



Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Gemeente Amersfoort
De voorzitter van het college van burgemeester en wethouders
Postbus 4000
3800 EA AMERSFOORT

Geachte heer Bolsius,

U heeft de Nationale ombudsman op 20 oktober jl. gevraagd een onderzoek in te stellen naar de gebeurtenissen op begraafplaats Rusthof op 11 september 2021. Naar aanleiding van uw verzoek hebben wij onderzoek ingesteld.

Met deze brief informeren wij u over de conclusies van dit onderzoek.

Wat heeft de Nationale ombudsman onderzocht?

De Nationale ombudsman heeft het onderwerp van onderzoek als volgt omschreven:

Wat was de aanleiding voor het indienen van een verzoek om onderzoek te doen naar paranormale activiteit op de begraafplaats Rusthof, welke afspraken zijn er gemaakt en wat hield het onderzoek in?

Heeft het college van burgemeester en wethouders van Amersfoort behoorlijk gehandeld door medewerking te verlenen aan/toestemming te geven voor een onderzoek naar paranormale activiteit op 11 september 2021 op de begraafplaats Rusthof?

Heeft het college van burgemeester en wethouders van Amersfoort behoorlijk gehandeld richting alle betrokkenen na de vondst van de camerabeelden?

Rapportage over de gebeurtenissen

Het college van burgemeester en wethouders heeft gedurende het onderzoek van de Nationale ombudsman op verschillende momenten informatie verstrekt. De informatie werd verstrekt op het moment dat het college daarover beschikte. Tevens heeft de Nationale ombudsman gesproken met betrokkenen¹. De Nationale ombudsman heeft op basis van alle informatie die op 10 december 2021 beschikbaar en bekend was een rapportage opgesteld.

Deze rapportage is een feitelijk verslag van de gebeurtenissen op Rusthof op 11 september, de aanloop daarnaartoe en wat er na het vinden van de camerabeelden is gebeurd. Een verslag van wat er op de camerabeelden te zien is, maakt hier onderdeel van uit. Met deze rapportage komt de Nationale ombudsman (deels) tegemoet aan de vragen en zorgen die leven bij de nabestaanden en andere betrokkenen.

Op basis van deze rapportage is de Nationale ombudsman gekomen tot zijn conclusies, beoordeling en aanbevelingen.

De rapportage treft u aan als bijlage bij deze brief.

Pagina 1

Datum

17 december 2021

Onderwerp

Afronding onderzoek

Bijlage(n)

rapportage

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

¹ Zie Bijlage 1 van de rapportage voor een overzicht van de informatie en betrokkenen.



Algemene conclusies ten aanzien van het verzoek om onderzoek te doen naar paranormale activiteit op de begraafplaats Rusthof, de gemaakte afspraken en de inhoud van het onderzoek

Pagina 2

Ten aanzien van het verzoek

Over het verzoek van het paranormaal onderzoeksteam concludeert de ombudsman dat dit via de reguliere weg aan Rusthof is voorgelegd. Daarbij is het team transparant geweest over hun bedoelingen, achtergrond en doel van het onderzoek.

De afhandeling van het verzoek heeft eveneens via de reguliere weg plaatsgevonden. Het was, in ieder geval op dat moment gebruikelijk dat de directeur binnengekomen verzoeken afhandelt. Dat is ook met het verzoek van het paranormaal onderzoeksteam gebeurd.

Het betreft een eenmalig onderzoek en niet eerder is een dergelijk verzoek door Rusthof ontvangen.

Het paranormaal onderzoeksteam heeft gekozen voor Rusthof, omdat het een grote en diverse begraafplaats is met oude en nieuwe graven. Rusthof was bekend, omdat van een van de onderzoekers een dierbare begraven ligt op Rusthof.

Over de keuze voor Rusthof zijn veel vragen gesteld. Deze hebben onder andere betrekking op mogelijke bestaande persoonlijke of zakelijke contacten tussen het paranormaal onderzoeksteam en de directeur en/of zijn echtgenote vanwege haar werk als energetisch therapeut en docent bij de opleiding psycho-energetisch therapeut van de School voor Intuïtieve Ontwikkeling Twente. Ook is in dat kader een vraag gesteld over een nevenactiviteit van de burgemeester als Lid van het Comité van aanbeveling voor het Spiritueel Cultureel Centrum in de Xaveriuskerk.

