

BEHOORLIJKHEIDSWIJZER

- **Betrouwbaarheid** - De organisatie doet wat ze zegt en maakt geen beloften die ze niet kan waarmaken. De organisatie houdt zich aan de wet en aan uitspraken van de rechter.

Inwoners moeten erop kunnen vertrouwen dat de informatie van de organisatie klopt, dat zij zich houdt aan de wet en rechterlijke uitspraken voortvarend en nauwgezet opvolgt. De organisatie komt afspraken en toezeggingen na. Als de organisatie gerechtvaardigde verwachtingen heeft gewekt bij de inwoner dan moet ze die ook inwilligen.

- **Bijzondere zorg** - De organisatie geeft inwoners die onder haar hoede zijn geplaatst, de zorg die ze nodig hebben.

Als de fysieke vrijheid of zelfstandigheid van inwoners door de organisatie wordt ontnomen, heeft zij de plicht om goed voor hen te zorgen. De organisatie is dan verantwoordelijk voor goede (medische) zorgverlening aan deze personen. Het gaat bijvoorbeeld om jongeren die in gesloten jeugdzorg zijn geplaatst.

- **Coulante opstelling** - De organisatie herstelt fouten op een passende manier en neemt de behoeften van de inwoner serieus.

De organisatie is bereid om fouten toe te geven en zo nodig excuses aan te bieden. De organisatie benadert schadeclaims van inwoners vanuit een coulante opstelling, waarbij wordt gezocht naar mogelijkheden om tot een passende oplossing te komen. Dit geldt ook in gevallen waarin de inwoner onevenredig is benadeeld door een maatregel die in het algemeen belang is genomen.

- **De-escalatie** - De organisatie probeert in haar contacten met inwoners escalatie te voorkomen of te beperken. De organisatie zorgt ervoor dat haar professionals goede communicatievaardigheden hebben en oplossingsgericht kunnen werken.

De organisatie speelt een belangrijke rol in het voorkomen en verkleinen van conflicten met inwoners. Spanningen kunnen altijd ontstaan, maar door op tijd het gesprek aan te gaan kan escalatie voorkomen worden. Dat vraagt ook dat de organisatie niet meteen formeel of juridisch wordt, maar ruimte geeft aan professionals om met inwoners naar oplossingen te zoeken. Professionals hebben goede communicatievaardigheden nodig en moeten het onderliggende probleem kunnen achterhalen. Oplossingsgericht werken vraagt zowel vakmanschap als vertrouwen vanuit de organisatie.

Soms lukt de-escaleren niet en blijft een oplossing uit. Dan kan het nodig zijn om grenzen te stellen of alsnog een formeel traject te volgen, bijvoorbeeld om een oordeel te geven.

- **Eerlijke proceskansen** - De organisatie informeert inwoners over de procedures die ze kunnen volgen, geeft inwoners de mogelijkheid die procedures te gebruiken en zorgt voor een eerlijke gang van zaken.

Inwoners moeten gebruik kunnen maken van hun rechten en een eerlijke kans krijgen om op te komen voor hun belangen. De organisatie heeft een open houding, waarbij inwoners de gelegenheid krijgen hun standpunt naar voren te brengen en te verdedigen. De organisatie mag inwoners niet op het verkeerde been zetten of tegenwerken. De organisatie moet inwoners juist helpen, zodat ze van rechten gebruik kunnen maken.

- **Gelijke behandeling** - De organisatie behandelt gelijke gevallen op gelijke wijze. Het verschil in behandeling is alleen toegestaan als er sprake is van een objectieve en redelijke rechtvaardiging.

De organisatie dient alle inwoners met gelijke zorg en respect te behandelen. Gelijke gevallen moeten gelijk worden behandeld. Een inwoner kan echter geen beroep doen op gelijke behandeling als de organisatie een fout heeft gemaakt. In dat geval kan de fout niet worden gebruikt om dezelfde behandeling te eisen.

- **Goede informatieverstrekking** - De organisatie geeft inwoners op eigen initiatief de informatie die ze nodig hebben en ze geeft inwoners informatie als ze daarom vragen. De informatie moet kloppen, volledig, duidelijk en voldoende specifiek zijn.

De organisatie moet beseffen dat inwoners vaak niet weten hoe de organisatie werkt of hoe regels uitpakken. De organisatie moet inwoners daarover informeren. Dat betekent dat de organisatie het perspectief van de inwoner inneemt: welke informatie is nodig? De informatie moet duidelijk, begrijpelijk en voldoende specifiek zijn.

Informatie moet ook uit eigen beweging, oftewel proactief aan inwoners worden gegeven zodat inwoners weten welke rechten en mogelijkheden ze hebben. Als de inwoner om specifieke informatie vraagt, moet de organisatie tijdig, duidelijk en concreet antwoorden.

- **Goede motivering** - De organisatie legt haar handelen duidelijk en begrijpelijk uit aan inwoners. Ze geeft aan op welke wettelijke bepalingen en feiten de handeling is gebaseerd en hoe ze rekening houdt met de belangen van de inwoners.

