

ONTVANGEN

04 JULI 2018

drs. J.P.M. van Casteren  
Ombudsman voor de gemeente Goirle  
Handboogstraat 13  
5556 WP Borkel & Schaft

Aan de leden van de Raad van de gemeente Goirle  
postbus 17  
5050 AA Goirle

Borkel & Schaft, 30 juni 2018  
Onderwerp: jaarverslag 2017

Geachte leden van de Raad,

Hierbij doe ik u toekomen het jaarverslag 2017 van mijn werkzaamheden als ombudsman voor uw gemeente.

Ik vertrouw erop u hiermede voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,



drs. J.P.M. van Casteren,  
ombudsman voor de gemeente Goirle  
M 06 290 23 515  
E [jpmvancasteren@gmail.com](mailto:jpmvancasteren@gmail.com)

# Ombudsman voor de gemeente Goirle

## Jaarverslag 2017

***De gemeentelijk ombudsman stelt jaarlijks een jaarverslag op van zijn werkzaamheden. Dit verslag wordt aan de leden van de raad van de gemeente Goirle ter beschikking gesteld. De gemeente Goirle zorgt er voor dat het algemeen verkrijgbaar is. Het jaarverslag vormt voor de ombudsman een basis voor een dialoog met de raad, het college van burgemeester en wethouders, en het ambtelijk apparaat.***

### Inleiding

Gemeenten moeten bij de uitvoering van hun taken op een behoorlijke manier met hun burgers omgaan. Dit betekent dat burgers met respect moeten worden behandeld. Het is niet de bedoeling dat gemeenten als onpersoonlijke bureaucratieën gaan werken. Een behoorlijke gemeente heeft oog voor de menselijke maat en de geest van de wet. Het is belangrijk dat de gemeente de burger goed en tijdig informeert, de burger waar wenselijk en nodig bij de besluitvorming betreft, en haar taken uitvoert op basis van vertrouwen.

De gemeente Goirle heeft gekozen voor een eigen ombudsman in plaats van aansluiting bij de Nationale ombudsman (bijlage 1). Samen met de Nationale ombudsman en alle andere lokale en regionale ombudsmannen, en ombudscommissies, maakt de ombudsman voor de gemeente Goirle deel uit van een landelijk dekkend stelsel van onafhankelijke klachtinstanties voor de bestuursorganen van alle gemeenten, provincies, waterschappen en gemeentelijke regelingen.

Inwoners die vinden dat zij door de gemeente Goirle onbehoorlijk zijn behandeld, kunnen daarover een klacht indienen. Op de website van de gemeente Goirle is informatie daarover opgenomen. Belangrijk is dat burgers zich realiseren dat klachtbehandeling uit twee fasen bestaat. In de eerste fase krijgt de gemeente zelf de kans om een klacht te behandelen. Mocht de burger met de uitkomst daarvan niet tevreden zijn, dan pas kan hij in tweede instantie de gemeentelijk ombudsman inschakelen.

De beoordeling van de gemeentelijk ombudsman is altijd een beoordeling (achteraf) over de wijze waarop de gemeente Goirle een individuele klacht heeft behandeld. De gemeentelijk ombudsman toetst aan de behoorlijkheidsnormen van de Nationale ombudsman.

### Klachten in Goirle

In 2017 heeft de ombudsman voor de gemeente Goirle geen enkele klacht in behandeling gehad. In dit verslag zal daarom alleen worden ingegaan op ontwikkelingen op ombudsgebied die door de Nationale ombudsman in het jaarverslag van 2017 worden geschetst en met name van belang zijn voor gemeenten.



## Onderwerpen en ontwikkelingen uit het Jaarverslag van de Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman heeft in 2017 29.380 verzoeken van burgers ontvangen. Dat zijn klachten, vragen en signalen van burgers. Dit zijn ongeveer 5.400 verzoeken minder dan in 2016, een daling van 16 procent. Het grootste deel komt binnen per telefoon (19.654). Via de website en mail heeft men ongeveer 6.500 verzoeken ontvangen. Op papier zijn ruim 3.100 brieven ontvangen. .

