*RAPPORT*

**Wat is het verzoek?**

Verzoekers willen dat de Ombudscommissie hun klachten onderzoekt en beoordeelt. Verzoekers voelen zich niet gehoord en niet serieus genomen door de gemeente. Zij vinden dat de gemeente gedane toezeggingen niet nakwam.

**Wat is ons oordeel?**

De commissie vindt de onderzochte klachten *deels gegrond*. De onderzochte gedraging is in strijd met het beginsel van professionaliteit en het vereiste van voortvarendheid. De onderzochte gedraging is niet in strijd met het vereiste van maatwerk. Gelet hierop is de onderzochte gedraging *deels behoorlijk en deels onbehoorlijk.*

De commissie concludeert dat de gemeente meerdere afspraken met verzoekers niet nakwam. Vooral planningsafspraken. Ook informeerde de gemeente verzoekers niet over het niet nakomen van (plannings-)afspraken. Ook ging de gemeente in veel gevallen niet in op de gemoedstoestand en emoties van verzoekers (o.a. teleurstelling, boosheid, wantrouwen), maar werd inhoudelijk gereageerd op mails.

Door dit alles daalde het vertrouwen van verzoekers in de gemeente en voelden zij zich niet serieus genomen. De commissie rekent de gemeente dit aan. Gelet hierop acht de commissie de onderzochte gedraging in strijd met het beginsel van professionaliteit en daarom onbehoorlijk. De klachten van verzoekers op dit punt zijn gegrond.

Wel constateert de commissie dat de gemeente een begin wist te maken met het herstel van vertrouwen door de op de hoorzitting bij de Ombudscommissie gemaakte afspraken en de garantstelling van de sectordirecteur voor het resultaat van de onderhoudswerkzaamheden aan de grasmat van het talud.

Het gehele tijdsverloop om tot een definitieve oplossing te komen, vindt de commissie niettemin veel te lang. Verzoekers mochten van de gemeente verwachten dat zij eerder de-escalerend optrad. Bijvoorbeeld door het (veel) eerder aanbieden van bemiddeling door een (onafhankelijk) persoon die niet eerder bij de kwestie betrokken was. Partijen bleven (te) lang bij de door hun ingenomen standpunten en bleven daarom lang inhoudelijk verdeeld. Daar kwam bovenop de problemen die ontstonden in de uitvoering.

De klachtafhandeling heeft om die reden naar het oordeel van de Ombudscommissie te lang geduurd, in strijd met het vereiste van voortvarendheid. De gedraging is op dit punt onbehoorlijk.

De commissie is verder van oordeel dat verzoekers door de versobering van het onderhoud van het talud niet méér getroffen zijn dan andere bewoners in vergelijkbare omstandigheden. Bovendien wordt de grasmat zo goed mogelijk weer in een voor het uitzicht aangenamer staat gebracht en wordt het onderhoud gedaan naar de huidige, door de gemeenteraad acceptabel gevonden, maatstaven. De sectordirecteur heeft zich bovendien garant gesteld voor het resultaat van de grasmat.

De onderzochte gedraging is om die reden op dit punt behoorlijk

Over hoe wij tot dit oordeel gekomen zijn, leest u hieronder meer.

**Wat zijn de klachten?**

Verzoekers klagen dat zij sinds 2005 aan de gemeente vroegen om het talud aan de Genualaan te onderhouden. Volgens verzoekers verloederde dit talud. Resultaat na al die jaren, volgens de bewoners, is dat er qua formaat en qua kwaliteit een “talud van niets” ligt.

Ondanks toezeggingen van de gemeente hier iets aan te doen, deed de gemeente niets. De tijdslijn verontrust en verbaast verzoekers het meest.

Zij stellen dat de gemeente tot 2011 een spel speelde en niet omkeek naar hun talud. De gemeente ruïneerde het talud tot drie maal toe door deze met te zware machines te (laten) maaien en heesters weg te halen. Hierdoor is er geen vertrouwen meer in de gemeente.

Verzoekers vinden dat de gemeente zich verschuilt achter fouten van de aannemer.

Verzoekers geloven de beloften van de gemeente niet meer. Eerst kon het talud niet schuin gemaaid worden. Nu kan het ineens wel.

