

Klachtenregeling gemeente Borne 2025

I BEGRIPSBEPALINGEN

Artikel 1 Definities

- a. klacht: een uiting van ongenoegen als bedoeld in artikel 9:1 van de Awb over een gedraging van een bestuursorgaan, een bestuurder of een medewerker;
- b. klager: de natuurlijke persoon (inwoner of werknemer of medewerker) of de rechtspersoon (bedrijf), die een klacht heeft ingediend;
- c. gedraging: het handelen of het bewust nalaten van handelen ten opzichte van de klager in een bepaalde aangelegenheid;
- d. bestuursorgaan: de raad, het college en de burgemeester;
- e. medewerker: de functionaris die is belast met een opgave, taak of uitvoering van wet-, regelgeving en beleid inclusief de stagiair(e), trainee of extern ingehuurd/gecontracteerde medewerker;
- f. klachtencoördinator: de door het college aangewezen medewerker die is belast met de coördinatie van de klachtenbehandeling en de ondersteuning van de klachtenbehandelaar;
- g. klachtenbehandelaar: degene die, op grond van artikel 4 van deze klachtenregeling, de klacht behandelt;
- h. ombudsman: de Nationale Ombudsman;
- i. Awb: Algemene wet bestuursrecht.

II INTERNE KLACHTENBEHANDELING

Artikel 2 Registratie en ontvankelijkheid van de klacht

1. De klacht wordt vertrouwelijk op naam van de klachtenbehandelaar geregistreerd met de klachtencoördinator als kopiehouder.
2. De klachtenbehandelaar bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.
3. Als een schriftelijke klacht niet voldoet aan de in artikel 9:4 Awb gestelde eisen, zoals een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht, blijft de klacht buiten behandeling. De klager krijgt de gelegenheid het verzuim te herstellen binnen een daartoe door de klachtenbehandelaar gestelde redelijke termijn.
4. Wanneer een klacht op grond van artikel 9:8 Awb niet in behandeling wordt genomen, omdat bijvoorbeeld tegen de gedraging bezwaar gemaakt had kunnen worden, informeert de klachtencoördinator de klager hierover schriftelijk binnen uiterlijk 4 weken na ontvangst van de klacht.
5. Als er voor een klacht een (wettelijke) bezwaar- of beroepsmogelijkheid bestaat, zendt de klachtenbehandelaar de klacht door naar de bevoegde instantie. Hij informeert de klager hierover.
6. De klachtencoördinator informeert de klachtenbehandelaar wanneer de in het derde, vierde of vijfde lid beschreven situatie zich voordoet.
7. De klachtencoördinator ziet toe op een goed verloop van de klachtenprocedure met inachtneming van de geldende wettelijke vereisten, zoals die onder meer zijn vastgelegd in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en deze klachtenregeling.
8. De klachtencoördinator is tevens de contactpersonen ten behoeve van de behandeling van klachten door de Nationale ombudsman.

Artikel 3 Klachtenformulier

1. Een klacht wordt schriftelijk en gemotiveerd ingediend door gebruik te maken van het klachtenformulier op de website van de gemeente Borne.
2. De klachtencoördinator kan de klager helpen om de mondelinge klacht op papier te zetten.

Artikel 4 Wie zijn klachtenbehandelaar?

1. Als klachtenbehandelaar treden op:

Bij een gedraging van:	is de klachtbehandelaar:
gemeenteraad	burgemeester
griffier	burgemeester
medewerker van de griffie	griffier
college van burgemeester en wethouders	burgemeester

burgemeester	locoburgemeester
wethouder	burgemeester
algemeen directeur/gemeentesecretaris	burgemeester
afdelingsmanager	algemeen directeur/gemeentesecretaris
teamleider	afdelingsmanager
medewerker of werknemer	afdelingsmanager of teamleider
de gemeente Borne als werkgever	afdelingsmanager of teamleider
klachtencoördinator	algemeen directeur/gemeentesecretaris