De gemeenten die bij de Nationale ombudsman zijn aangesloten veroorzaken de meeste klachten. Het aantal is gedaald ten opzichte van 2016 (2017: 5.317 en in 2016: 6.045). Dat is 12% minder en daarmee ongeveer gelijk aan de daling van het totale aantal verzoeken.

Ongeveer 8 procent (2016: 7 procent) van de mensen die contact opnemen met de Nationale ombudsman, heeft een vraag of een klacht over een gemeente of gemeenschappelijke regeling met een eigen lokale ombudsvoorziening. Deze mensen worden doorverwezen.

De Nationale ombudsman bezoekt grote en kleine gemeenten, waaronder veel van de 280 bij De Nationale ombudsman aangesloten gemeenten. De aanleiding daarvoor was uiteenlopend. Soms in het kader van een onderzoek, maar ook om te adviseren bij de behandeling van klachten. De substituut ombudsman bezoekt burgemeesters om de informatie over ons werk te delen en de contacten te versterken.

### Aandacht voor gemeentelijke schuldhulpverlening

In 2016 onderzocht de Nationale ombudsman ervaringen van mensen met de gemeentelijke schuldhulpverlening. In 2017 heeft de ombudsman bij elf gemeenten de toegang tot de gemeentelijke schuldhulpverlening bekeken. Dit onderzoek is begin 2018 af gerond. De uitkomsten van dit onderzoek worden deze zomer gepubliceerd. In 2017 zag men dat de burger beter verbonden is met de Stadsbank Oost Nederland als gevolg van de aanbevelingen van de Nationale ombudsman. Stadsbank Oost Nederland maakt na onderzoek inmiddels inzichtelijk wat mensen met schulden van haar mogen verwachten. Ook geeft de Stadsbank mensen digitaal en op papier een duidelijk overzicht van de informatie die zij nog moeten aanleveren. Deze invulling van de aanbevelingen in de praktijk kan ook andere schuldhulpverleners inspireren.

### Terug aan tafel: probleemoplossend communiceren met burgers

Veel gemeenten komen onvoldoende in actie voor het herkennen, oplossen of voorkomen van problemen in zorg, jeugdhulp en begeleiding naar werk. Burgers weten onvoldoende waar, wanneer en hoe zij hun problemen kunnen melden. Begin maart 2017 publiceerde de ombudsman het onderzoeksrapport 'Terug aan tafel, samen de klacht oplossen'. Hij vindt dat



gemeenten op een actieve manier problemen moeten opsporen en met maatwerk oplossen. De Nationale ombudsman heeft over dit rapport gesproken met de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK). Daarnaast is er geregeld contact geweest met regeringscommissaris Scheltema over de integrale geschilbeslechting in het sociaal domein. Dit onderwerp kwam ook uitgebreid aan de orde in het rapport. Tot slot heeft het rapport geleid tot uiteenlopende uitnodigingen voor lezingen om het rapport onder de aandacht te brengen en de gevolgen ervan te bespreken.

### **De Nationale ombudsman als lokale ombudsman**

In het kader van ons project 'De Nationale ombudsman als lokale ombudsman' heeft de ombudsman met verschillende gemeenten gesproken. Hierbij heeft men het rapport gebruikt als basis om een aantal pilots te starten bij gemeenten. Doel van deze pilots is om de klachtbehandeling te verbeteren.