In tegenstelling tot gemaakte afspraken, maait de gemeente het schuine gedeelte van het talud nu met de hand. Verzoekers hebben het laatste half jaar veel meer “schoffelaars” gezien als ooit tevoren. Eerder kon dit nooit. Nu de Ombudscommissie erbij is betrokken, kan er ineens veel meer.

**Wat vindt de gemeente?**

De gemeente vindt het uitermate vervelend dat verzoekers zich niet serieus genomen voelen door de gemeente. De gemeente herkent zich hier niet in. Zij stelt dat zij verzoekers wel serieus neemt. De gemeente speelde geen spel met verzoekers. Dat is zeker niet het geval, stelt de gemeente.

De gemeente bevestigt dat zij sinds 2005 met verzoekers in gesprek zijn. Er is een tweedeling aan te brengen in deze tijdsperiode. De eerste periode waarin gekomen is tot een compromis. En de tweede periode waarin de gemeente uitvoering gaf aan de gemaakte afspraken. De gemeente besteedde veel aandacht aan de voorstellen van verzoekers.

Eerder was op het talud sprake van lage beplanting met onkruid. Dit was niet naar tevredenheid van de bewoners. De gemeente deed verzoekers verschillende verbetervoorstellen.

De gemeente acht zich echter wel gebonden aan uniformiteit binnen een groter gebied, waar het talud onderdeel van is. Daarnaast heeft de gemeente beperkte financiële middelen. Het plan van verzoekers tot het planten van heesters is te duur voor de gemeente. Op verzoek van bewoners trof de gemeente toch maatregelen. De gemeente plantte een haag en zette een hek neer. Dit is het maximaal haalbare wat de gemeente kan doen.

Bij de omvorming van het gebied zijn er wel tot twee keer toe dingen fout gelopen, erkent de gemeente. De fout lag bij de aannemer. Zo reed hij met te zware maaimachines het talud op, waardoor het pas ingezaaide gras beschadigde. Ook dit vindt de gemeente zeer vervelend.

De gemeente sprak - als eindverantwoordelijke - de aannemer hier op aan. De aannemer herstelde de fouten, op zijn kosten. Het talud ziet er nu redelijk goed uit volgens de gemeente. Er is sprake van een kwaliteitsslag. De grasmat moet nu de kans krijgen zich goed te ontwikkelen. Daar gaat de gemeente voorzichtig mee om. Het herstel van het talud kost wel tijd. Gras moet groeien. Het talud gaat eruit zien, zoals partijen het bedoelen, stelt de gemeente.

**Hoe beoordeelden wij het verzoek?**

De Ombudscommissie onderzocht of de gemeente op een behoorlijke manier is omgegaan met verzoeker. Daarbij toetste de commissie het verzoek aan de behoorlijkheidsnormen uit de Behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman. In dit onderzoek toetste de Ombudscommissie aan:

1. Het beginsel van professionaliteit.
2. Het vereiste van voortvarendheid.
3. Het vereiste van maatwerk.

**Hoe was de procedure?**

De Ombudscommissie nodigde partijen uit voor een hoorzitting. Partijen waren hierbij aanwezig en vertelden ieder hun kant van het verhaal. Ook stelde de commissie vragen aan partijen.

Na de hoorzitting stelde de commissie een verslag van bevindingen op. Hiermee beëindigde de commissie haar feitenonderzoek. De commissie ontving geen inhoudelijke reacties op dit verslag. De commissie baseert dit rapport op genoemd verslag van bevindingen.

**Wat zijn onze overwegingen?**

Hieronder treft u onze overwegingen aan die geleid hebben tot ons oordeel.

**Ad 1 Beginsel van professionaliteit.**

Professionaliteit

Het beginsel van professionaliteit houdt in dat de burger van de gemeente een professionele opstelling mag verwachten. De gemeente moet alles in het werk stellen om escalatie te voorkomen en te de-escaleren als het toch tot een escalatie komt. Communicatievaardigheden en een oplossingsgerichte houding van ambtenaren zijn hierbij essentieel. Ook essentieel is dat gemaakte afspraken worden nagekomen. Dan wel dat de gemeente helder communiceert over de reden waarom een afspraak op dat moment niet kan worden nagekomen. Gebeurt dit niet dan betekent dit verlies van vertrouwen in de overheid.

De commissie overweegt als volgt.