Artikel 5 De taken en verantwoordelijkheden van de klachtenbehandelaar

1. De klachtenbehandelaar is eindverantwoordelijk voor een vertrouwelijke en zorgvuldige afhandeling van de klacht.
2. De klachtenbehandelaar informeert degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft zo snel mogelijk over de klacht.
3. De klachtenbehandelaar neemt zo snel mogelijk contact op met de klager en onderzoekt of een bevredigende oplossing mogelijk is.
4. Wanneer de klacht naar tevredenheid van de klager wordt opgelost, vervalt de verplichting de klacht verder te behandelen. De klachtenbehandelaar stelt de klager schriftelijk op de hoogte van het resultaat.
5. Wanneer de klacht niet naar tevredenheid van de klager kan worden opgelost, stelt de klachtenbehandelaar de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid in elkaars aanwezigheid te worden gehoord. Er is sprake van hoor en wederhoor. De klachtenbehandelaar zit de hoorzitting voor. De klachtencoördinator is aanwezig bij de hoorzitting en maakt een verslag.
6. Wanneer de klacht tijdens het horen naar tevredenheid van de klager kan worden opgelost, vervalt de verplichting de klacht verder te behandelen en wordt geen verslag opgesteld. De klachtenbehandelaar stelt de klager schriftelijk op de hoogte van het resultaat.
7. Wanneer de klacht naar aanleiding van het horen niet naar tevredenheid van de klager kan worden opgelost, wordt een verslag van de hoorzitting gemaakt.
8. Het conceptverslag van de hoorzitting wordt naar de klager gestuurd en naar degene op wie de klacht betrekking heeft. Zij worden in de gelegenheid gesteld hierop te reageren. De reacties worden in het verslag verwerkt of zij worden als bijlagen aan het verslag toegevoegd.
9. De klachtenbehandelaar geeft na hoor en wederhoor en vaststelling van het verslag een oordeel over de klacht en toetst daarbij de klacht aan de behoorlijkheidsvereisten van De Nationale Ombudsman, zoals die in de bijlage van deze regeling zijn opgenomen.
10. De klachtenbehandelaar neemt een besluit over de klacht en stelt de klager en degene, op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, schriftelijk op de hoogte van zijn oordeel over de klacht.
11. De klachtenbehandelaar wijst de klager er op dat wanneer deze niet tevreden is over de klachtenafhandeling door de gemeente hij binnen één jaar contact met De Nationale Ombudsman kan opnemen.

Artikel 6 De taken en verantwoordelijkheden van de klachtencoördinator

1. De klachtencoördinator ziet toe op een goed verloop van de klachtenprocedure met inachtneming van de geldende wettelijke vereisten, zoals die onder meer zijn vastgelegd in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en deze klachtenregeling.
2. De klachtencoördinator ondersteunt de klachtenbehandelaar.
3. De klachtencoördinator is de contactpersoon ten behoeve van de behandeling van klachten door de Nationale ombudsman.
4. Als een klacht betrekking heeft op de klachtencoördinator, wordt deze vervangen door de gemeentesecretaris/algemeen directeur. In dat geval moet in de klachtenregeling in plaats van 'klachtencoördinator' gelezen worden 'gemeentesecretaris/algemeen directeur'.

Artikel 7 Klacht over buitengewoon opsporingsambtenaar

1. Indien de klacht over een buitengewoon opsporingsambtenaar betrekking heeft op de uitoefening van zijn bevoegdheden als buitengewoon opsporingsambtenaar, neemt de klachtenbehandelaar bij de afdoening van de klacht ook het oordeel van de hoofdofficier van justitie in acht.

Artikel 8 Toetsing aan behoorlijkheidsvereisten

1. Het gedrag van c.q. de bejegening door een medewerker of bestuurder wordt getoetst aan de in de bijlage bij deze klachtenregeling opgenomen behoorlijkheidsvereisten.
2. De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in vier kernwaarden:

- A. open en duidelijk;
- B. respectvol;
- C. betrokken en oplossingsgericht;
- D. eerlijk en betrouwbaar.

Artikel 9 Afhandelingstermijn

- 1. De klacht wordt binnen zes weken na ontvangst afgehandeld.
- 2. De in het eerste lid genoemde termijn kan met ten hoogste vier weken worden verdaagd.
- 3. Van de verdaging wordt door de klachtenbehandelaar schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
- 4. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt. De klachtencoördinator neemt hierover contact op met de klager.