### **Digitalisering**

De maatschappij is steeds meer aan het digitaliseren. De overheid gaat mee in die ontwikkeling. Dit beïnvloedt de relatie tussen burger en overheid en de manier waarop burger en overheid met elkaar communiceren. Voor veel burgers (en overheidsinstanties) is digitalisering een positieve ontwikkeling. Er kan makkelijker en sneller contact worden gelegd en overheid en burger kunnen veel meer van elkaar te weten komen. Er zit echter ook een andere kant aan digitalisering. Zo kunnen er fouten optreden in digitale systemen en die kunnen burgers flinke problemen bezorgen. De Nationale ombudsman ontvangt klachten over identiteitsfraude, over niet kloppende gegevens die toch in systemen blijven staan of gegevens die niet op de goede manier gekoppeld zijn. Bovendien is een grote groep burgers niet digitaal vaardig genoeg. Daardoor dreigen deze burgers tussen wal en schip terecht te komen in de communicatie met de overheid. Juist deze kant van digitalisering verdient de (voortdurende) aandacht van de ombudsman. De visie van de Nationale ombudsman hierbij is dat in elk overheidshandelen oog moet zijn voor de burger: de gebruiker van het digitale systeem.

De ombudsman geeft expliciete aandacht aan het thema digitalisering omdat de belangen van burgers hierbij in het geding zijn. Burgers moeten mee kunnen doen in de samenleving en in staat blijven om hun zaken met de overheid te regelen. De overheid moet een toegankelijk, gebruiksvriendelijk systeem bieden, waarin burgers zaken eenvoudig kunnen regelen. Tegelijkertijd moet de overheid ook niet-digitale manieren van regelen en contact opnemen behouden. Daarnaast moet de overheid de verbinding kunnen herstellen als er problemen ontstaan. Dit kan door fouten op te lossen of een alternatief te bieden.

Rond het thema digitalisering heeft de Nationale ombudsman al een heel aantal onderzoeken gedaan. Zoals over de digitale overheid, blauwe envelop en MijnOverheid. En over de digitalisering van het UWV, SVB en DUO. Begin 2017 publiceerde de Nationale ombudsman twee rapporten over de digitalisering van het UWV en van de SVB. Conclusie: het UWV en de SVB hebben burgers onjuist dan wel onvolledig geïnformeerd over de digitalisering. Dat



vergroot het risico dat zij belangrijke informatie missen. Het is uiterst belangrijk dat UWV en SVB burgers snel, volledig en correct informeren over hun digitaliseringstraject. De ombudsman hield de overheid in eerdere rapporten al een spiegel voor over de gevolgen van digitalisering. Op basis van deze rapporten heeft de Nationale ombudsman vier uitgangspunten geformuleerd voor de overheid die digitaliseert:

- neem verantwoordelijkheid;
- wees toegankelijk;
- wees oplossingsgericht;
- wees gebruiksvriendelijk.

Wanneer de overheid digitaal diensten verleent, verwacht de Nationale ombudsman dat zij deze uitgangspunten toepast.

### **Inspraak en participatie**

Inspraak en participatie zijn van grote invloed op de relatie tussen burger en overheid. Rond inspraak en participatie speelt in de kern de behoefte van burgers om betrokken te worden bij de keuzes over zaken die hen raken. De burger wil gehoord worden; wil dat de overheid besluiten neemt en keuzes maakt mét in plaats van óver hen. Uit klachten die de Nationale ombudsman ontvangt, blijkt dat burgers in de praktijk nog geregeld ontevreden zijn over de participatiemogelijkheden. Er kunnen problemen zijn bij de traditionele vorm van participatie: inspraak in de besluitvorming over bijvoorbeeld de leefomgeving. Het is belangrijk dat de overheid adequaat reageert op de wens van burgers mee te doen in de besluitvorming of invloed uit te oefenen. Doet zij dat niet, dan kan dit grote gevolgen hebben voor het vertrouwen van burgers in de overheid. De relatie burger-overheid is sterk in beweging. Een belangrijke ontwikkeling op dit thema is dat burgers zich niet alleen in de traditionele participatie en inspraak onvoldoende betrokken voelen. Ook bij (juist) de vormgeving van de participatiesamenleving en de decentralisaties ervaren burgers te veel drempels om te participeren.

