



Ombudsman Aruba Defensor di Pueblo

Behoorlijkheidswijzer

Op grond van artikel 3 lid 2 en 3 van de LvO, (AB 2020 no. 145), hierna te noemen LvO, dient de Ombudsman de behoorlijkheidsnormen vast te stellen en zorg te dragen voor de openbaarmaking. De behoorlijkheidsnormen bieden een toetsingskader voor de Ombudsman om te bepalen of een klacht gegrond dan wel ongegrond is. De uitwerking en toepassing van deze normen zijn nader uitgelegd in de behoorlijkheidswijzer.

De Ombudsman heeft als taak om als onafhankelijke en onpartijdige instantie de behoorlijkheid van het overheidsoptreden en andere instellingen te waarborgen en, de rechtspositie van burgers te versterken.

In lijn met deze doelstelling heeft de wetgever de reikwijdte van de wet uitgebreid, zoals vastgelegd in artikel 1 van de LvO.

Hierdoor vallen niet alleen bestuursorganen en publiekrechtelijke rechtspersonen onder de reikwijdte van de wet, maar ook andere instellingen die direct of indirect in het verlengde van de overheid functioneren en waarbij er sprake is van een afhankelijke positie van de burger ten opzichte van deze instellingen. Genoemde instellingen voeren een overheidstaak uit en/of behoren tot de overheid in ruime zin.

De wetgever heeft in het kader hiervan in de wet opgenomen dat de Ombudsman ook bevoegd is om klachten te behandelen van nutsbedrijven en privaatrechtelijke organisaties die taken van algemeen belang uitvoeren en hiervoor een financiële bijdrage uit de landskas ontvangen.





Ombudsman Aruba

Defensor di Pueblo

Daarnaast vallen in het kader van de wet ook privaatrechtelijke organisaties die belast zijn met taken jegens jeugdigen (iedereen tot en met 17 jaar) op het gebied van onderwijs, jeugdhulp, kinderopvang en gezondheidszorg.

Naast de genoemde bestuursorganen, publiekrechtelijke rechtspersonen en privaatrechtelijke organisaties kan tevens een klacht worden ingediend tegen eenieder die onder de verantwoordelijkheid van deze instellingen werkzaam is of was (dus zelfs na beëindiging van de werkzaamheden).

In de behoorlijkheidswijzer verwijst de term 'instelling' derhalve naar: bestuursorganen, publiekrechtelijke rechtspersonen en privaatrechtelijke organisaties van algemeen belang die (al dan niet) een financiële bijdrage uit de landskas ontvangen, privaatrechtelijke organisaties die belast zijn met taken jegens jeugdigen (iedereen tot en met 17 jaar) op het gebied van onderwijs, jeugdhulp, kinderopvang en gezondheidszorg, evenals alle personen die daar werkzaam zijn (of daar werkzaam zijn geweest).

In het algemeen moeten de instellingen bij de uitvoering van hun taken:

- op een behoorlijke manier omgaan met de burger en haar belangen;
- de burger serieus nemen en met respect behandelen;
- niet als onpersoonlijke bureaucratieën werken; en
- rekening houden met menselijke maat en het doel van de wet.

Dat houdt in dat de instellingen rekening moeten houden met bijzondere omstandigheden van het geval en rechtstreeks contact moeten zoeken met zowel de burger als andere partijen.





Ombudsman Aruba

Defensor di Pueblo

Instellingen:

- proberen problemen met de burger te voorkomen of;
- lossen de problemen op door goede communicatie;
- gaan op een zo veel mogelijk gelijkwaardige voet met de burger om;
- informeren de burger goed en tijdig; en
- handelen op basis van vertrouwen.

Zodat de burger en de instellingen goed met elkaar kunnen interacteren is het wel noodzakelijk dat de burger zich constructief opstelt en verantwoordelijkheden aanneemt. Dus wederkerigheid van behoorlijke bejegening is van essentieel belang om mogelijke onprettige situaties te voorkomen.

Deze behoorlijkheidswijzer biedt een overzicht van de normen en beginselen die richtinggevend zijn voor behoorlijk optreden van de instellingen. Aan de hand van de behoorlijkheidswijzer kan eenieder vanuit zijn eigen rol en positie toetsen of het optreden van de instellingen aan de normen voldoet.

De behoorlijkheidsnormen zijn leidend bij de beoordeling van een klacht tegen een instelling. De behoorlijkheidswijzer bevat **4 (kern) normwaarden** onderverdeeld in **22 normen**:





Ombudsman Aruba

Defensor di Pueblo

De 4 (kern) normwaarden zijn:

1. Open en duidelijk



2. Respectvol



3. Betrokken en oplossingsgericht



4. Eerlijk en betrouwbaar





Ombudsman Aruba

Defensor di Pueblo



De (kern)norm **'open en duidelijk'** bevat 4 componenten: transparant en goede informatieverstrekking, luisteren naar de burger, goede motivering en, toegankelijk en bereikbaar.