Uit het onderzoek is niet gebleken dat er tussen (leden van) het paranormaal onderzoeksteam en directie of medewerkers van Rusthof eerder contacten zijn geweest (behalve ten behoeve van de begrafenis van de dierbare van een van de onderzoekers) of dat er persoonlijke banden zijn tussen een of meerdere onderzoekers, de directeur en zijn echtgenote of de burgemeester.

Ten aanzien van de gemaakte afspraken

Voorafgaand aan het bezoek dat het paranormaal onderzoeksteam heeft gebracht aan Rusthof, zijn er afspraken gemaakt. Deze afspraken zouden inhouden dat het een eenmalig bezoek zou zijn, dat een medewerker van de begraafplaats het bezoek zou begeleiden, dat men op de paden bleef, dat er van sensoren gebruik gemaakt werd en dat er een camera gebruikt werd. Eventuele camerabeelden zouden worden teruggekoppeld aan de directeur en het beeldmateriaal zou vernietigd worden nadat het was geanalyseerd. Ook is expliciet afgesproken dat er geen opnames van graven gemaakt mochten worden.

De Nationale ombudsman kan op basis van de beschikbare informatie niet vaststellen dat het paranormaal onderzoeksteam zich aan de gemaakte afspraken heeft gehouden.

Het is onduidelijk wat er over het aantal te gebruiken camera's is afgesproken en hoeveel camera's er daadwerkelijk zijn gebruikt.

De ombudsman beschikt over drie filmpjes die tijdens het paranormaal onderzoek zijn gemaakt. Op basis daarvan stelt de ombudsman vast dat er



van een graf opnames zijn gemaakt en dat er sensoren en andere apparatuur op en naast graven is gelegd.

Met betrekking tot de afspraak om de gemaakte opnames te vernietigen, staat vast dat de beelden die op de gevonden camera staan, nog niet zijn vernietigd. Die camera is sinds 11 september niet meer in het bezit van het paranormaal onderzoeksteam. Of de andere filmpjes waarnaar in de e-mail² met de samenvatting van het paranormaal onderzoek wordt verwezen, nog in het bezit zijn van het paranormaal onderzoeksteam, is niet bekend. Deze filmpjes zijn wel in het bezit van het college en de Nationale ombudsman.

Ten aanzien van de inhoud van het onderzoek

Een uitgebreid verslag van wat het onderzoek op Rusthof op 11 september inhoud is opgenomen in bijgevoegde rapportage. Ook is een verslag van de camerabeelden die in het bezit zijn van de Nationale ombudsman in de bijlagen opgenomen. De Nationale ombudsman heeft op basis van de beschikbare informatie een weergave gegeven van de inhoud van het onderzoek.

De ombudsman stelt vast dat het paranormaal onderzoeksteam sensoren en geluidsapparatuur heeft gebruikt. Ook zijn met meer dan één camera filmopnames gemaakt.

Er is langere tijd stilgestaan bij een aantal graven en er is meerdere keren geprobeerd contact te krijgen door het stellen van vragen. De sensoren zijn meerdere keren opgelicht.

De ombudsman heeft vastgesteld dat de verklaringen die betrokkenen hebben gegeven over de inhoud van het onderzoek niet volledig zijn. Deze verklaringen komen niet overeen met de informatie over het onderzoek die later, op 2 en 3 december 2021, van het college is ontvangen.³

De ombudsman acht het waarschijnlijk dat de ontvangen informatie, waaronder de filmpjes, volledig is.

Het handelen van het college van burgemeester en wethouders ten aanzien van het onderzoek naar paranormale activiteit op Rusthof

Het juridisch kader

De Verordening voor het crematorium en de gemeentelijke begraafplaatsen Amersfoort 2011, geldend op 11 september 2021 bepaalt onder artikel 2, eerste lid dat de begraafplaats in september vanaf 19.00 uur is gesloten voor publiek. In lid 3 is opgenomen dat het verboden is om zich na sluitingstijd op de begraafplaats te bevinden, anders dan voor het bijwonen van een begrafenis of bezorging van as. In de Verordening is geen ontheffingsmogelijkheid opgenomen voor een bezoek na sluitingstijd.