### **Nationale ombudsman als lokale ombudsman**

De Nationale ombudsman is naast klachtbehandelaar voor de rijksoverheid ook lokale ombudsman. Dit is de ombudsman voor alle provincies en waterschappen, voor driekwart van de gemeenten en voor bijna alle gemeenschappelijke regelingen. Voor inwoners zijn gemeenten de overheid die het dichtst bij is. Daarom is het belangrijk dat al het gemeentelijk handelen op de burger gericht is; de burger centraal, niet de systemen. In de afgelopen jaren is de klachtbehandeling van de lokale ombudsman ingrijpend veranderd. Van een aanpak vooral gericht op schriftelijke beoordeling en afhandeling, naar een persoonlijk, betrokken en oplossingsgerichte aanpak bij klachtbehandeling. In deze aanpak staan niet de juridische kennis en feiten centraal, maar de competenties en vaardigheden van de medewerker en klachtbehandelaar. Deze verandering ziet men ook terug binnen het sociaal domein, bij de behandeling van klachten en bezwaarschriften en bij de vorming en uitvoering van beleid. De substituut ombudsman speelt een rol bij deze verbeteringen, zowel binnen het bureau, als in de contacten met gemeenten.

Gemeenten zijn voor burgers de eerste en in hun ogen vaak de enige overheid. Daarom wil de ombudsman 'zijn' gemeenten nog meer ondersteunen in de contacten met hun inwoners. En bij hun klachtbehandeling. Dit doet men door gevraagd of ongevraagd advies te geven en te sparren over effectieve klachtbehandeling. Minstens 90 procent van de klachten bij de ombudsman wordt na contact of overleg opgelost. Deze pragmatische aanpak waarderen alle partijen zeer. Nadeel van deze pragmatische aanpak is dat de resultaten onvoldoende bekend zijn bij een gemeenteraad of het college. Ook blijft de rol of aanpak van de Nationale ombudsman als gemeentelijke ombudsman onderbelicht. Daarom gaat men in 2018 ook de werkzaamheden van de Nationale ombudsman als gemeentelijke ombudsman meer zichtbaar maken. Vooral voor degenen die niet dagelijks met klachtbehandeling te maken hebben. Dit wil men bereiken met onder andere de volgende acties:

- gesprekken voeren met burgemeesters en hun klachtbehandelaars;
- presentaties geven aan nieuwe gemeenteraden;
- pop-up spreekuren organiseren;
- workshops ontwikkelen over verschillende aspecten van professionele klachtbehandeling;
- op een andere manier verslag doen aan gemeenteraden over de ontvangen klachten.

En natuurlijk door van klachten te leren. Uit de klachten en signalen kan de Nationale ombudsman trends en structurele problemen halen. Deze deelt men niet alleen met gemeenten, maar ook met de rijksoverheid. Men kan op rijksniveau meer aandacht vragen voor de problemen waarmee gemeenten op lokaal niveau worstelen. Bijvoorbeeld conflicterende wetgeving binnen het sociaal domein. Men heeft intensieve contacten met de ombudsmannen in het Colom: het collegiaal overleg van ombudsmannen van Amsterdam, Rotterdam, Den Haag en Groningen. In verschillende onderzoeken is nauw samengewerkt met de lokale ombudsmannen.



## Tot slot

Het jaar 2017 was het laatste jaar voor mij als gemeentelijk ombudsman. Mijn termijn is op 1 januari 2018 afgelopen. Het was het eerste jaar zonder klachten. Een compliment voor de gemeente Goirle die de afgelopen jaar veel heeft geïnvesteerd in het contact met de burger. Dat is zich gaan terugvertalen. Het is ook een compliment aan de burgers van Goirle die binnen de kanalen die er zijn problemen oplossen en het niet tot de ombudsman laten komen. Ik sluit daarom af met u nog vele klachtloze jaren toe te wensen. Het ga u goed.

Borkel & Schaft, 30 juni 2018,

drs. J.P.M. van Casteren, gemeentelijk ombudsman voor Goirle.

