

Bijlage 2

Behoorlijkheidsvereisten

Behoorlijkheidsvereisten, zoals opgenomen in de “Behoorlijkheidwijzer” (Nationale Ombudsman)

1. Discriminatieverbod

Norm

Het verbod op discriminatie houdt in dat een bestuursorgaan geen onderscheid mag maken naar politieke gezindheid, godsdienst, levensovertuiging, ras, geslacht of op welke grond dan ook.

2. Brief-en telefoongeheim

Norm

Het brief- en telefoongeheim houdt in dat bestuursorganen alleen in wettelijk vastgelegde gevallen kennis mogen nemen van de inhoud van brieven en telefoongesprekken van burgers.

3. Huisrecht

Norm

Het huisrecht houdt in dat het binnentreden van een woning tegen de wil van de bewoner alleen is toegestaan in de gevallen bij of krachtens de wet bepaald. Het binnentreden van een woning zonder wettelijke machtiging of toestemming van de bewoner is alleen toegestaan indien een ernstig gevaar dreigt voor de veiligheid van personen of goederen.

4. Privacy – eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer

Norm

Het recht op privacy houdt in dat het bestuursorgaan de persoonlijke levenssfeer van haar burgers eerbiedigt, behoudens bij of krachtens de wet te stellen beperkingen.

5. Verbod van onrechtmatige vrijheidsontneming

Norm

Een bestuursorgaan mag niemand zijn vrijheid ontnemen, buiten de bij of krachtens de wet bepaalde gevallen.

Overige grondrechten

6. Verbod van misbruik van bevoegdheid

Norm

Het verbod van misbruik van bevoegdheid houdt in dat een bestuursorgaan zijn bevoegdheid niet gebruikt voor een ander doel dan waartoe die bevoegdheid is gegeven.

7. Redelijkheid

Norm

Het redelijkheidvereiste houdt in dat het bestuursorgaan bij elk handelen (rechtshandelingen en feitelijke handelingen) alle relevante feiten en omstandigheden tegen elkaar afweegt. De uitkomst van die belangenafweging mag niet onredelijk zijn.

8. Evenredigheid

Norm

Het evenredigheidsvereiste houdt in dat bestuursorganen voor het bereiken van een doel een middel aanwenden dat voor betrokkenen niet onnodig bezwarend is en dat in evenredige verhouding staan tot het doel.

9. Coullance

Norm

Er is ruimte voor coullance in situaties waarbij ten gevolge van vermoedelijk maar onbewezen fouten van bestuursorganen burgers uitgave in geld of investeringen in tijd hebben gedaan.

10. Rechtszekerheid

Dit vereiste omvat twee normen:

10.1 Gevolg geven aan rechterlijke uitspraken en beslissingen op bezwaar (rechtszekerheidsvereiste)

Norm

Het rechtszekerheidsvereiste houdt in dat een bestuursorgaan gevolg geeft aan rechterlijke uitspraken en beslissingen op bezwaarschriften.

10.2 Honoreren van gerechtvaardigde verwachtingen/opgewekt vertrouwen (vertrouwensbeginsel)

Norm

Een onderdeel van het rechtszekerheidsvereiste is het vertrouwensbeginsel. Dit houdt in dat het bestuursorgaan gerechtvaardigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens die overheid nakomt (tenzij wet- of regelgeving zich daartegen verzetten).

11. Gelijkheid

Norm

Het gelijkheidsbeginsel houdt in dat gelijke gevallen gelijk worden behandeld en dat ongelijke gevallen ongelijk worden behandeld, al naar gelang zij van elkaar verschillen.

12. Onpartijdigheid / niet vooringenomen zijn

Norm

Het vereiste van onpartijdigheid / niet vooringenomen zijn houdt in, dat bestuursorganen zich actief opstellen om iedere vorm van een vooropgezette mening of opvatting te vermijden. Ook de schijn van partijdigheid moet worden vermeden. Zij dienen zicht te richten op objectieve algemene belangen of een algemeen uitgezet beleid.

13. Hoor en wederhoor

Norm

Het vereiste van hoor en wederhoor houdt in dat het bestuursorgaan bij de voorbereiding van een handeling of beslissing de betrokken burger in staat stelt te worden gehoord. Zo kan deze burger voor zijn belangen opkomen. Het vereiste geldt voor primaire en secundaire besluitvorming en voor de klachtbehandeling.

14. Motivering

Norm

Het motiveringsvereiste houdt in dat de motivering op de individuele zaak is toegesneden, feitelijk juist is, logisch voortvloeit uit het overheidshandelen en kenbaar is.

15. Fair play

Norm

Het fair play-vereiste houdt in dat een bestuursorgaan de burger de mogelijkheid geeft zijn procedurele mogelijkheden te benutten.

16. Voortvarendheid

Norm

Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat een bestuursorgaan slagvaardig en met voldoende snelheid optreedt.

17. Administratieve nauwkeurigheid

Norm

Het vereiste van administratieve nauwkeurigheid houdt in dat bestuursorganen secuur werken.

18. Actieve en adequate informatieverstrekking

Norm

Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen bij de voorbereiding van hun handelingen de relevante informatie verstrekken.

19. Actieve en adequate informatieverwerving

Norm

Het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving houdt in dat bestuursorganen bij de voorbereiding van hun handelingen de relevante informatie verwerven.

20. Adequate organisatorische voorzieningen

Norm

Het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen houdt in dat bestuursorganen hun administratieve beheer en organisatorische functioneren inrichten op een wijze die behoorlijke dienstverlening aan burgers verzekert/

21. Correcte bejegening

21.1 Beleefdheid en fatsoen

Norm

Het vereiste van correcte bejegening houdt in dat bestuursorganen burgers respecteren en hen beleefd behandelen.

21.2 Dienstbaarheid (eenvoudige hulpvaardigheid)

Norm

Het vereiste van correcte bejegening houdt in dat bestuursorganen zich tegenover burgers hulpvaardig opstellen.

22. Professionaliteit

Norm

Het vereiste van professionaliteit houdt in dat ambtenaren zich jegens burgers professioneel opstellen.

Oordelen

Het onderscheid behoorlijk/niet behoorlijk is meestal te grof om recht te doen aan de bevindingen van het onderzoek. Daarom is gekozen voor een nuancering van het oordeel, die loopt van "adequaat" tot "onbehoorlijk".

Adequaat

Dit is een positieve waardering; er is meer gedaan dan alleen behoorlijk gehandeld.

Behoorlijk

Er zijn geen behoorlijkheidvereisten geschonden en er is gehandeld zoals redelijkerwijs van de overheid mag worden verwacht.

Niet onbehoorlijk

Er is behoorlijk gehandeld maar voor de burger blijft het een moeilijk te accepteren resultaat.

Na interventie behoorlijk betekent dat na een eenvoudige actie van de Gemeentelijke Ombudsman een correctie heeft plaatsgevonden en wel voordat de betrokken dienst het verslag van de Gemeentelijke Ombudsman had gekregen.

Niet behoorlijk, maar gecorrigeerd

De gewraakte gedraging was onbehoorlijk, maar gevolgd door een nieuwe gedraging die wel behoorlijk is.

Onzorgvuldig

Op zichzelf is er geen grove schending van de regels, maar er moet wel een bestuurlijke correctie volgen.

Niet behoorlijk

Er zijn meer, respectievelijk zeer fundamentele, vereisten van behoorlijkheid geschonden.

Onbehoorlijk

Komt zowel juridisch als taalkundig overeen met “niet behoorlijk”, maar wordt alleen bij flagrante schendingen gehanteerd.