Nakomen gemaakte afspraken

Partijen weerspreken niet dat verzoekers vanaf 2005 klagen over de verloedering van het fiets- en wandeltalud waar zij als bewoners op uitkijken. Vooral het gebruik van het talud als hondenuitlaatplek, speelplek en als parkeerplaats.

De gemeente en verzoekers gingen daarna samen in gesprek. Zij bespraken verschillende voorstellen, maar konden het niet met elkaar eens worden. Vooral over de invulling van het schuine gedeelte van het talud bleven partijen lange tijd verdeeld. Om die reden maakten partijen pas in 2011 hun eerste afspraken over uitvoering van het onderhoud aan het talud.

Partijen spraken op 15 april 2011 af dat:

* De gemeente in het najaar van 2011 de schuine zijde van het talud, daar waar verval is opgetreden, wordt herbeplant met nieuwe struiken (*lees: heesters).*
* Het vlakke deel van het talud wordt heringericht met gras.
* Het bestaande gras deel wordt herbeplant.
* De ontbrekende boom wordt herplaatst.

Verzoekers legden zich neer bij dit compromis, hoewel zij liever geheel heesters wilden op het schuine gedeelte van het talud in plaats van gras.

In oktober 2011 ontvangen verzoekers een mail van de dan nog verantwoordelijke wijkteamleider Maaspoort, dat de gemeente het onderhoud aan het talud, zoals op 15 april 2011 afgesproken, in het najaar van 2011 uitvoert. Op 9 december constateren verzoekers dat de gemeente, ondanks de gemaakte afspraken in april 2011, nog niet begon met de beloofde onderhoudswerkzaamheden. Zij richten zich tot de verantwoordelijke wijkmanager. Zij bevestigt de eerder gemaakte afspraak. Zij vindt het vervelend dat het allemaal zo is gelopen. Ook geeft zij aan dat de werkzaamheden van de wijkteamleider Maaspoort inmiddels zijn overgenomen door een collega.

Wellicht dat er iets niet goed is gegaan in de overdracht. Zij vraagt de nieuwe wijkteammanager contact op te nemen met verzoekers.

De nieuwe wijkteammanager komt op 15 december 2011 langs voor een persoonlijk gesprek bij de vrouw van verzoeker. Afgesproken wordt dat de werkzaamheden in de week na 15 december 2011 (week 51) zullen starten. Vanwege deze afspraak verwijdert de gemeente op 20 december 2011 een (derde) deel van de oude heester en start de gemeente met grondwerkzaamheden. Verzoekers stellen dat de gemeente haar afspraken hiermee niet nakomt. Zij stellen (mail 20 december 2011) dat partijen op 15 april 2011 afspraken dat alle oude heesters/struiken op de schuine delen werden vervangen en worden herbeplant met nieuwe struiken.

Op dit punt volgt de commissie verzoekers niet. In de gemaakte afspraken van 15 april 2011 en het dossier leest de commissie niet terug dat **alle** oude heesters zouden worden herplant op de schuine delen. Afgesproken werd dat “daar waar verval is opgetreden” de heester zou worden vervangen. Van het niet nakomen van afspraken door de gemeente op dit punt is naar het oordeel van de commissie geen sprake.

De commissie constateert wel dat de gemeente niet duidelijk (genoeg) communiceerde met verzoekers over de start van de onderhoudswerkzaamheden en de inhoud van de werkzaamheden. De commissie vraagt zich een aantal dingen af. Waarom werden bewoners niet voorafgaand aan de werkzaamheden geïnformeerd over de startdatum van de werkzaamheden? Zij moesten hier zelf navraag naar doen.

En waarom informeerde de gemeente verzoekers niet over de wijze van uitvoering? Vooral over welk gedeelte van de heester de gemeente zou vervangen en herplanten. De term “daar waar verval is opgetreden” in de afspraken op 15 april 2011 laat ruimte voor interpretatie. Nu verzoekers steeds vasthielden aan volledige herplant van de heester, kon de gemeente verwachten dat op dit punt verschil van mening kon ontstaan met verzoekers. Wat ook gebeurde.

En waarom informeerde de gemeente verzoekers niet op het moment dat zij haar planning niet haalde? Zoals bijvoorbeeld over het inzaaien van het gras (voorjaar 2012) en de herplant van de boom (januari 2012)? En waarom informeerde de gemeente verzoekers niet op welke wijze de gemeente alsnog invulling wilde geven aan de gemaakte afspraken?