III EXTERNE KLACHTENBEHANDELING

Artikel 10 Nationale Ombudsman

- 1. Wanneer de klachtenbehandelaar de klacht heeft behandeld en de klager niet tevreden is over de afhandeling van zijn klacht, kan hij De Nationale Ombudsman vragen een onderzoek in te stellen.
- 2. De klager kan op de website www.nationaleombudsman.nl een klachtformulier invullen of het klachtformulier downloaden, invullen en per post aan De Nationale Ombudsman toezenden.

IV RAPPORTAGE

Artikel 11 Jaarverslag

- 1. De klachtencoördinator stelt jaarlijks een jaarverslag op m.b.t. alle klachten die zijn behandeld.
- 2. In dit verslag wordt een overzicht gegeven van het aantal en de aard van de klachten, de wijze van afhandeling en indien relevant, de maatregelen die naar aanleiding van de klachten zijn doorgevoerd.
- 3. In het verslag worden geen privacygevoelige gegevens opgenomen.
- 4. Het jaarverslag wordt aan de gemeenteraad, het college en het managementteam aangeboden.

V SLOTBEPALINGEN

Artikel 12 Inwerkingtreding

- 1. De regeling treedt in werking op de dag na die van de bekendmaking.
- 2. Gelijktijdig wordt de Regeling interne klachtenregeling gemeente Borne 2005 ingetrokken.
- 3. De regeling kan worden aangehaald als Klachtenregeling gemeente Borne 2025.

Aldus vastgesteld door het college van burgemeester en wethouders in de vergadering van 11 februari 2025.

Burgemeester en wethouders van Borne

*de secretaris,
E.S.I. ter Koele*

*de burgemeester,
drs. J.H.R. Pierik*

Aldus vastgesteld door de burgemeester van Borne,

drs. J.H.R. Pierik

Aldus vastgesteld door de gemeenteraad in de openbare vergadering van 28 januari 2025.

De voorzitter,

De griffier,

Toelichting behorende bij de Klachtenregeling gemeente Borne 2024

Artikel 1

De regeling is een aanvulling op hoofdstuk 9 Klachtbehandeling van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

De beginselen van behoorlijk bestuur en de bestuurlijke betamelijkheid brengen met zich mee dat de burger die zich onheus door de gemeente bejegend voelt, moet kunnen rekenen op een eerlijke en open behandeling van zijn klacht. Het belang van de gemeente zelf is gelegen in het leereffect van ontvangen klachten. De regeling moet bijdragen aan de ontwikkeling van een organisatiecultuur waarin klachten serieus worden genomen, zorgvuldig worden behandeld en uiteindelijk zoveel mogelijk worden voorkomen.

Iedereen kan klagen over de wijze waarop een bestuurder of medewerker van de gemeente Borne zich in een concrete situatie tegen de klager heeft gedragen. Een klacht heeft dus betrekking op een gedraging.

Vaak gaat het bij klachten over niet behoorlijk gedrag, zoals het niet of niet tijdig reageren op brieven of het niet nakomen van afspraken of toezeggingen. De klacht moet gekoppeld zijn aan het gedrag van een bestuurder of medewerker die bij de gemeente werkt. Een medewerker kan echter ook een klacht over de gemeente Borne als werkgever indienen. Onder een medewerker wordt ook een stagiair(e), trainee of extern ingehuurd/gecontracteerde medewerker begrepen.

De klachtenregeling is niet bedoeld voor inhoudelijke aangelegenheden zoals gemeentelijke plannen, besluiten en het gemeentelijke beleid in het algemeen. Ook over besluiten van bestuursorganen kan niet worden geklaagd. Tegen deze besluiten staan de gebruikelijke rechtsmiddelen van bezwaar en beroep open.

De klachtenregeling is evenmin bedoeld om te klagen over gemeentelijke heffingen en tarieven.

Klachten die betrekking hebben op de openbare ruimte, bijvoorbeeld een kapotte lantaarnpaal of een losliggende stoeptegels, kunnen telefonisch worden gemeld bij Twente Milieu. In deze gevallen is er dus geen sprake van een klacht, maar een melding. Wanneer over het niet of niet tijdig afhandelen van een melding wordt geklaagd, is er wel sprake van een klacht.

De klachtencoördinator heeft een ondersteunende rol bij de klachtenbehandeling. Het is belangrijk dat de klachtencoördinator in alle stadia van de afhandeling door de klachtenbehandelaar op de hoogte wordt gehouden van de voortgang, ook voor de bewaking van de termijnen. Naast ondersteuning van de klachtenbehandelaars verzorgt de klachtcoördinator het jaarverslag van de klachtenbehandeling.