## **Bijlage 1 Verordening Ombudsman voor de gemeente Goirle 2005**

(onder meer in te zien op de website van de gemeente Goirle)

overwegende, dat hij op 5 juli 2005 heeft besloten de behandeling van verzoekschriften als bedoeld in artikel 9:18 van de Algemene wet bestuursrecht op te dragen aan de Ombudsman voor de gemeente Goirle;  
gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders d.d. 13-12-2005;  
gelezen het advies van de commissie Algemene Zaken d.d. 1-12-2005; gelet op de Wet extern klachtrecht, de Algemene wet bestuursrecht en de Gemeentewet;

### **b e s l u i t:**

I vast te stellen de navolgende verordening.

### **Verordening Ombudsman voor de gemeente Goirle 2005**

#### **Artikel 1 Benoeming**

1. Er is een Ombudsman voor de gemeente Goirle.
2. De ombudsman wordt benoemd door de gemeenteraad.

#### **Artikel 2 Niet benoembare personen**

Tot ombudsman is niet benoembaar:

- a. eenieder die lid is van een bestuursorgaan van de gemeente Goirle en de burgemeester
- b. eenieder die werkzaam is als ambtenaar van de gemeente Goirle
- c. een bestuurder of persoon in dienst van een samenwerkingsverband, waarin de gemeente deelneemt.

#### **Artikel 3 Vergoeding en tegemoetkoming in de kosten**

1. De vergoeding voor de werkzaamheden van de ombudsman bedraagt € 75,- per uur.
2. De kosten, die de ombudsman maakt voor een goede uitoefening van zijn functie, worden door hem gedeclareerd bij het college van burgemeester en wethouders en op basis van redelijkheid door de gemeente vergoed. Voor zover mogelijk worden hierover vooraf afspraken gemaakt tussen de ombudsman en het college.

#### **Artikel 4 Op schrift stellen van een klacht**

Zonodig is de ombudsman de klager behulpzaam bij het opstellen van het verzoekschrift als bedoeld in artikel 9:18 van de Algemene wet bestuursrecht.

#### **Artikel 5 Ontvangstbevestiging en toezending verzoekschrift**

1. De ombudsman bevestigt de ontvangst van het verzoekschrift schriftelijk aan de verzoeker.



2. Hij zendt tevens een afschrift van het verzoekschrift aan het bestuursorgaan en aan degene over wiens gedragingen wordt geklaagd.

### **Artikel 6 Bemiddeling**

1. De ombudsman kan gedurende een onderzoek de verzoeker en het bestuursorgaan voorstellen doen teneinde onderling tot een oplossing van de klacht te komen.
2. Indien de bemiddeling slaagt brengt de ombudsman daar verslag van uit aan de verzoeker en het bestuursorgaan.

### **Artikel 7 Jaarverslag**

1. Het jaarverslag, dat de ombudsman overeenkomstig het bepaalde in artikel 81 u van de Gemeentewet jaarlijks aan de raad zendt, bevat een geanonimiseerd overzicht van de ingediende klachten, vermeldt hoe de klachten zijn afgedaan en geeft aan in welke fase nog niet afgehandelde klachten zich bevinden.
2. Voor zover de ombudsman op grond van artikel 9:27 van de Algemene wet bestuursrecht naar aanleiding van het door hem verrichte onderzoek aan het betreffende bestuursorgaan een aanbeveling heeft gedaan, wordt door het college van burgemeester en wethouders bij de aanbidding van het jaarverslag van de ombudsman aan de gemeenteraad aangegeven wat met die aanbeveling gedaan is.  
Voorts rapporteert het college bij die gelegenheid aan de raad of een klacht reden is geweest de organisatie en/of werkprocessen bij te stellen.
3. Het jaarverslag wordt algemeen verkrijgbaar gesteld.

### **Artikel 8 Inwerkingtreding**

Deze verordening treedt in werking op 1 januari 2006.

### **Artikel 9 Citeertitel**

Deze verordening wordt aangehaald als 'Verordening Ombudsman voor de gemeente Goirle 2005'.