De organisatie legt wat ze doet steeds goed uit. Zo ziet de inwoner dat de organisatie niet doet wat haar goed uitkomt en niet handelt op basis van willekeur. Drie dingen zijn voor een goede motivering belangrijk: de wet, de feiten en belangen en een heldere redenering. De uitleg is gericht op de concrete situatie van de inwoner om wie het gaat.

Het is belangrijk om rekening te houden met het perspectief van de inwoner.

- **Goede organisatie** - De organisatie zorgt ervoor dat haar interne inrichting en haar administratie de dienstverlening aan de inwoner ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.

De organisatie richt haar (digitale) administratieve bedrijfsvoering zo in, dat de continuïteit van het goed functioneren van al haar systemen is gewaarborgd. Dit geldt ook voor de systemen onderling. Zo bewaart de organisatie aangeleverde documenten zorgvuldig en verwerkt geleverde informatie doelgericht. Door de organisatie verstrekte informatie is waarheidsgetrouw en duidelijk. Dat impliceert ook goede dossiervorming en het soms actief verwerven van informatie. De organisatie corrigeert onjuiste informatie en verwijdt overbodige informatie uit al haar systemen.

- **Goede voorbereiding** - De organisatie verzamelt alle informatie om juist te kunnen handelen. Ze vormt een zo compleet mogelijk beeld van de situatie en de gevolgen van het handelen voor betrokken inwoners.

De organisatie moet al haar werk en handelen zorgvuldig voorbereiden. Ze moet ervoor zorgen dat ze alle belangrijke feiten en belangen kent door actief informatie te verzamelen en toetst deze informatie door middel van wederhoor bij de inwoner.

- **Integriteit** - De organisatie mag haar positie, bevoegdheden, tijd en middelen niet misbruiken. Haar bevoegdheden gebruikt de organisatie alleen voor het doel waarvoor ze zijn gegeven.

De organisatie moet haar werk gewetensvol en met goede bedoelingen doen. Ze moet ervoor zorgen dat haar medewerkers zich inzetten voor het algemeen belang en niet voor hun eigen (financiële) belang. Of voor de belangen van familie of vrienden. De organisatie houdt zich aan haar eigen regels over integriteit. De lat ligt voor de organisatie en haar medewerkers hoog, omdat het vertrouwen in de organisatie staat of valt met haar integer handelen.

- **Inwoners betrekken** - De organisatie betreft inwoners zo veel als kan bij alles wat ze doet, zodat inwoners invloed hebben op onderwerpen die hen raken. De organisatie stelt zich meewerkend op als inwoners zelf initiatief nemen.

De organisatie spant zich in om de inwoner actief te betrekken bij haar handelen en bij de totstandkoming en uitvoering van beleid. Als in het besluitvormingsproces de inwoner een rol heeft, geeft de organisatie dat tijdig aan en laat weten welke rol de inwoner kan vervullen en hoe de participatie is vormgegeven. Ook geeft de organisatie na afloop aan wat er gedaan is met de inbreng van de inwoner. Dit vereiste betekent niet dat inwoners over alles moeten kunnen meepraten of –beslissen. Of dat alle initiatieven van inwoners ondersteund moeten worden. De organisatie moet rekening houden met de belangen van alle inwoners en daardoor keuzes maken. Het is belangrijk dat de organisatie deze

keuzes goed uitlegt.

- **Luisteren naar de inwoner** - De organisatie luistert naar inwoners en het inwonersperspectief is het vertrekpunt van alles wat de organisatie doet.

De organisatie heeft een open oor voor de inwoner. De organisatie hoort wat de inwoner zegt, en ook wat hij niet zegt. Dit betekent dat de organisatie de inwoner serieus neemt en daadwerkelijk geïnteresseerd is in wat hij belangrijk vindt. Dit vereiste betekent niet dat de inwoner altijd krijgt wat hij wil. De organisatie moet ook met andere belangen rekening houden die soms zwaarder wegen.

- **Maatwerk** - De organisatie heeft altijd oog voor de individuele situatie van de inwoner en levert waar nodig maatwerk.

De organisatie neemt wet- en regelgeving als uitgangspunt, maar houdt steeds oog voor de specifieke omstandigheden waar een inwoner in terecht is gekomen. Ook in haar feitelijk handelen zoekt de organisatie steeds naar maatregelen en oplossingen die passen bij de specifieke omstandigheden van de individuele inwoner. Maatwerk vraagt niet om in alle situaties een uitzondering te maken. Vaak is de toepassing van de regels of de standaardoptie passend en behoorlijk. Een uitzondering moet goed onderbouwd worden, waarbij ook de positie van andere burgers die door het overheidshandelen wordt geraakt, wordt meegewogen. In die situaties blijft het belangrijk om goed uit te leggen waarom er geen uitzondering wordt gemaakt.

- **Mensenrechten respecteren** - De organisatie leeft mensenrechten van inwoners uit de Grondwet en verdragen na en bevordert deze.