Artikel 2

De artikel 2 t/m 8 en artikel 10 hebben betrekking op de interne klachtenbehandeling, dat wil zeggen de behandeling door de gemeente zelf. Wanneer de klager niet tevreden is over de afhandeling van zijn klacht door de gemeente kan hij contact opnemen met De Nationale Ombudsman. Dan spreken we over de externe klachtenbehandeling.

Klachtenbehandeling is op grond van artikel 9:8 lid 1 Awb niet verplicht indien zij betrekking heeft op een gedraging:

- a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 9:4 en volgende is behandeld;
- b. die langer dan een jaar vóór indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
- d. waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of beroep kon worden ingesteld;
- e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
- f. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

Het bestuursorgaan is op grond van artikel 9:8 lid 2 Awb niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

Artikel 3

Een klacht kan via een klachtenformulier op de website van de gemeente Borne worden ingediend. Zie: <https://www.borne.nl/klacht-indienen>

De klacht moet op grond van artikel 9:4 Awb zijn ondertekend en tenminste bevatten:

- a. de naam en het adres van de indiener;
- b. de dagtekening;
- c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

Is de klacht in een vreemde taal gesteld en is een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk dan zorgt de klager voor een vertaling op grond van artikel 9:4 lid 3 en artikel 6:5 lid 3 Awb.

Artikel 4

In dit artikel zijn de klachtbehandelaren opgesomd.

In de nieuwe organisatie zijn er 4 afdelingsmanagers, namelijk van de afdelingen Samen Besturen, Samen Leven, Samen Werken en Samen Bouwen. Iedere afdeling bestaat uit (een) team(s). Er zijn teams die rechtsreeks door een afdelingsmanager worden aangestuurd, namelijk de teams Samen Besturen, Beleid, Organisatieondersteuning en Beleid. In deze gevallen is de afdelingsmanager de klachtenbehandelaar bij een gedraging van medewerkers of bij een klacht van een medewerker over de gemeente Borne als werkgever.

Daarnaast worden er teams door een teamleider aangestuurd, namelijk de teams Kwaliteit en publiek, Borne Sport, Uitvoering, Financiën en Control, Informatie, Handhaving en uitvoering en Ontwikkeling en Vastgoed. In deze gevallen is de teamleider klachtenbehandelaar bij de gedraging van medewerkers of bij een klacht van een medewerker over de gemeente Borne als werkgever.

Artikel 5

Op basis van Afdeling 9.11 respectievelijk artikel 9:1, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) heeft een ieder het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bestuurlijke aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht bij dat bestuursorgaan in te dienen.

Op basis van artikel 9:1, tweede lid, Awb wordt een gedraging van een persoon, werkzaam onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.

Wat is een bestuursorgaan? Bij een gemeente zijn o.a. de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester bestuursorganen.

Dit betekent dat er kan worden geklaagd over gedragingen van wethouders, omdat zij werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van het college van burgemeester en wethouders (als bestuursorgaan).

Een gemeenteraadslid is echter geen zelfstandig bestuursorgaan en is niet werkzaam onder verantwoordelijkheid van de gemeenteraad (als bestuursorgaan). Dit betekent dat alleen geklaagd kan worden over gedragingen van de gemeenteraad als zodanig, maar niet over handelingen van individuele raadsleden.

De klachtenbehandelaar is eindverantwoordelijk voor een vertrouwelijke en zorgvuldige afhandeling van een klacht en niet de klachtencoördinator.

Iedere klacht wordt informeel opgepakt. Dit betekent dat de klachtenbehandelaar zo snel mogelijk contact met de klager opneemt en onderzoekt of en welke bevredigende oplossing mogelijk is.

Wanneer dit mogelijk is, wordt de formele klachtenprocedure gestart. Dit betekent dat een hoorzitting met hoor en wederhoor wordt gehouden onder voorzitterschap van de klachtenbehandelaar.

Wanneer de klacht tijdens de hoorzitting naar tevredenheid van de klager kan worden opgelost, vervalt de verplichting om de klacht verder te behandelen en worden geen verslag opgesteld.