- II De heer J.P.M. van Casteren met ingang van 1 januari 2006 voor een periode van 6 jaar te benoemen tot Ombudsman voor de gemeente Goirle.

Aldus besloten door de raad van de gemeente Goirle in zijn vergadering van 20-12-2005.

In haar vergadering van 18 oktober 2011 heeft de raad besloten de ambtstermijn van de heer J.P.M. van Casteren als gemeentelijk ombudsman voor de gemeente Goirle met zes jaar te verlengen tot 1 januari 2018.

## **Bijlage 2 Klachten ombudsman (<https://www.goirle.nl/>)**

**Home > Bestuur en politiek > Klachten en bezwaar**

### **Klacht over handelen bestuurder of ambtenaar**

Bent u niet tevreden over de manier waarop het bestuur of een medewerker van de gemeente u behandeld heeft? Dien dan [online een klacht](#) in bij de gemeente.

#### **Ombudsman**

Als u het niet eens bent met de uitspraak op uw klacht dan kunt u zich richten tot de ombudsman voor de gemeente Goirle. Dit is een onafhankelijk persoon, die uw klacht en de afhandeling daarvan nader onderzoekt.

De ombudsman voor de gemeente Goirle is de heer drs. J.P.M. van Casteren, Handboogstraat 13, 5556 WP Valkenswaard, T (06) 2902 3515.



## Bijlage 3 De behoorlijkheidsnormen

De ombudsman beoordeelt of de gemeentelijke overheid zich al dan niet behoorlijk heeft gedragen. Bij deze beoordeling maakt hij gebruik van behoorlijkheidsvereisten. Deze behoorlijkheidsnormen voor de overheid bestaan uit 22 regels, die elk van een korte toelichting zijn voorzien. De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in vier kernwaarden:

- Open en duidelijk
- Respectvol
- Betrokken en oplossingsgericht
- Eerlijk en betrouwbaar

### Open en duidelijk

#### 1. Transparant

De overheid is in haar handelen open en voorspelbaar, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet. Transparantie vereist van de overheid een open houding. De overheid zorgt ervoor dat burgers inzicht kunnen hebben in de procedures die tot beslissingen leiden en het hoe en waarom ervan. De overheid zorgt dat haar handelingen getoetst kunnen worden.

#### 2. Goede informatieverstrekking

De overheid zorgt ervoor 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. De overheid is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.

#### 3. Luisteren naar de burger

De overheid luistert actief naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt. De overheid heeft een open oor voor de burger. De overheid hoort wat de burger zegt, en ook wat hij niet zegt. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en daadwerkelijk geïnteresseerd is in wat hij belangrijk vindt.

#### 4. Goede motivering

De overheid legt haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de burger uit. Daarbij geeft zij aan op welke wettelijke bepalingen de handeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van de burgers. Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn.

De overheid motiveert haar besluiten en handelingen steeds goed. Zij handelt niet alleen naar wat haar goed uitkomt of op basis van willekeur. Drie bouwstenen zijn voor een goede motivering van belang: de wettelijke voorschriften, de feiten en belangen en een heldere redenering. De motivering is gericht op het concrete individuele geval en is begrijpelijk voor de ontvanger.

## Respectvol

### 5. Respecteren van grondrechten

De overheid respecteert de grondrechten van haar burgers. Sommige grondrechten bieden waarborgen tegen het optreden van de overheid, zoals:

- het recht op onaantastbaarheid van het lichaam
- het recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer
- het huisrecht
- het recht op persoonlijke vrijheid
- het discriminatieverbod.

Andere grondrechten waarborgen juist het actief optreden van de overheid, zoals:

- het recht op onderwijs
- het recht op gezondheid.