In de mail van 22 december 2011 erkent de wijkmanager dat de gemeente de gemaakte afspraken niet tijdig nakomt. Maar dat de gemeente er wel alles aan doet dit alsnog te doen. In de mail van 22 december 2011 lezen verzoekers (pas) dat de gemeente voornemens is de vlakke zijde van het talud in het voorjaar van 2012 in te zaaien en de ontbrekende boom te herplaatsen. Hierbij wordt echter geen datum genoemd. Dit vindt de commissie niet helder en transparant.

In de mail van 4 mei 2012 aan de Ombudscommissie stellen verzoekers dat de gemeente haar afspraken nog (steeds) niet nakomt. Met tussenkomst van de Ombudscommissie besluiten partijen tot een informeel gesprek op 1 juni 2012 bij verzoekers, met als doel om tot een goede oplossing te komen. Door interpretatieverschillen uit de weg te ruimen en de blik op de toekomst te richten.

Bij dit gesprek waren zowel de twee betrokken wijkteamleiders, de wijkmanager als verzoekers aanwezig. Dit gesprek is voortgezet op 13 juli 2012.

Partijen spreken af dat:

* Aan de straatzijde wordt beplanting gerealiseerd. En boven aan het talud wordt een (beuken)haag aangebracht. De haag zal voorzien worden van een enkeldraadsafrastering.
* Op het schuine deel van het talud wordt gras ingeplant.
* De werkzaamheden starten in het najaar van 2012.

Op 22 oktober 2012 (week 43) mailen verzoekers dat de gemeente de gemaakte afspraken betreffende de planning niet nakwam. De commissie stelt het volgende vast. Partijen spraken af dat gestart zou worden in week 39/40 met de onderhoudswerkzaamheden. Dit gebeurde niet. Ook informeerde de gemeente verzoekers hier wederom niet over. Op dit punt acht de commissie de gedraging daarom niet behoorlijk.

Op 23 oktober 2012 mailen verzoekers aan de Ombudscommissie dat, in tegenstelling tot de gemaakte afspraken de aannemer de struikpartijen die zouden blijven staan, weghaalde. De gemeente erkent (mail van 27 oktober 2012) dat zij de gemaakte afspraak niet nakwam.

De aannemer was overijverig en maakte fouten. De gemeente betreurt dit, spreekt de aannemer hier op aan en zegt toe de gemaakte fouten te (laten) herstellen. Ook maakt de wijkteamleider zijn oprechte excuses (mail 31 oktober) voor de gemaakte schade. Afgesproken wordt dat de aannemer de schade herstelt en de beplanting in diezelfde week (groot formaat) aanplant. De gemeente streeft ernaar om de werkzaamheden, inclusief inzaaien gazon en aanplanten van het gehele terrein af te ronden in week 44.

Op 31 oktober 2012 constateren verzoekers dat de gemeente deze laatste afspraken nakwam. En in de mail van 15 november 2012 informeren verzoekers de Ombudscommissie dat hun talud naar tevredenheid is gerealiseerd en er een punt gezet kan worden achter een langslepende kwestie.

Helaas, niets blijkt minder waar. Verzoekers constateren dat de aannemer het gazon (in juni en juli 2013) maaide en daarbij het talud kapot reed. Hij gebruikte een verkeerde, te zware, maaimachine op het schuine deel van het talud. Hierdoor maakte hij veel schade aan het pas ingezaaide gras. De gemeente erkent de gemaakte fouten (mail 22 juli 2013) en betreurt deze.

De gemeente spreekt de aannemer hierop aan. De gemeente gaat er niettemin van uit dat het talud weer herstelt zodra het groeizame weer dit toelaat.

Op 13 september 2013 wenden verzoekers zich wederom tot de Ombudscommissie. Er is wederom een zware maaimachine op het talud geweest.

De machine gleed weg, trok zware sporen en het (nog aanwezige) gras is wederom beschadigd. Verzoekers stellen dat er na acht jaar gedoe nog steeds een talud is dat er schandalig bij ligt.

De wijkteammanager gaat naar aanleiding van deze mail direct (16 september 2013) ter plaatse kijken. Hij maakt foto’s en constateert dat het gras niet geheel is aangeslagen/hersteld van de aangebrachte schade in juni. Van de schade van juli tot september laat het gras volgens hem een positiever ontwikkeling zien. De gemeente stelt, ondanks de waarneming van verzoekers, geen toename van schade te kunnen vaststellen.