Wanneer de klacht niet kan worden opgelost, wordt een verslag van de hoorzitting gemaakt. Het conceptverslag wordt naar de klager en de beklaagde toegezonden.

Vervolgens velt de klachtenbehandelaar een schriftelijk oordeel over de klacht. Hij toetst daarbij aan de in de bijlage van deze regeling opgenomen behoorlijke vereisten.

De klachtenbehandelaar stelt de klager en degene, op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, schriftelijk op de hoogte van zijn oordeel over de klacht. Hij wijst de klager op de mogelijkheid om

contact met De Nationale Ombudsman op te nemen wanneer de klager niet tevreden is over de behandeling van zijn klacht door de gemeente. De Nationale Ombudsman kan een onderzoek instellen.

Artikel 6

In dit artikel zijn de taken en verantwoordelijkheden van de klachtencoördinator vastgelegd.

Artikel 7

De buitengewoon opsporingsambtenaar (boa) neemt een bijzondere positie in. Bij klachten over het optreden van de boa met betrekking tot de uitoefening van zijn bevoegdheden als boa treedt namelijk artikel 42 van het Besluit buitengewoon opsporingsambtenaar in werking.

Artikel 8

Verdaging of verder uitstel van de behandeltermijn kan nodig zijn in bijvoorbeeld de vakantieperiode en wanneer het onderzoek van de klacht meer tijd vraagt.

Artikel 9

Dit artikel heeft betrekking op de externe klachtenbehandeling. De gemeente Borne is vanaf 1 januari 2024 bij De Nationale Ombudsman aangesloten om de Overijsselse Ombudsman is opgehouden te bestaan.

De Nationale ombudsman mag een klacht alleen behandelen wanneer eerst bij de gemeente is geklaagd. Een klager kan dus niet direct bij de ombudsman klagen.

Er is een speciale klachtenregeling voor aanbestedingsprocedures op grond van de Twentse klachtenregeling bij aanbesteden 2013. Zie: <https://www.borne.nl/twentse-klachtenregeling-bij-aanbesteden-2013-actualisatie-2023>. Daarnaast kunnen klachten bij de gemeente worden ingediend op basis van de Wet goed verhuurderschap en Wet betaalbare huur. Zie: <https://www.borne.nl/wet-goed-verhuurderschap-en-wet-betaalbare-huur>.

Artikel 10

In artikel 9:12a van de Awb is bepaald dat het college van burgemeester en wethouders zorg draagt voor de registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De geregistreeerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd. Daarnaast behoren klachtoordelen tot één van de 11 informatiecategorieën die de gemeente op grond van de Wet open overheid verplicht openbaar zal moeten maken.

Bijlage Behoorlijkheidsvereisten

Inleiding

Overheden moeten bij de uitvoering van hun taken op een behoorlijke manier omgaan met burgers en hun belangen. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en met respect behandelt. Overheden moeten niet als onpersoonlijke bureaucratieën werken. Zij hebben steeds oog voor de menselijke maat. Als het erop aan komt, zoekt de overheid persoonlijk contact. Zij voorkomt problemen met de burger of lost ze op door goede communicatie. Hoewel de burger voor veel zaken afhankelijk is van de medewerking van of besluitvorming door de overheid, gaan overheid en burger op een gelijkwaardige wijze met elkaar om. Dat kan door de burger zoveel mogelijk bij de besluitvorming te betrekken en door te handelen op basis van vertrouwen. Zo kan de overheid haar werk goed doen en inhoud geven aan burgerschap. Daarbij is het natuurlijk ook van belang dat de burger zich constructief opstelt.

De behoorlijkheidsnormen die de Nationale ombudsman samen met de gemeentelijke ombudsmannen hebben opgesteld, helpen overheden goed om te gaan met burgers en hun belangen.

Met ingang van 1 januari 2012 werken ombudsmannen met de onderstaande behoorlijkheidsvereisten.

De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in vier kernwaarden:

- A. open en duidelijk;
- B. respectvol;
- C. betrokken en oplossingsgericht;
- D. eerlijk en betrouwbaar.

A. 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.

B. 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 Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens (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 de 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.

C. 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 verschuilt 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.

D. 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, bevoegdheden, 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 verwijdt overbodige informatie uit al haar systemen.

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.