Grondrechten zijn neergelegd in de Grondwet en in verdragen zoals het EVRM. Van de overheid mag worden verwacht dat zij deze grondrechten respecteert. Als in de Grondwet of het verdrag is bepaald dat bij wet uitzonderingen op een grondrecht mogelijk zijn, moet de overheid zich zorgvuldig aan daarvoor geldende criteria en voorschriften houden. Te denken valt aan bepalingen in de Politiewet, het Wetboek van Strafvordering, de Wet bescherming persoonsgegevens en de Algemene wet op het binnentreden.

### 6. Bevorderen van actieve deelname door de burger

De overheid betreft de burger zoveel mogelijk actief bij haar handelen.

De overheid spant zich in om de burger actief te betrekken bij haar handelen en bij de totstandkoming en de uitvoering van beleid. Als in het besluitvormingsproces de burger een rol heeft, geeft de overheid dit tijdig aan en laat weten welke rol de burger kan vervullen en hoe de participatie is vormgegeven. Ook geeft zij na afloop aan wat er gedaan is met de inbreng van de burger.

### 7. Fatsoenlijke bejegening

De overheid respecteert de burger, behandelt hem fatsoenlijk en is hulpvaardig.

Medewerkers van overheidsinstanties zijn attent in de contacten met burgers en helpen hen zo goed mogelijk. Zij doen dit op respectvolle wijze en houden daarbij rekening met de persoon van de burger.

### 8. Fair play

De overheid geeft de burger de mogelijkheid om zijn procedurele kansen te benutten en zorgt daarbij voor een eerlijke gang van zaken. De overheid heeft een open houding waarbij de burger de gelegenheid krijgt zijn standpunt en daarbij horende feiten naar voren te brengen en te verdedigen en het daaraan tegenovergestelde standpunt te bestrijden (hoor en wederhoor). De overheidsinstantie speelt daarbij open kaart en geeft actief informatie over de procedurele mogelijkheden die de burger kan benutten.

### 9. Evenredigheid

De overheid kiest om haar doel te bereiken een middel dat niet onnodig ingrijpt in het leven van de burger en dat in evenredige verhouding staat tot dat doel. De overheid maakt steeds een afweging of een minder zwaar middel kan worden ingezet voor het doel dat zij wil bereiken. De overheid moet voorkomen dat bepaalde burgers onevenredig nadeel hebben van de maatregelen die de overheid neemt.



### **10. Bijzondere zorg**

De overheid verleent aan personen die onder haar hoede zijn geplaatst de zorg waarvoor deze personen, vanwege die afhankelijke positie, op die overheidsinstanties zijn aangewezen. De overheid heeft de plicht om goed te zorgen voor personen aan wie zij de fysieke vrijheid of zelfstandigheid heeft ontnomen. Zij is verantwoordelijk voor een goede medische en andere zorgverlening aan deze personen. Het gaat bijvoorbeeld om gedetineerden en jongeren die in gesloten jeugdzorg zijn geplaatst.

## **Betrokken en oplossingsgericht**

### **11. Maatwerk**

De overheid is bereid om in voorkomende gevallen af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen. De overheid neemt wet- en regelgeving als uitgangspunt, maar houdt steeds oog voor de specifieke omstandigheden, waar de burger in terecht kan komen. Ook in haar feitelijk handelen zoekt de overheid steeds naar maatregelen en oplossingen die passen bij de specifieke omstandigheden van de individuele burger.

### **12. Samenwerking**

De overheid werkt op eigen initiatief in het belang van de burger met andere (overheids)instanties samen en stuurt de burger niet van het kastje naar de muur. Een overheidsinstantie verschuift zich niet achter een beperkte taakstelling, maar neemt steeds zelf het initiatief om samen te werken met andere instanties. De overheid biedt de burger één loket voor zijn vraag of probleem.

### **13. Coulante opstelling**

De overheid stelt zich coulant op als zij fouten heeft gemaakt. Zij heeft oog voor claims die redelijkerwijs gehonoreerd moeten worden en belast de burger niet met onnodige en ingewikkelde bewijsproblemen en procedures. De overheid is bereid om fouten toe te geven en zo nodig excuses aan te bieden. De overheid benadert schadeclaims van burgers vanuit een coulante opstelling, waarbij wordt gezocht naar mogelijkheden om tot een passende oplossing te komen. Dit geldt ook in gevallen waarin een burger onevenredig is benadeeld door een maatregel die in het algemeen belang is genomen.