Een instelling is **'respectvol'** indien zij: de grondrechten van de burger respecteert, de burger fatsoenlijk bejegt, de regels van fair play, de beginselen van hoor en wederhoor, evenredigheid en bijzondere zorg in acht neemt.



'Betrokken en oplossingsgericht' houdt in dat een instelling: maatwerk levert, samenwerkt, zich coulant opstelt, voortvarend handelt en de-escalerend te werk gaat.



De (kern) norm **'eerlijk en betrouwbaar'** bevat 7 componenten: integriteit, rechtszekerheid, onpartijdigheid, redelijkheid, goede voorbereiding, goede organisatie en professionaliteit.





Ombudsman Aruba

Defensor di Pueblo

OPEN EN DUIDELIJK

1. Transparant en goede informatieverstrekking

De instellingen moeten open en voorspelbaar zijn in hun handelen en zorgen bovendien ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt zodat het voor de burger duidelijk is waarom zij bepaalde dingen doen.

Er moet sprake zijn van een open houding waarbij inzicht en informatie wordt gegeven in de procedures die gevolgd worden en die uiteindelijk tot beslissingen leiden, inclusief het hoe en waarom hiervan.

2. Luisteren naar de burger

De burger moet zich gehoord en gezien voelen doordat de instellingen naar hen luisteren. Niet alleen moet geluisterd worden naar hetgeen de burger zegt maar ook naar hetgeen de burger niet zegt. De burger moet serieus genomen worden en instellingen moeten interesse hebben in wat de burger belangrijk vindt.





Ombudsman Aruba

Defensor di Pueblo

3. Goede motivering

Handelingen en beslissingen van de instellingen moeten goed gemotiveerd en op begrijpelijke wijze uitgelegd worden. De instellingen handelen nadrukkelijk niet op basis van willekeur. Een beslissing is duidelijk uitgelegd en goed gemotiveerd als deze voldoet aan de navolgende drie criteria: de wet, de feiten en een gedegen belangenafweging.

4. Toegankelijk en bereikbaar

De instellingen moeten toegankelijk en eenvoudig te bereiken zijn voor burgers. Dit betekent dat burgers op diverse en laagdrempelige wijze contact moeten kunnen opnemen met de instellingen. Er moet sprake zijn van een betrouwbare, snelle en adequate respons, van menselijke maat (niet alleen geautomatiseerde systemen) die dan ook continu toegankelijk is. Een burger moet niet onnodig moeilijk worden gemaakt om in gesprek te gaan met de instellingen of om antwoord te krijgen op haar vragen.





Ombudsman Aruba

Defensor di Pueblo

RESPECTVOL

5. Respecteren van grondrechten

De Grondrechten van de burger moeten gerespecteerd worden door de instellingen. De Grondrechten zijn opgenomen in de Staatsregeling van Aruba, de Grondwet en in verdragen zoals bijvoorbeeld de EVRM. Gedacht kan worden aan, recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer, vrije meningsuiting, het huisrecht, het recht op onaantastbaarheid van het lichaam, het recht op persoonlijke vrijheid, het discriminatieverbod, het recht op onderwijs en het recht op gezondheid.

6. Fatsoenlijke bejegening

De burger moet op fatsoenlijke, hulpvaardige en respectvolle wijze worden behandeld door de instellingen, waarbij rekening wordt gehouden met het verzoek of onrust van de burger.

7. Fair play

Fair play houdt in dat de instellingen objectief en eerlijk moeten handelen en daarbij (zelfs ongevraagd) informatie moeten geven over de procedurele mogelijkheden die de burger kan benutten.





Ombudsman Aruba

Defensor di Pueblo

8. Hoor en wederhoor

De instellingen moeten een open houding hebben waarbij de burger aan de ene kant zijn standpunten en feiten naar voren kan brengen en aan de andere kant zich kan verdedigen tegen de tegenovergestelde standpunten.

9. Evenredigheid

Gekozen moet worden voor een middel dat niet onnodig ingrijpt in de levenssfeer van de burger en die in evenredige verhouding staat tot het beoogde doel. Daarbij moeten de instellingen steeds een afweging maken of een minder zwaar middel ingezet kan worden voor het doel dat zij wensen te bereiken.

10. Bijzondere zorg

De instellingen verlenen aan personen die onder haar hoede zijn geplaatst de zorg, waarvoor deze personen, vanwege hun afhankelijke positie op die instellingen, zijn aangewezen. De instellingen hebben de plicht om goed te zorgen voor personen waarvan zij fysieke vrijheid of zelfstandigheid hebben ontnomen. Zij zijn verantwoordelijk voor goede medische en andere zorgverlening ten behoeve van deze personen. Denk bijvoorbeeld aan gedetineerden en jongeren die in een gesloten jeugdzorg zijn geplaatst.





