

Behoorlijkheidscode

Toetsingskader voor overheidshandelen door de
Ombudsman van Curaçao

2025



www.ombudsman.cw



Ombudsman Curaçao

Een behoorlijk functionerende overheid vormt de ruggengraat van een rechtvaardige samenleving. De Ombudsman ziet hierop toe door burgers te beschermen tegen tekortschietend overheidsoptreden, zowel bij de voorbereiding en uitvoering van besluiten als bij de wijze waarop burgers en andere verzoekers worden bejegend.

De Behoorlijkheidscode biedt een helder en herkenbaar toetsingskader voor gerechtvaardigde verwachtingen ten aanzien van het handelen van de overheid in al haar verschijningsvormen. Dit toetsingskader is gebaseerd op actuele maatschappelijke en bestuurlijke inzichten en vertaalt deze naar vier kernwaarden die richtinggevend zijn voor behoorlijk overheidshandelen:

- A. Open en duidelijk
- B. Respectvol
- C. Mensgericht en oplossingsgericht
- D. Eerlijk en betrouwbaar

Deze kernwaarden zijn nader uitgewerkt in negentien normen die samen het uitgangspunt vormen voor de onafhankelijke en onpartijdige beoordeling van het handelen van de overheid door de Ombudsman.

Daarnaast bieden de normen burgers en andere verzoekers een concreet instrument om het handelen van de overheid zelf te toetsen. Voor bestuursorganen en overheidsentiteiten vormen zij een praktische leidraad voor zelfreflectie en verdere professionalisering van de dienstverlening. Daarmee bevordert de Behoorlijkheidscode het vertrouwen tussen burger en overheid.

KERNWAARDEN EN NORMEN VOOR BEHOORLIJK OVERHEIDSHANDELEN

A. *Open en duidelijk*

1. **Transparant**

De overheid verschaft tijdig inzicht in haar algemene besluiten en processen, en maakt de daarbij behorende procedures en belangenafwegingen inzichtelijk voor burgers. Burgers en anderen moeten in algemene zin kunnen begrijpen waarom een bepaalde beslissing wel of niet is genomen, en op welke wijze een genomen beslissing zal worden uitgevoerd.

2. **Goede informatieverstrekking**

De informatie die door de overheid in concrete gevallen wordt verstrekt, al dan niet op verzoek, is juist, duidelijk, volledig en (afhankelijk van de persoonlijke situatie van de burger) toegankelijk. Burgers moeten kunnen weten waar zij aan toe zijn om weloverwogen keuzes te kunnen maken.

3. **Goede motivering**

Beslissingen van de overheid moeten inhoudelijk deugdelijk en begrijpelijk zijn. Dit betekent onder meer dat de feitenvaststelling klopt en dat de afweging van belangen zorgvuldig, inzichtelijk en juridisch correct is opgebouwd. De burger moet concreet kunnen begrijpen waarom een bepaalde beslissing is genomen.

4. **Luisteren naar de burger**

De overheid biedt burgers actief de mogelijkheid tot inspraak en luistert naar hun signalen en ervaringen. De overheid erkent de waarde van deze inbreng en betreft die op zichtbare wijze bij de voorbereiding, uitvoering en evaluatie van haar optreden.

B. Respectvol

5. Fatsoenlijke bejegening

Burgers hebben recht op een respectvolle en hulpvaardige bejegening door de overheid, ongeacht hun achtergrond of standpunt. In de communicatie houdt de overheid zoveel mogelijk rekening met de persoonlijke omstandigheden van de burger en treedt zij op met empathie en vriendelijkheid, waarbij burgers steeds gelijkwaardig worden behandeld.

6. Fair play

De overheid handelt volgens duidelijke en kenbare regels en maakt geen oneigenlijk gebruik van haar machtspositie. Burgers worden actief en tijdig gewezen op hun procedurele mogelijkheden tot rechtsbescherming en het doorlopen van klachtenprocedures. De overheid waarborgt de mogelijkheid voor burgers om op gelijke wijze hun standpunt naar voren te brengen.

7. Respecteren van grondrechten

De overheid eerbiedigt bij al haar handelen de grondrechten van burgers en weegt deze zorgvuldig af. De overheid beperkt grondrechten alleen als dit wettelijk is toegestaan, noodzakelijk is en in verhouding staat tot het doel. Bij klassieke grondrechten, zoals het recht op privacy of de vrijheid van meningsuiting, houdt respect in dat de overheid zich onthoudt van onnodige inmenging. Voor sociale grondrechten, zoals het recht op onderwijs, bestaanszekerheid of gezondheidszorg, betekent respect juist dat de overheid zich actief inzet om deze rechten te realiseren en te beschermen.