De gemeente maakt op 17 september 2013 de volgende afspraken met de aannemer:

* Op korte termijn wordt het gazon doorgezaaid.
* Hierna wordt er niet meer gemaaid om het gazon de tijd te geven te herstellen.
* De gemeente gaat een strenger toezichtregime hanteren.

Verzoekers geven in hun mail van 18 september 2013 aan dat dit de bekende reactie van de gemeente is. Zij geloven de reactie en gedane toezeggingen niet.

Het voorgaande overwegende komt de commissie tot de conclusie dat de gemeente meerdere afspraken met verzoekers niet nakwam. Vooral planningsafspraken. Ook informeerde de gemeente verzoekers niet over het niet nakomen van (plannings-)afspraken. Ook gingen betrokken ambtenaren in veel gevallen niet in op de gemoedstoestand en emoties van verzoekers (o.a. teleurstelling, boosheid, wantrouwen), maar werd inhoudelijk gereageerd op mails.

Door dit alles daalde het vertrouwen van verzoekers in de gemeente en voelden zij zich niet gehoord en serieus genomen. De commissie rekent de gemeente dit aan. Gelet hierop acht de commissie de onderzochte gedraging in strijd met het beginsel van professionaliteit en daarom onbehoorlijk. De klachten van verzoekers op dit punt zijn gegrond.

Herstel van vertrouwen

De commissie constateert niettemin dat de gemeente zich wel meermaals inspande om de verstandhouding met verzoekers te verbeteren.

Zo is de gemeente met verzoekers in gesprek gegaan en gebleven om te kijken of er een oplossing mogelijk was. Ook is de gemeente meermaals ter plaatse gaan kijken naar de problemen aan het talud. Daarnaast bekeek en besprak de gemeente de door verzoekers gedane verbetervoorstellen. Verder sprak de gemeente de verantwoordelijke aannemer aan op gemaakte fouten en maakte de gemeente hier excuses voor.

Tijdens de hoorzitting is de commissie bovendien gebleken dat de gemeente de gemaakte fouten in de uitvoering herstelde en bereid bleek nieuwe afspraken over de uitvoering te maken met verzoekers, om het onderling vertrouwen te herstellen.

Partijen spreken op de hoorzitting af:

* De gemeente onderhoudt het talud op de Genualaan op een goede en nette manier. Net als de rest in de stad. Op dit moment maait de gemeente het talud nog met de hand. Als het gras zich heeft hersteld, gaat de gemeente met een speciale maaier maaien.
* Verzoeker kunnen onderhoudsproblemen aan het talud met de afdeling onderhoud (blijven) bespreken.
* Als de grasmat niet uitpakt zoals afgesproken, kunnen verzoekers in gesprek met de verantwoordelijke sectordirecteur.
* Partijen blijven goed samen communiceren en wachten niet tot ergernissen oplopen.

De verantwoordelijke sectordirecteur stelde zich op de hoorzitting persoonlijk verantwoordelijk voor de uitkomst van het verbetertraject. Te weten een goed herstelde grasmat op het talud.

Dit getuigt van een professionele houding. Hiermee maakte de gemeente een begin van herstel van vertrouwen. Partijen spraken op de hoorzitting de hoop uit dat niet alleen het gras maar ook het vertrouwen weer gaat groeien. Als het ingezaaide gras gaat groeien en de gemeente dit goed onderhoudt, houdt de gemeente zich aan haar afspraken, volgens verzoekers.

De commissie vertrouwt erop dat dit begin van vertrouwen door partijen verder wordt uitgebouwd.

**Ad 2) Vereiste van voortvarendheid**

Voortvarendheid

Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat de gemeente slagvaardig en met voldoende snelheid optreedt.

De commissie constateert dat partijen pas na een tijdsverloop van 6 jaar tot de eerste onderlinge afspraken kwamen over verbetervoorstellen aan het talud. Pas op 15 april 2011 vond er een (eerste) bemiddelingsgesprek tussen partijen plaats met als doel uit de impasse te komen. Op verzoek van verzoekers vond dit gesprek plaats onder leiding van de wijkmanager.