De verleende toestemming

Het paranormaal onderzoeksteam had van de directeur toestemming gekregen om na sluitingstijd onder begeleiding van een medewerker op Rusthof onderzoek te doen. De Verordening voorziet daar niet in. Een verzoek om de begraafplaats na sluitingstijd te bezoeken behoort daarom

² Deze e-mail is op 4 oktober 2021 aan de directeur van Rusthof en de medewerker die 11 september erbij was gestuurd door het paranormaal onderzoeksteam. Het betreft de samenvatting van wat het paranormaal onderzoek heeft opgeleverd. In dit bericht wordt ook melding gemaakt van twee filmpjes waarop de waargenomen activiteit zou zijn vastgelegd. De Nationale ombudsman heeft deze e-mail op 2 december 2021 van het college ontvangen. De twee filmpjes waarnaar wordt verwezen heeft de ombudsman op 3 december 2021 ontvangen.

³ De e-mail van 4 oktober 2021 met de samenvatting van wat het paranormaal onderzoek heeft opgeleverd en twee filmpjes.



door het college van burgemeester en wethouders te worden behandeld, de directeur heeft die bevoegdheid niet.

In de gesprekken die de Nationale ombudsman heeft gevoerd, is de staande praktijk rond het behandelen van verzoeken en het verlenen van toestemming besproken. Hieruit bleek dat het gebruikelijk is dat de directeur binnengekomen verzoeken zelf afhandelt en al dan niet inwilligt. Dat is in dit geval ook zo gegaan.

Dat neemt echter niet weg dat het college van burgemeester en wethouders op basis van de Verordening is aan te merken als verantwoordelijk bestuursorgaan. Daarom rekent de Nationale ombudsman het verlenen van toestemming voor het paranormaal onderzoek toe aan het college.

Oordeel

Het redelijkheidsvereiste houdt in dat overheidsinstanties de verschillende belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is.

Dat betekent dat een overheidsinstantie bij zijn handelen allereerst de relevante feiten en omstandigheden moet achterhalen om die vervolgens te (kunnen) vertalen in de verschillende en mogelijk strijdige belangen die spelen. Vervolgens dient op basis van die vertaling een afweging gemaakt te worden tussen die verschillende belangen en een beslissing te worden genomen. Indien er sprake is van botsende of strijdige belangen mag van een overheidsinstantie worden verwacht dat zij zo nodig de regierol pakt en, boven de partijen uitstijgend het overzicht én de onpartijdigheid bewaart. Daarbij komt aan overheidsinstanties een zekere beleids- en beoordelingsvrijheid toe.

Nabestaanden of betrokkenen van diegenen die op Rusthof begraven liggen of waarvan de as is bijgezet of uitgestrooid, mogen van het college van burgemeester en wethouders verwachten dat er voldoende oog is voor hun belangen. Dat betekent dat er, voordat een beslissing genomen wordt over het verlenen van toestemming voor een dergelijk onderzoek specifiek aandacht besteed wordt aan en zorg is voor de functie van Rusthof als laatste rustplaats voor dierbaren. Een dergelijk verzoek moet met respect voor de diversiteit in religie, geloofs- en levensovertuigingen worden behandeld.

De Nationale ombudsman concludeert dat een paranormaal onderzoek in beginsel niet valt uit te sluiten gelet op de diversiteit van Rusthof en de verschillende activiteiten die daar plaatsvinden.

Tegelijkertijd zorgt de op Rusthof aanwezige diversiteit in opvattingen en overtuigingen er ook voor dat sommige activiteiten voor bepaalde overtuigingen (mogelijk) niet acceptabel zijn. Bijvoorbeeld, omdat daarmee de (eeuwige) rust van hun dierbaren wordt verstoord of omdat nabestaanden of betrokkenen in een rouwproces zitten.