8. Evenredigheid

De overheid handelt evenredig en houdt bij haar beslissingen en optreden rekening met de gevolgen voor burgers. De ingezette middelen mogen niet zwaarder zijn dan noodzakelijk is om het beoogde doel te bereiken. Waar mogelijk kiest de overheid voor de minst ingrijpende oplossingen.

9. Bijzondere zorg

De overheid verleent bijzondere zorg aan personen die feitelijk of juridisch onder haar toezicht of hoede zijn geplaatst, zoals gedetineerden of jongeren in gesloten instellingen, maar ook mensen in opvangsituaties. De overheid draagt zorg voor passende voorzieningen, begeleiding en (rechts)bescherming, afgestemd op de specifieke situatie en behoeften van deze personen.

C. *Mensgericht en oplossingsgericht*

10. Maatwerk

De overheid past haar handelen aan op de individuele omstandigheden van burgers wanneer standaardprocedures of algemene regels tot onevenredige gevolgen leiden. Daarbij zoekt de overheid naar oplossingen die juridisch en praktisch haalbaar zijn, en die zijn afgestemd op de concrete situatie en het perspectief van de burger.

11. Samenwerking

Overheidsinstanties werken, op verzoek of uit eigen beweging, samen wanneer dit nodig is om burgers effectief en klantgericht van dienst te zijn. Goede samenwerking vindt plaats zowel tussen verschillende organisaties (extern) als binnen een overheidsorganisatie zelf (intern tussen afdelingen of teams). De overheid voorkomt in ieder geval dat burgers zelf knelpunten tussen instanties moeten oplossen en bevordert adequate afstemming tussen haar organisaties.

12. Coulante opstelling

De overheid toont zich bereid om fouten te erkennen, hiervan te leren en biedt waar nodig haar excuses aan. Wanneer de overheid aantoonbaar onbehoorlijk heeft gehandeld, wordt een billijke compensatie (bijvoorbeeld excuses, herstel of financiële compensatie) aangeboden, ook wanneer er geen juridisch afdwingbaar recht meer bestaat, bijvoorbeeld op schadevergoeding.

13. Voortvarendheid

De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk bij het uitvoeren van haar taken. Wettelijke termijnen gelden daarbij als uiterste grenzen en worden, indien mogelijk, verkort. Wanneer geen wettelijke termijn geldt, handelt de overheid binnen een redelijke termijn die afhankelijk is van de omstandigheden van het geval. Als besluitvorming of uitvoering vertraging oploopt, informeert de overheid de burger tijdig, met een duidelijke uitleg over de reden en de concrete vervolgstappen die zullen worden genomen.

14. De-escalatie

De overheid voorkomt of beperkt escalatie in het contact met burgers door professioneel en beheerst op te treden. Als een situatie toch escaleert, doet de overheid er alles aan om deze te de-escaleren met een gepaste en proportionele reactie, om zo het vertrouwen te herstellen.

D. *Eerlijk en betrouwbaar*

15. Integriteit

De overheid handelt integer, eerlijk en onafhankelijk, en altijd in het algemeen belang. Burgers moeten erop kunnen vertrouwen dat personen die bij de overheid werkzaam zijn, hun persoonlijke positie, bevoegdheden, werktijd en kantoormiddelen uitsluitend inzetten voor het doel waarvoor deze zijn gegeven.

16. Betrouwbaarheid

De overheid respecteert de pijlers van de democratische rechtsstaat en legt verantwoording af over haar handelen. Burgers moeten de zekerheid hebben dat de overheid binnen het wettelijk kader handelt, rechterlijke uitspraken respecteert, toezeggingen nakomt en gewekte verwachtingen serieus neemt.

17. Onpartijdigheid

De overheid handelt zonder vooroordelen en behandelt iedere burger zoveel mogelijk op gelijke wijze. Beslissingen worden genomen op basis van feiten, en de overheid laat zich niet oneigenlijk beïnvloeden. Ook de schijn van partijdigheid of voorkeursbehandeling wordt actief vermeden.

18. Goede voorbereiding

De overheid handelt op grond van volledige en betrouwbare informatie. Zij verzamelt daartoe alle relevante feiten, documenten, inlichtingen en zienswijzen, en verwerkt deze zorgvuldig.

19. Goede organisatie

De overheid richt haar organisatie en administratie zo in dat de dienstverlening aan burgers efficiënt en toegankelijk is. Burgers moeten de overheid via verschillende kanalen (bijvoorbeeld digitaal, telefonisch of fysiek) kunnen bereiken. De continuïteit van de dienstverlening wordt ondersteund door goed functionerende (digitale) systemen en effectieve samenwerking. Bij het gebruik van digitale systemen, algoritmen of kunstmatige intelligentie waarborgt de overheid uitlegbaarheid, transparantie en menselijke controle. Verzamelde informatie wordt veilig beheerd en duurzaam gearhiveerd.