Na interventie van de Ombudscommissie vond er in juli een nieuw gesprek plaats tussen betrokken ambtenaren van de gemeente en verzoekers. Hierbij werd geen gebruik gemaakt van de (geboden) mogelijkheid het gesprek te laten leiden door een onafhankelijke (derde) persoon.

Naar aanleiding van dit gesprek maakten partijen weliswaar nieuwe afspraken over de onderhoudswerkzaamheden aan het talud, maar ontstonden er daarna opnieuw problemen in de uitvoering van de afspraken.

Pas tijdens de hoorzitting van de Ombudscommissie zijn nieuwe – definitieve - afspraken gemaakt over de uitvoering van verbetering aan het talud.

Het gehele tijdsverloop om tot een definitieve oplossing te komen, vindt de commissie veel te lang.

Verzoekers mochten van de gemeente verwachten dat zij eerder de-escalerend optrad. Bijvoorbeeld door het (veel) eerder aanbieden van bemiddeling door een (onafhankelijk) persoon die niet eerder bij de kwestie betrokken was. Partijen bleven (te) lang bij de door hun ingenomen standpunten en bleven daarom lang inhoudelijk verdeeld. Daar kwamen bovenop de problemen en fouten die ontstonden bij de (planning van de) uitvoering.

De klachtafhandeling heeft om die reden naar het oordeel van de Ombudscommissie te lang geduurd, in strijd met het vereiste van voortvarendheid. De gedraging is op dit punt onbehoorlijk.

**Ad 3) Vereiste van maatwerk**.

Vrijwel alle overheidsinstanties en dus ook de gemeente ziet zich onder druk van de economische omstandigheden voor de noodzaak gesteld om efficiënt om te gaan met de beschikbare financiële middelen. Deze middelen worden opgebracht door de belastingbetalende burgers. Een burger mag van de overheid kwalitatief goede voorzieningen vragen. Waaronder onder meer een goed onderhouden talud.

Het is aan de overheid om een verantwoorde keuze te maken in de aanwending van haar financiële middelen. Het is niettemin de huidige realiteit, dat de kosten van optimale voorzieningen, de daarvoor beschikbare financiële middelen overtreffen. Dit betekent dat de overheid niet altijd alles kan realiseren wat zij of burgers als optimale voorziening zien.

Ook de gemeente ’s-Hertogenbosch, zo bleek de commissie, ziet zich geplaatst voor versobering van het onderhoud van het openbaar groen. Bijvoorbeeld door niet meer met chemische middelen onkruid te bestrijden.

Ook de door verzoekers gewenste heesters op het schuine deel van het talud, bleek voor de gemeente financieel niet (meer) haalbaar. Om die reden stelde de gemeente voor om om te vormen naar gras.

De commissie kan de gemeente op dit punt volgen. De beperkingen in het beschikbare budget maken dat naar andere werkwijzen moest worden gezocht om het gemeentelijk groenonderhoud van het talud op een nog acceptabel niveau uit te voeren. Waarbij ook oog was voor de uniformiteit binnen een groter gebied, waar het talud onderdeel van is.

De commissie is van oordeel dat verzoekers door de versobering van het onderhoud van het talud niet meer getroffen zijn dan andere bewoners in vergelijkbare omstandigheden. Bovendien wordt de grasmat zo goed mogelijk weer in een voor het uitzicht aangenamer staat gebracht en wordt het onderhoud gedaan naar de huidige, door de gemeenteraad acceptabel gevonden, maatstaven. De sectordirecteur heeft zich bovendien garant gesteld voor het resultaat van de grasmat.

De onderzochte gedraging is om die reden op dit punt behoorlijk.

**Wat is ons eindoordeel?**

De commissie vindt de onderzochte klachten *deels gegrond*. De onderzochte gedraging is in strijd met het beginsel van professionaliteit en het vereiste van voortvarendheid. De onderzochte gedraging is niet in strijd met het vereiste van maatwerk. Gelet hierop is de onderzochte gedraging *deels behoorlijk en deels onbehoorlijk.*

De gemeente maakte een begin van herstel van vertrouwen. De commissie vertrouwt erop dat dit begin van vertrouwen door partijen verder wordt uitgebouwd.

18 februari 2013

De Ombudscommissie gemeente ‘s-Hertogenbosch,

J.C.M. van den Akker, vice-voorzitter Y. Nass, secretaris