Ombudsman Aruba

Defensor di Pueblo

BETROKKEN EN OPLOSSINGSGERICHT

11. Maatwerk

Uitgangspunt is telkens de wet- en regelgeving, maar er moet ook rekening worden gehouden met specifieke omstandigheden. In hun feitelijke handelingen moeten de instellingen steeds maatregelen en oplossingen zoeken die passen bij de specifieke omstandigheden van de individuele burger.

12. Samenwerking

Instellingen moeten onderling op eigen initiatief samenwerken met elkaar in het belang van de burger. De burger mag niet van het kastje naar de muur worden gestuurd.

De instellingen mogen zich niet terughoudend opstellen door zich te beroepen op een beperkte taakstelling.

13. Coulante opstelling

De instellingen moeten bereid zijn om soepel om te gaan met specifieke problemen. Er wordt gezocht naar een passende oplossing. Ook als het gaat om onevenredig nadeel dat de burger ondervindt door een maatregel die is genomen in het algemeen belang.





Ombudsman Aruba

Defensor di Pueblo

14. Voortvarendheid

Beslissingen moeten zo snel en slagvaardig mogelijk worden genomen. De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. Indien de besluitvorming langer duurt dan vastgesteld, wordt de burger hierover geïnformeerd. Als er geen termijn is genoemd in de wet, dan handelt de instelling binnen een redelijke termijn.

15. De-escalatie

De instellingen streven ernaar in hun contacten met de burger om escalatie te voorkomen of deze te beperken. Hiervoor zijn communicatievaardigheden en een oplossingsgerichte houding van essentieel belang.

Burgers zijn mensen en vertonen menselijk gedrag. De reactie van de instellingen op het gedrag van de burger kan een belangrijke rol spelen bij het al dan niet escaleren van een situatie.

Van instellingen mag een professionele opstelling worden verwacht, waarbij zo veel mogelijk wordt getracht om escalatie te voorkomen en/of te de-escaleren als het toch tot een escalatie aankomt.

Als de burger onwillig is om tot een vergelijk te komen of zich duidelijk onredelijk opstelt, dan mogen de instellingen overgaan tot het nemen van een gepaste maatregel.





Ombudsman Aruba

Defensor di Pueblo

EERLIJK EN BETROUWBAAR

16. Integriteit

De instellingen handelen integer en gebruiken hun bevoegdheid alleen voor het doel waarvoor deze is gegeven.

De burger moet erop kunnen vertrouwen dat de instellingen en hun medewerkers hun positie, bevoegdheden, tijd en middelen niet misbruiken.

17. Rechtszekerheid

De instellingen moeten binnen de wettelijke kaders, eerlijk en oprecht handelen, en datgene doen wat ze zeggen te zullen doen.

De instellingen moeten hun afspraken en toezeggingen zo nauwkeurig mogelijk nakomen. Indien en voor zover er gerechtvaardigde verwachtingen zijn gewekt bij de burger moeten deze ook worden gehonoreerd. De instellingen moeten rechterlijke uitspraken voortvarend en nauwgezet opvolgen.





Ombudsman Aruba

Defensor di Pueblo

18. Onpartijdigheid

De instellingen moeten zich onpartijdig opstellen en handelen zonder vooroordelen.

Alle schijn van partijdigheid moet vermeden worden en de burger moet kunnen vertrouwen dat de instellingen onpartijdig te werk gaan.

19. Redelijkheid

Alvorens een beslissing te nemen, worden alle belangen zorgvuldig tegen elkaar afgewogen.

20. Goede voorbereiding

De instellingen moeten ervoor zorgen dat zij alle informatie verzamelen die van belang is om tot een weloverwogen beslissing te komen.

Dit betekent dat actief informatie moet worden verworven middels een hoor- en wederhoorproces.

21. Goede organisatie

De instellingen moeten ervoor zorgen dat hun organisatie en administratie, de dienstverlening ten goede komt. Zij werken secuur en vermijden slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.





Ombudsman Aruba

Defensor di Pueblo

De inrichting van de (digitale) administratieve organisatie is zodanig dat de continuïteit van het functioneren van de instellingen wordt gewaarborgd. De instellingen bewaren aangeleverde documenten zorgvuldig en verwerken geleverde informatie doelgericht. De informatie die verstrekt wordt is waarheidsgetrouw en duidelijk. Er moet sprake zijn van goede dossiervorming.

22. Professionaliteit

De burger mag verwachten dat de instellingen professionele normen en richtlijnen in acht nemen bij hun handelen.