Mensenrechten die zijn vastgelegd in de Grondwet en verdragen beschermen inwoners omdat ze grenzen stellen aan de macht en het gedrag van de organisatie. In sommige gevallen mag de organisatie een inbreuk maken op mensenrechten, want mensenrechten zijn vaak niet absoluut. Voor een inbreuk moet wel altijd een legitiem doel en een grondslag zijn in wet- en regelgeving. Ook moet de inbreuk noodzakelijk zijn. Dat betekent dat de inbreuk proportioneel is en zo beperkt mogelijk.

- **Onpartijdigheid** - De organisatie handelt niet vooringenomen. Ze zorgt ervoor dat haar medewerkers geen persoonlijk belang hebben bij hun handelen.

De organisatie is neutraal en wekt bij de inwoner het vertrouwen dat zij onpartijdig te werk gaat. Ze moet opletten dat medewerkers geen eigen belang hebben bij het werk dat ze doen. Ook alle schijn van partijdigheid moet vermeden worden.

- **Redelijkheid** - De organisatie verzamelt vooraf informatie over alle relevante belangen en maakt een evenredige afweging. Als de organisatie in het nadeel van de inwoner handelt, gebruikt ze het minst zware middel om het doel te bereiken.

De organisatie weegt de belangen van de betrokken partijen zorgvuldig tegen elkaar af voordat ze handelt. Ze betreft hierbij alle informatie die van belang is. De uitkomst moet redelijk zijn. Als ingrijpen nodig is, doet de organisatie dat op een manier die voor inwoners het minst zwaar is. Dat doet de organisatie door eerst vast te stellen welk doel ze wil bereiken. En vervolgens kijkt ze welke middelen geschikt zijn om het doel te bereiken en wat dan het lichtste middel is.

- **Regierol** - De organisatie handelt zoveel mogelijk als één organisatie, werkt waar nodig samen met andere organisaties, handelt vanuit het perspectief van de inwoner en niet vanuit de eigen organisatie. De inwoner komt snel bij het juiste loket en wordt niet van het kastje naar de muur gestuurd. De organisatie neemt verantwoordelijkheid en zorgt voor regie.

De organisatie heeft verschillende afdelingen, ieder met eigen taken. Voor de inwoner is het lang niet altijd duidelijk welke afdeling waarvoor verantwoordelijk is. Vaak zijn meerdere afdelingen betrokken bij één probleem. Als een inwoner bij de organisatie aanklopt, moet elke ingang de juiste zijn. De organisatie werkt zelf actief samen met alle betrokken afdelingen en laat de inwoner weten bij wie hij terecht kan.

Ook als de organisatie werk laat doen door een andere organisatie, blijft zij zelf aanspreekbaar voor hoe dit gebeurt. De organisatie blijft verantwoordelijk voor de uitvoering van publieke taken, ook als deze worden uitbesteed aan (andere) overheden of aan private organisaties.

- **Respectvol** - De organisatie behandelt inwoners respectvol, is vriendelijk en behulpzaam.

Medewerkers van de organisatie zijn attent in de contacten met inwoners en helpen hen zo goed mogelijk. Ze mogen geen kwetsende opmerkingen maken. Ze communiceren op een neutrale en professionele manier, zonder een persoonlijke mening te geven. De organisatie zorgt ervoor dat vooroordelen geen rol spelen in het contact met de inwoner.

- **Toegankelijkheid** - De organisatie is digitaal, via de post, telefonisch en fysiek toegankelijk en ondersteunt inwoners die moeite hebben met het contact met de organisatie.

De organisatie moet ervoor zorgen dat alle inwoners kunnen meedoen en ondersteunt inwoners daarbij als dat nodig is. Niemand mag worden uitgesloten omdat hij bijvoorbeeld niet goed met computers kan omgaan. Daarom moet er altijd een alternatief zijn naast digitale diensten, zoals telefonisch contact of hulp aan de balie. Digitale systemen moeten makkelijk te gebruiken zijn.

- **Transparantie** - De organisatie is open, duidelijk en voorspelbaar over wat ze doet en waarom.

De organisatie zorgt ervoor dat haar handelingen controleerbaar en begrijpelijk zijn voor de inwoner. Dat vereist een open houding. Ze moet inzicht bieden in waarom ze handelt en hoe ze tot beslissingen komt. Ook bij beslissingen die door algoritmes gegenereerd zijn, moet de organisatie altijd inzicht kunnen geven in hoe ze tot een beslissing komt. Transparantie is extra van belang naarmate de inwoner ernstiger geraakt wordt of het handelen ingewikkeld is te doorgronden. De organisatie zorgt dat haar handelingen getoetst kunnen worden.

- **Voortvarendheid** - De organisatie handelt zo snel en zo slagvaardig mogelijk.

Het is voor inwoners belangrijk dat de organisatie zo snel mogelijk reageert en laat weten wanneer iemand een reactie kan verwachten. Zo weten inwoners waar ze aan toe zijn en kunnen ze bij de organisatie aan de bel trekken als een reactie uitblijft. De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De organisatie probeert zoveel mogelijk sneller te handelen. Als ze meer tijd nodig heeft, laat ze dat zo snel mogelijk weten. Ook laat ze weten binnen welke – redelijke – termijn ze alsnog handelt.