Van diegenen die zorgdragen voor Rusthof en daarmee voor de belangen, wensen en verwachtingen van nabestaanden, mag vanuit hun professionaliteit worden verwacht dat zij begrijpen wat die diversiteit in overtuigingen en opvattingen inhoudt en wat dat kan betekenen. De Nationale ombudsman is van oordeel dat bij het verlenen van toestemming onvoldoende begrip is geweest voor wat het toestaan van een



dergelijke activiteit voor nabestaanden kan betekenen. Ook is er geen beleid of afwegingskader voor het behandelen en al dan niet toestaan van verzoeken.

Nu beleid of een afwegingskader ontbreekt en er zonder meer toestemming is verleend voor een paranormaal onderzoek op Rusthof na sluitingstijd, heeft het college van burgemeester en wethouders gehandeld in strijd met het redelijkheidsevereiste.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman beveelt het college van burgemeester en wethouders aan een breed maatschappelijk gesprek te organiseren over het karakter van de begraafplaats Rusthof en welke activiteiten daar passend zijn. Onderdeel van dit gesprek zou moeten zijn hoe in de toekomst verzoeken die Rusthof ontvangt worden afgehandeld en wie daarbij betrokken moeten zijn.

Met instemming heeft de Nationale ombudsman kennis genomen van het voornemen van het college om huisregels op te stellen voor Rusthof en nadenkt over het betrekken van meerdere perspectieven bij het behandelen van verzoeken. Het college van burgemeester en wethouders is, zo blijkt uit het handelen richting de nabestaanden, tot het inzicht gekomen dat de toestemming nooit verleend had mogen worden.

Het handelen van het college van burgemeester en wethouders van Amersfoort richting alle betrokkenen na de vondst van de camerabeelden

Uit de rapportage van de Nationale ombudsman blijkt dat het college direct heeft gehandeld, nadat bekend werd dat er camerabeelden waren gevonden. Dit handelen was er ten eerste op gericht om uit te zoeken wat er op 11 september op Rusthof had plaatsgevonden. Tevens heeft persoonlijk contact plaatsgevonden tussen de burgemeester en de vinder van de camera.

Het handelen richting de nabestaanden

Toen het beeld over de gebeurtenissen op Rusthof zo goed als mogelijk compleet was, is daarover direct per brief gecommuniceerd met de nabestaanden. Er zijn verschillende brieven verstuurd en er heeft een bijeenkomst plaatsgevonden.

De Nationale ombudsman stelt vast dat het college van burgemeester en wethouders schriftelijk en mondeling excuses heeft gemaakt voor wat er is gebeurd. Het college heeft aangegeven dat, achteraf bezien, dit nooit had mogen gebeuren. Daarmee is – in ieder geval getracht – tegemoet te komen aan de gevoelens van de nabestaanden.

Oordeel

Het vereiste van goede informatieverstrekking houdt in dat de overheid ervoor zorgt dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

Dat betekent dat het college van burgemeester en wethouders de nabestaanden gevraagd en ongevraagd alle informatie moet geven die hun belangen kunnen raken. Van het college mag verwacht worden dat zij daarbij



servicegericht is en dat zij zich actief opstelt om de informatie die van belang is, tijdig en op eigen initiatief te geven.

Na het vinden van de camerabeelden tot de start van het onderzoek door de Nationale ombudsman heeft het college met de nabestaanden gecommuniceerd. Deze communicatie is erop gericht geweest om zo transparant en volledig mogelijk te zijn over wat er was gebeurd en wat daarover op dat moment bekend was. Tevens is getracht zoveel mogelijk vragen van nabestaanden te verzamelen en te beantwoorden. Daarmee heeft het college van burgemeester en wethouders gehandeld in overeenstemming met het vereiste van goede informatieverstrekking.

Maatwerk en persoonlijk contact

De Nationale ombudsman constateert tevens dat de informatievoorziening vanuit het college aan de nabestaanden is gestopt, nadat de ombudsman met zijn onderzoek was gestart. Dat heeft bij een aantal nabestaanden, met name de ouders van kinderen die op het Kinderhof begraven liggen, de onzekerheid en zorgen over wat er (mogelijk) was gebeurd doen toenemen. De verschillende berichten in de media hebben die onzekerheid en zorgen alleen maar verergerd en zijn er zelfs juridische procedures gestart om informatie en duidelijkheid te krijgen.