### **14. Voortvarendheid**

De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk. De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De overheid streeft waar mogelijk kortere termijnen na. Als besluitvorming langer duurt, dan informeert de overheid de burger daarover tijdig. Als er geen termijn genoemd is, handelt de overheid binnen een redelijke – korte – termijn.

### **15. De-escalatie**

De overheid probeert in haar contacten met de burger escalatie te voorkomen of te beperken. Communicatievaardigheden en een oplossingsgerichte houding zijn hierbij essentieel. Burgers zijn mensen en vertonen menselijk gedrag. De reactie van de overheid op het gedrag van de burger kan een belangrijke rol spelen bij het al dan niet escaleren van een situatie. Van de overheid mag een professionele opstelling worden verwacht, waarbij alles in het werk wordt gesteld om escalatie te voorkomen en te de-escaleren als het toch tot een escalatie komt. Als de burger onredelijk of onwillig is, dan volstaat de overheid met een gepaste escalatie.



## Eerlijk en betrouwbaar

### 16. Integriteit

De overheid handelt integer en gebruikt een bevoegdheid alleen voor het doel waarvoor deze is gegeven. Burgers mogen verwachten dat de overheid haar taken op een gewetensvolle wijze uitvoert. Van de overheid en haar medewerkers mag verwacht worden dat zij hun positie, hun bevoegdheden, hun tijd en middelen niet misbruiken.

### 17. Betrouwbaarheid

De overheid handelt binnen het wettelijk kader en eerlijk en oprecht, doet wat zij zegt en geeft gevolg aan rechterlijke uitspraken. De overheid komt afspraken en toezeggingen na. Als de overheid gerechtvaardigde verwachtingen heeft gewekt bij een burger, moet zij deze ook honoreren. De overheid moet rechterlijke uitspraken voortvarend en nauwgezet opvolgen.

### 18. Onpartijdigheid

De overheid stelt zich onpartijdig op en handelt zonder vooroordelen.

De overheid wekt bij de burger het vertrouwen dat zij onpartijdig te werk gaat. Dit betekent dat de overheid ook alle schijn van partijdigheid vermijdt.

### 19. Redelijkheid

De overheid weegt de verschillende belangen tegen elkaar af voordat zij een beslissing neemt. De uitkomst hiervan mag niet onredelijk zijn. De overheid verzamelt bij haar handelen de relevante feiten en kijkt naar alle omstandigheden. De verzamelde gegevens worden betrokken bij de belangen die op een zorgvuldige wijze tegen elkaar worden afgewogen.

### 20. Goede voorbereiding

De overheid verzamelt alle informatie die van belang is om een weloverwogen beslissing te nemen. Dit betekent dat de overheid actief informatie verwerft en deze informatie toetst door middel van wederhoor bij de burger.

### 21. Goede organisatie

De overheid zorgt ervoor dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld. De overheid richt haar (digitale) administratieve organisatie zo in, dat de continuïteit van het goede functioneren van al haar systemen is gewaarborgd. Dit geldt ook voor de systemen onderling. Zo bewaart de overheid aangeleverde documenten zorgvuldig en verwerkt geleverde informatie doelgericht. Door de overheid verstrekte informatie is waarheidsgetrouw en duidelijk. Dat impliceert ook goede dossiervorming en het soms actief verwerven van informatie. De overheid corrigeert onjuiste informatie en verwijdert overbodige informatie uit al haarsystemen.

### 22. Professionaliteit

De overheid zorgt ervoor dat haar medewerkers volgens hun professionele normen werken. De burger mag van hen bijzondere deskundigheid verwachten. Medewerkers van de overheid handelen volgens hun professionele normen en richtlijnen. Hun opstelling is in alle situaties gepast en deskundig.