nog verder terug te dringen.*