Tevens constateert de ombudsman dat de wijze van communiceren door het college; het versturen van brieven met algemene informatie aan alle nabestaanden en het organiseren van een bijeenkomst voor een aantal ouders niet volledig aansluit bij de gebleken behoefte aan persoonlijk contact of antwoord op specifieke vragen die sommigen hebben.

Zo wacht de vinder van de camera nog altijd op de toegezegde nadere reactie op zijn vragen en zijn er een aantal ouders die voor antwoorden op hun vragen niet willen en kunnen wachten op afronding van het onderzoek door de Nationale ombudsman. De gebeurtenissen op Rusthof veroorzaken veel onrust, emoties en wantrouwen en roepen steeds meer vragen op. De beeldvorming daarover, mede gevoed door de berichten die in de media zijn verschenen nadat de mail van de vader aan de burgemeester en enkele raadsleden via via bij de media is terechtgekomen, draagt daar aan bij.

Om tegemoet te kunnen komen aan die persoonlijke en specifieke behoeften is meer nodig dan meer algemene informatieverstrekking. Het vraagt om persoonlijke aandacht, een luisterend oor en het bieden van oplossingen die passen bij de omstandigheden van die individuele nabestaanden.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman beveelt het college van burgemeester en wethouders daarom aan om met de nabestaanden of betrokkenen die daar behoefte aan hebben in gesprek te gaan over hun – specifieke – behoeften, zodat daar vervolgens op een passende wijze invulling aan gegeven kan worden en de betreffende nabestaanden of betrokkenen zich gehoord en gezien voelen.

Het handelen richting de Nationale ombudsman

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Amersfoort heeft de Nationale ombudsman gevraagd onafhankelijk onderzoek in te stellen naar de gebeurtenissen op Rusthof op 11 september 2021 en een oordeel te geven over het handelen van het college daaromtrent. In het

verzoek heeft het college toegezegd alle documenten en informatie beschikbaar te stellen die de Nationale ombudsman nodig acht voor zijn onderzoek.

Op verschillende momenten heeft het college informatie verstrekt. Gelet op de korte tijd, acht de ombudsman het begrijpelijk dat het college bij aanvang van het onderzoek niet direct alle informatie beschikbaar kon stellen. Ook heeft de ombudsman geconcludeerd dat op het moment dat er nieuwe informatie beschikbaar kwam, dat door het college direct aan de ombudsman is overgelegd.

De Nationale ombudsman heeft op 9 december 2021 de laatste informatie die betrekking heeft op dit onderzoek ontvangen. Deze informatie is vanwege een ingediend Wob-verzoek aan het licht gekomen. Uit deze informatie heeft de Nationale ombudsman geconcludeerd dat de afgelegde verklaringen van de betrokken ambtenaren van de gemeente Amersfoort en de eerder gedeelde informatie een tegenstrijdig en onvolledig beeld van de gebeurtenissen op Rusthof gaven.⁴

Conclusie

De Nationale ombudsman concludeert dat het college voor de informatieverstrekking ten behoeve van dit onderzoek aanvankelijk onvoldoende zicht heeft gehad op relevante informatie die in de organisatie aanwezig was.

In dit onderzoek is het college bij het verzamelen en verstrekken van de relevante informatie aan de ombudsman, uitgegaan van de informatie die desgevraagd van de betrokkenen binnen de gemeentelijke organisatie is verkregen. Er heeft, zo lijkt het, geen volledige controle plaatsgevonden op de volledigheid en betrouwbaarheid van de verstrekte informatie. Pas nadat een Wob-verzoek werd ingediend, is binnen de organisatie grondiger gezocht naar informatie en, nadat die informatie is gevonden, terstond beschikbaar gesteld aan de Nationale ombudsman. Daaruit blijkt dat de eerder verstrekte informatie in ieder geval niet volledig is geweest.

Dit roept de vraag op waarom er ten behoeve van het onderzoek door de Nationale ombudsman niet zo'n grondig onderzoek is gedaan naar informatie. Zeker nu het doel van dit onderzoek is om een onafhankelijk en volledig beeld te geven van wat er op 11 september 2021 op Rusthof is gebeurd.

Het college heeft per ommegaande alle informatie die ten behoeve van het Wob-verzoek is gevonden aan de ombudsman verstrekt. De ombudsman acht het waarschijnlijk dat inmiddels alle relevante informatie door het college is verstrekt.

Tevens heeft de Nationale ombudsman geconcludeerd dat de verklaringen die door de betrokken ambtenaren van de gemeente Amersfoort, de directeur van Rusthof en de medewerker die het onderzoek op 11 september op Rusthof begeleidde, niet volledig zijn. Wat zij hebben verklaard komt niet overeen met de beschikbare schriftelijke documentatie en het beeldmateriaal.

⁴ Zie hiervoor het feitenrelaas dat als bijlage bij deze brief is gevoegd.

De gedragingen van deze ambtenaren rekent de ombudsman toe aan het college van burgemeester en wethouders. Daarmee komt de ombudsman tot de conclusie dat het college onjuiste en onvolledige informatie heeft verstrekt.

Oordeel

Het vereiste van goede informatieverstrekking houdt in dat de overheid ervoor zorgt dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

Dat betekent dat het college van burgemeester en wethouders ten behoeve van het onderzoek, de Nationale ombudsman gevraagd en ongevraagd alle informatie moet geven die daarvoor van belang kan zijn. Het college is verantwoordelijk voor de juistheid en de volledigheid van die informatie. Het college heeft pas na een ingediend Wob-verzoek een grondig onderzoek ingesteld naar relevante informatie voor dit onderzoek. Ook zijn er onjuiste verklaringen over de gebeurtenissen op Rusthof op 11 september verstrekt. Daarmee heeft het college gehandeld in strijd met vereiste van goede informatieverstrekking.

Slotbeschouwing

De Nationale ombudsman brengt met dit onderzoek in kaart wat zich heeft afgespeeld op 11 september op Rusthof en wat daaraan vooraf is gegaan. De ombudsman baseert zich daarbij op de informatie die op 10 december 2021 beschikbaar en bekend was bij de ombudsman. De ombudsman acht het waarschijnlijk dat die informatie compleet is. Op basis daarvan heeft de Nationale ombudsman een beeld gegeven van de gebeurtenissen op 11 september op Rusthof en wat daarop volgde. Daarmee wordt (deels) tegemoet gekomen aan alle vragen en zorgen die er bij de nabestaanden leven.

De gebeurtenissen op Rusthof hebben veel losgemaakt en de beeldvorming over wat er gebeurd zou zijn is inmiddels dusdanig, dat de emoties, zorgen en vragen toenemen. Dat is te betreuren. Het door de Nationale ombudsman uitgevoerde onderzoek kan de emoties die de gebeurtenissen hebben veroorzaakt niet wegnemen.

De Nationale ombudsman heeft gezien dat alle betrokkenen door deze gebeurtenissen zijn geraakt. In de eerste plaats de ouders en de nabestaanden die hun dierbaren aan Rusthof hebben toevertrouwd en daarbij verwachtingen hebben gehad wat dat betekent voor de rust van hun dierbaren. Er is, zo voelen velen dat, een onacceptabele inbreuk gemaakt op de persoonlijke en intieme band met hun overleden kind of nabestaande. De Nationale ombudsman kan zich hun emoties en gevoelens van verdriet, onmacht en woede goed voorstellen. Maar ook voor de medewerkers van Rusthof, de betrokkenen vanuit de gemeente en het paranormaal onderzoeksteam hebben de gebeurtenissen grote impact gehad.

Het is niet aan de Nationale ombudsman om te beslissen of het uitvoeren van een paranormaal onderzoek past op Rusthof. Dat gesprek moet gevoerd worden met en tussen het college van burgemeester en wethouders, de medewerkers van Rusthof en de nabestaanden en andere betrokkenen.



De Nationale ombudsman vertrouwt erop dat dit onderzoek handvatten biedt voor dit gesprek. Een gezamenlijk gedragen beeld van wat thuishoort op Rusthof en wat niet, zal daar onderdeel van uit moeten maken. Het opstellen van huisregels is daarvoor een goede eerste stap.

Pagina 9

Met vriendelijke groet,
De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen