

## Instructie Klachtbehandeling Lingewaard 2017

### Inleiding

Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) regelt het klachtrecht en bepaalt dat indien een overheid zich tegenover een burger onheus heeft gedragen en de burger daarover een klacht indient, deze klacht behoorlijk dient te worden onderzocht en afgehandeld.

Voor u ligt de Instructie klachtbehandeling Lingewaard 2017 (hierna Instructie). Deze Instructie vervangt de Instructie uit 2010 en behelst (ten einde te voldoen aan hoofdstuk 9 Awb) een procedure inzake de behandeling van klachten ten aanzien van gedragingen van (een lid van) een gemeentelijk bestuursorgaan dan wel van een medewerker van de gemeente.

In deze Instructie worden de volgende onderwerpen besproken:

1. waarom deze Instructie?
2. voor wie geldt deze Instructie?
3. begrippen
4. toepassingsgebied klachtbehandeling
5. taken, bevoegdheden
6. proces van klachtbehandeling
  - interne klachtbehandeling
    - informele klachtbehandeling
    - formele klachtbehandeling; klachtadviesprocedure
  - externe klachtbehandeling
7. termijnen
8. rapportages, archivering en registratie

### 1. Waarom deze Instructie?

Met ingang van 1 januari 2001 kent de Awb in hoofdstuk 9 de verplichting voor bestuursorganen om klachten behoorlijk te behandelen.

De gemeente kan in principe zelf bepalen op welke wijze met klachten wordt omgegaan, mits voldaan wordt aan de minimumeisen die zijn neergelegd in hoofdstuk 9 Awb.

Bestuursorganen zijn dan ook niet verplicht om een klachtenverordening of een Instructie vast te stellen. Alleen wanneer voor een adviesprocedure gekozen wordt, dient dit in een Verordening vastgelegd te worden. De gemeente Lingewaard heeft op 23 augustus 2001 gekozen voor een aanvullende klachtadviesprocedure en dit is neergelegd in de Verordening klachtadviescommissie Lingewaard (2011).

Het vaststellen van een Instructie is zoals gezegd, niet verplicht. De formele wetgever heeft gemeend dat er een grote vrijheid dient te zijn voor bestuursorganen om zelf te bepalen hoe met klachten wordt omgegaan.

Er bestaat dan ook geen model Instructie van de VNG met betrekking tot de klachtenregeling.

Vanuit het oogpunt van transparantie, maar ook duidelijkheid voor iedereen is het van belang dat klachtbehandeling en de manier waarop dat in de gemeente Lingewaard plaatsvindt, vast te leggen in een Instructie. Het is in feite een werkafspraken over de verdeling van taken en activiteiten van alle bij klachtbehandeling betrokken personen.

### 2. Voor wie geldt deze Instructie?

Deze Instructie bevat regels voor de behandeling van klachten over gedragingen van:

I medewerkers/ambtenaren onder verantwoordelijkheid van gemeentelijk bestuursorga(a)n(en).

- Medewerkers in vaste dienst van de gemeente, inclusief teammanagers en directie, medewerkers die tijdelijk werkzaam zijn bij de gemeente, bijvoorbeeld via inhuur of onderlinge uitwisseling tussen overheden
- gemeentesecretaris
- griffier
- griffiemedewerkers
- en ambtenaren met geattribueerde bevoegdheden (leerplichtambtenaar en invorderingsambtenaar)

II bestuur(ders)

- de gemeenteraad (inclusief de burgemeester als voorzitter van de raad)
- (leden van) het college
- de burgemeester als zelfstandig bestuursorgaan (in het kader van de Openbare orde en Veiligheid).

Uitgezonderd van deze Instructie zijn:

- de commissie van advies voor de bezwaarschriften
- leden van de raad

Voor wat betreft de commissie van advies voor de bezwaarschriften geldt dat, zoals al is opgenomen in de Verordening klachtadviescommissie Lingewaard 2011, de commissie zelf de klachten afhandelt over gedragingen van commissieleden en of voorzitter(s). De commissie zal nog een klachtinstructie voor dergelijke gevallen vaststellen. Op dit moment worden eventuele klachten tegen gedragingen van de commissie afgedaan volgens de minimumeisen genoemd in hoofdstuk 9 Awb.

Voor wat betreft de raadsleden wordt opgemerkt dat de regels van deze Instructie en de regels van hoofdstuk 9 Awb enkel gelden in geval het eventuele klachten tegen de gehele raad of tegen de burgemeester als voorzitter van de raad betreft. In geval van eventuele klachten tegen afzonderlijke raadsleden gelden politieke verantwoordelijkheden. Deze vallen niet onder de verantwoordelijkheid van de (hele) raad als bestuursorgaan.

### 3 Begrippen

#### ***Wat wordt verstaan onder Klacht?***

Onder klacht wordt verstaan een uiting van onvrede over een gedraging van een gemeentelijk bestuursorgaan of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een gemeentelijk bestuursorgaan van de gemeente Lingewaard.

#### ***Wat wordt verstaan onder een gedraging? Waarover kan geklaagd worden?***

De klachtenregeling heeft betrekking op gedragingen van bestuursorganen. Een gedraging van een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan wordt als een gedraging van dat bestuursorgaan aangemerkt.

Een gedraging ziet op de wijze waarop het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens de klager of een ander heeft gedragen. Klachten over bijvoorbeeld een losliggende stoeptegel vallen niet onder het begrip Klacht in de zin van de Awb. Als de klacht echter gaat over het feit dat een medewerker heeft toegezegd de losliggende stoeptegel binnen een week te vervangen en dit is niet gebeurd dan valt die gedraging (het niet nakomen van een toezegging) evenwel wel onder het begrip klacht in de zin van de Awb.

Bij klachten in de zin van hoofdstuk 9 Awb en deze Instructie moet gedacht worden aan de volgende voorbeelden:

- ongeïnteresseerd zijn;
- niet correcte bejegening;
- niet tonen van respect;
- niet tonen van zelfbeheersing en sociale vaardigheden en inlevingsvermogen zowel in normale omstandigheden als in uitzonderlijke situaties;
- discriminerend/denigrerend uitlaten;
- bevooroordeeld zijn;
- niet partijdig zijn;
- geen misbruik van omstandigheden of bevoegdheden maken;
- niet fatsoenlijk en hulpvaardig zijn;
- schenden van grondrechten en mensenrechten;
- schenden van briefgeheim;
- een brief is (nog) niet behandeld
- toezeggingen worden niet nagekomen
- onzorgvuldig of disproportioneel handelen
- niet voldoende actief informatie verstrekken (bijvoorbeeld door middel van tussenberichten)
- geen actieve opstelling door hoor en wederhoor

#### ***Wat wordt verstaan onder een klager? Wie kan klagen ?***

“Een ieder” heeft klachtrecht. Onder “een ieder” wordt zowel een natuurlijk persoon, als een rechtspersoon verstaan, alsmede andere entiteiten zoals ondernemingsraden.

Het feit dat een ieder kan klagen, houdt dus in dat het klachtrecht niet enkel is voorbehouden aan inwoners van Lingewaard. Ook als iemand van buiten Lingewaard een klacht wil indienen tegen een medewerker of bestuur(der) van Lingewaard is dat dus mogelijk.

Dit laat onverlet dat bij iedere ingediende klacht wel beoordeeld zal worden of de klacht voldoet aan de overige vereisten voor de behandeling van een klacht, zoals genoemd in artikel 9.8 Awb.

### ***Over wie kan geklaagd worden? Wat is een beklagde?***

De beklagde is degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft. Er zijn diverse beklagden mogelijk.

Als beklagden zijn mogelijk:

- medewerkers/ambtenaren/onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan werkzame personen zoals:
  - medewerkers, inclusief directie en teammanagers
  - gemeentesecretaris
  - griffier
  - griffiemedewerkers
  - ambtenaren met geattribueerde bevoegdheden
  
- bestuur(ders) zoals
  - wethouder(s)
  - burgemeester (als lid van het college, als bestuursorgaan of als voorzitter van de raad)
  - het college van burgemeester en wethouders
  - de gemeenteraad

### ***Wat is de Klachtadviescommissie (KAC)?***

De KAC is de commissie die in de formele fase van de klachtbehandelingprocedure de klager en beklagde hoort en aan de klachtbehandelaar advies over de klacht uitbrengt. Binnen de gemeente Lingewaard wordt gewerkt met een onafhankelijke KAC. De KAC wordt gevormd door een niet binnen de gemeente Lingewaard en niet onder verantwoordelijkheid van de gemeente Lingewaard vallende persoon, die als voorzitter fungeert. Deze onafhankelijke persoon wordt in de KAC bijgestaan door de klachtcoördinator, als secretaris.

### ***Wat is de Klachtcoördinator?***

De klachtcoördinator is degene die zorg draagt voor de coördinatie, registratie, rapportage, voortgang van de behandeling van klachten en die de onafhankelijke persoon in de KAC bijstaat, als secretaris.

### ***Wat is de klachtbehandelaar?***

De klachtbehandelaar is het bestuursorgaan tegen wie de klacht is gericht of onder wiens verantwoordelijkheid de gedraging heeft plaatsgevonden.

### ***Wat is de Nationale Ombudsman (NO)?***

De Nationale Ombudsman is het bureau van de Nationale Ombudsman te Den Haag, die als onafhankelijke externe instantie onderzoek verricht naar de feiten, die aanleiding gaven tot de klacht, aan het gemeentebestuur rapporteert over zijn bevindingen, een behoorlijkheidsoordeel geeft over de gedraging en eventueel aanbevelingen doet. De NO verricht in feite de "tweedelijns" klachtbehandeling. De gemeente Lingewaard is aangesloten bij de NO.

## **4. Toepassingsgebied**

De wet onderscheidt twee categorieën klachten: mondelinge (ook telefonische) klachten en schriftelijke klachten, maar alleen voor schriftelijke klachten gelden regels. Onder schriftelijke klachten vallen uiteraard per post bij de gemeente ingediende klachten.

Op 25 februari 2016 heeft de bekendmaking plaatsgevonden van het besluit van de gemeenteraad om de elektronische weg officieel te openen.

Dit heeft tot gevolg dat vanaf die datum ook per e-mail ingediende klachten formeel gezien onder schriftelijke klachten in de zin van de Awb vallen..

Overigens heeft het college van burgemeester en wethouders voor het indienen van klachten een klachtformulier vastgesteld. Dit is niet verplicht om in te vullen, het is een hulpmiddel voor het indienen van een klacht.

Zoals gezegd gelden voor schriftelijk ingediende klachten de vereisten uit hoofdstuk 9 Awb. Ten aanzien van mondelinge (telefonische) klachten geldt slechts de algemene verplichting om zorg te dragen voor een behoorlijke klachtbehandeling.

Gelet daarop wijst de klachtcoördinator klager(s) ingeval van een mondeling of telefonisch ingediende klacht op het belang de klacht schriftelijk in te dienen dan wel het door het college vastgestelde klachtformulier in te vullen. Op verzoek van de klager wordt een klachtformulier toegezonden of vult de klachtcoördinator het klachtformulier in.

De gemeente is niet verplicht om alle klachten te behandelen. Artikel 9:4 Awb en artikel 9:8 Awb bepalen dat in sommige gevallen een zaak niet als klacht hoeft te worden behandeld. De klachtcoördinator beoordeelt de ontvankelijkheid van de klacht.

## 5. Bevoegdheden en taken.

In het kader van de gemeentelijke klachtbehandeling is een aantal functies betrokken.

- de klachtcoördinator
- de klachtbehandelaar in de informele fase klachtbehandeling
- de klachtbehandelaar in de formele fase klachtbehandeling
- de KAC

De externe klachtbehandeling, klachtbehandeling in "tweede aanleg" vindt plaats door de Nationale Ombudsman. Deze Instructie bevat geen regels over deze externe klachtbehandeling door de Nationale Ombudsman. Klachtbehandeling door de Nationale Ombudsman wordt geregeld in de Wet op de Nationale Ombudsman.

Hieronder is een schema opgenomen met in het kort de taakverdeling van de diverse bij de klachtbehandeling betrokken functies.

Beklaagde	Informele klachtbehandelaar	Formele klachtbehandelaar (na advies KAC)
Medewerker(s) van een team (inclusief medewerker(s) met geattribueerde bevoegdheden * en medewerkers van de Staf	Teammanager (meest) betrokken team en ingeval van een klacht tegen medewerker(s) van de Staf de gemeentesecretaris	College
Teammanager(s)	Adjunct- directeur	College
Directie (lid)	Burgemeester	College
Griffier	Voorzitter werkgeverscommissie	Gemeenteraad
Griffiemedewerkers	Griffier	Gemeenteraad
Gemeentesecretaris	Burgemeester	College
Wethouder(s)	Burgemeester	College
Burgemeester (als voorzitter van de raad)	Twee vertegenwoordigers van het fractievoorzitter overleg	Gemeenteraad
Burgemeester (als zelfstandig bestuursorgaan)	Gemeentesecretaris	College
Het college	Gemeentesecretaris	College
De gemeenteraad	Burgemeester	Gemeenteraad

\*

Medewerkers met geattribueerde bevoegdheden zijn de Leerplichtambtenaar en Heffingsambtenaar.

Overigens blijkt het in de praktijk regelmatig voor te komen dat klachten tegen meerdere personen tegelijk worden ingediend. Dit zou betekenen dat er dan dus ook meerdere informele klachtbehandelaars zijn. Dit is echter niet efficiënt. Als er sprake is van een klacht tegen meerdere beklagden, dan is de informele klachtbehandelaar van de beklagde die het hoogste in de hiërarchische organisatie staat, de informele klachtbehandelaar van alle beklagden.

### Taken van de klachtcoördinator.

Het college van burgemeester en wethouders heeft als klachtcoördinator(en) aangewezen het team Juridische zaken.

De taken van de klachtcoördinator omvatten:

1. registratie van de ingekomen klachten;
2. het beoordelen van de ontvankelijkheid van de ingekomen klachten aan de hand van artikel 9:4 Awb en artikel 9:8 Awb;
3. het sturen van een ontvangstbevestiging aan klager;
4. het bepalen van de informele klachtbehandelaar;
5. in kennis stellen van de klachtbehandelaar in de informele fase met het verzoek de informele klachtbehandeling te starten;
6. het bewaken van de voortgang van de klachtbehandeling;
7. indien de klacht niet in de informele fase wordt opgelost, opstarten van de formele klachtbehandeling, waaronder het in kennis stellen van de voorzitter van de KAC;
8. het deelnemen aan hoorzittingen van de KAC en het bijstaan van de voorzitter van de KAC bij het uitbrengen van het advies inzake de formele klachtbehandeling;
9. het ter kennis brengen van het advies en verslag van de formele klachtbehandeling bij de KAC aan de formele klachtbehandelaar;
10. het jaarlijks uitbrengen van een rapportage, inhoudende een geanonimiseerd overzicht en analyse van de ingekomen klachten en indien aan de orde, van veranderingen die naar aanleiding van de klachten zijn doorgevoerd dan wel een aanbeveling voor de veranderingen;
11. het optreden als contactpersoon van de gemeente in contacten met de Nationale Ombudsman, die voortvloeien uit de externe klachtbehandeling. Tevens verzorgt de klachtcoördinator de cor-

respondentie, de advisering en de dossiers omtrent de klachten die bij de Nationale Ombudsman zijn ingediend.

#### Taken klachtbehandelaar informele fase

De taken van de klachtbehandelaar in de informele fase omvatten:

1. contact opnemen met de klager en beklagde en beiden hun standpunt naar voren laten brengen;
2. proberen de klacht middels bemiddeling/ op een minnelijke manier op te lossen;
3. gevonden oplossing/afsp(a)k(en) met klager schriftelijk aan klager meedelen en klachtcoördinator op de hoogte stellen;
4. indien aan de orde, aanbevelingen doorvoeren;
5. als de klacht niet opgelost is in informele fase, de klachtcoördinator hiervan op de hoogte stellen, zodat deze de formele klachtbehandeling kan starten.

Overigens staat het de klachtbehandelaar in de informele fase vrij om zich te laten ondersteunen (eventueel gespreksverslag maken, brieven naar de klager(s) opstellen en dergelijke) door een (administratieve of andere) kracht. Opgemerkt wordt dat dit in ieder geval niet de klachtcoördinator kan zijn. Dit strookt immers niet met de taak die de klachtcoördinator later heeft in de KAC ingeval de klacht formeel behandeld moet worden.

#### Taken KAC

De taken van de KAC omvatten:

1. het in kennis stellen van de klager en beklagde dat de klacht formeel behandeld gaat worden;
2. het uitnodigen van klager en beklagde voor een hoorzitting, waarin beiden de gelegenheid krijgen hun standpunt ten aanzien van de klacht naar voren te brengen;
3. alle inlichtingen inwinnen dan wel bescheiden opvragen of inzien, voor zover dat geschiedt met toestemming van de klager en met uitzondering van gegevens die betrekking hebben op derden;
4. voor zover dat door de KAC nodig wordt geacht het horen van getuigen en/of deskundigen;
5. het uitbrengen van een advies over de klacht met eventuele aanbevelingen aan de formele klachtbehandelaar;
6. het maken van een verslag van de hoorzitting;
7. het ter kennis brengen van het advies en het verslag aan de formele klachtbehandelaar.

#### Taken klachtbehandelaar formele fase

De taken van de klachtbehandelaar formele fase omvatten:

1. kennis nemen van het uitgebrachte advies (met eventuele aanbevelingen) en verslag van de hoorzitting;
2. het voorbereiden en het nemen van een beslissing over de klacht;
3. het schriftelijk in kennis stellen van de beslissing aan de klager(s) en de beklagde(n);
4. indien aan de orde zorgdragen voor het doorvoeren van aanbevelingen.

### **Artikel 6. Proces van klachtbehandeling.**

Een klacht wordt altijd eerst intern behandeld, dat wil zeggen binnen de gemeente zelf. Pas als de klager over het gemeentelijke oordeel van zijn/haar klacht niet tevreden is, kan men een klacht extern laten behandelen, dat wil zeggen buiten de gemeente Lingewaard. Daarvoor is de gemeente aangesloten bij de Nationale Ombudsman.

#### Interne klachtbehandeling

Zoals reeds uit bovenstaande blijkt wordt een ingediende klacht eerst informeel behandeld. Indien de klager na de informele afhandeling niet tevreden is, wordt, op verzoek van de klager, de klacht alsnog formeel behandeld.

Overigens kan op verzoek van de klager kan de klacht ook direct formeel worden behandeld.

In de informele fase van de klachtbehandeling tracht de klachtbehandelaar middels bemiddeling tussen de beklagde en de klager de klacht zo direct mogelijk op te lossen en de klager tevreden te stellen.

Uitgangspunt is altijd het zoveel mogelijk oplossen van een klacht zonder formele klachtbehandeling.

Als de klacht gecompliceerd is of de standpunten tussen klager en beklagde erg ver uit elkaar liggen of de klager alleen een echt formeel oordeel over zijn of haar klacht wenst, dan wordt de klacht via de formele procedure behandeld.

Er vindt dan een officiële hoorzitting plaats voor de KAC. De vergaderingen van de klachtadviescommissie alsmede de hoorzittingen zijn niet-openbaar.

De klager(s) en de beklagde(n) worden in principe in elkaars aanwezigheid gehoord.

Op verzoek kunnen klager(s) en beklagde(n) echter afzonderlijk worden gehoord.

Van het horen kan worden afgezien, indien de klacht kennelijk ongegrond is of wanneer de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Naar aanleiding van alle relevante informatie en het ter hoorzitting naar voren gebrachte, brengt de KAC een advies met eventuele aanbevelingen uit.

Dit advies omvat:

- een (gedeeltelijke) niet-ontvankelijkheid;
- een (gedeeltelijke) gegrondheid;
- een (gedeeltelijke) ongegrondheid van de klacht;
- eventueel aanbevelingen voor de beklagde(n).

Bij het uitbrengen van het advies hanteert de KAC de zogenoemde Behoorlijkheidscriteria van de NO. Deze behoorlijkheidscriteria zijn als bijlage opgenomen.

De formele klachtbehandelaar bereidt voor en neemt uiteindelijk met inachtneming van het advies van de KAC een beslissing over de klacht.

De formele klachtbehandelaar hoeft het advies van de KAC niet (geheel) over te nemen. Als het advies echter niet (geheel) wordt overgenomen zal de klachtbehandelaar de beslissing goed moeten motiveren. Overigens is het eindoordeel van het bestuursorgaan van de gemeente over de klacht geen appellabel besluit in de zin van de Awb. Er kan dan ook geen bezwaar of beroep tegen worden ingediend.

#### Externe klachtbehandeling

Als de klager niet tevreden is over het eindoordeel van de gemeente over zijn/haar klacht kan behandeling in tweede instantie plaatsvinden door de Nationale Ombudsman

Bij het in kennis stellen van de klager van de bevindingen van het onderzoek van de klacht in eerste instantie, wordt klager ook medegedeeld dat, indien de klager het niet eens is met de conclusie die uit het onderzoek is getrokken, de klacht kan worden voorgelegd aan de Nationale Ombudsman. Ook de Nationale Ombudsman hanteert de Behoorlijkheidscriteria.

## **7. Termijnen**

Ingevolge artikel 9:11 Awb dient een klacht binnen 6 weken te worden afgehandeld. Indien een klacht-adviescommissie wordt ingeschakeld, is de afhandelingstermijn tien weken. De afhandeling kan vier weken worden verdaagd.

Artikel 9:11 lid 3 Awb bepaalt dat verder uitstel mogelijk is voor zover de klager daarmee instemt.

De gemeente Lingewaard hanteert zelf nog een maximale behandeltermijn voor de informele fase. Indien de klacht in de informele fase niet binnen een termijn van vier weken kan worden afgehandeld, kan deze termijn met vier weken worden verdaagd. Daarmee treedt normaliter de formele klachtbehandeling in werking. Behandeling in de formele fase blijft echter achterwege voor zover de klager daarmee instemt. Overigens zijn alle genoemde termijnen zijn termijnen van orde. Dit betekent dat er geen gevolgen zijn wanneer de termijnen niet gehaald worden. Wanneer een informele oplossing in het verschiet ligt, maar niet binnen genoemde termijnen is er nog niets aan de hand. Van belang is dat de Wet dwangsom bij niet tijdig beslissen niet van toepassing is op klachten.

Als een klacht dus niet binnen de gestelde termijn behandeld is, kan er derhalve geen ingebrekestelling en geen dwangsom volgen.

## **8. Registratie, rapportages en archivering.**

Artikel 9:12a Awb bevat de verplichting om zorg te dragen voor een registratie en een jaarlijkse (geanonimiseerde) publicatie van de schriftelijk ingediende klachten.

Overigens is artikel 10 Wet openbaarheid van bestuur (Wob) van toepassing. Dit betekent dat een verzoek om informatie over klachten, moet worden behandeld en beoordeeld aan de hand van de beoordelingsfactoren in de Wob.

Naast de jaarlijkse registratie brengt de klachtcoördinator jaarlijks analyse van de ingekomen klachten uit en indien aan de orde een weergave van veranderingen die naar aanleiding van de klachten zijn doorgevoerd dan wel een aanbeveling voor veranderingen.

Overigens hebben de KAC, de klachtbehandelaar en andere bij de procedure betrokkenen een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hun uit hoofde van hun functie als lid van de KAC, danwel uit hoofde van hun functie als klachtbehandelaar, danwel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden, tenzij uit hun taak bij de uitvoering van de wet dan wel deze Instructie de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

## BIJLAGE

### Behoorlijkheidscriteria (Nationale Ombudsman)

1. Overeenstemming met algemeen verbindende voorschriften (d.w.z. alle algemeen werkende regels niet zijnde beleidsregels of andere interne instructies):
  - a) mensenrechten/grondrechten:
    - aa) in de grondwet vastgelegd
    - ab) in internationale verdragen vastgelegd
  - b) bevoegdheidsvoorschriften
  - c) vorm- en procedurevoorschriften (behoudens de hierna te noemen Awb-voorschriften)
  - d) inhoudelijke voorschriften
2. Geen misbruik van bevoegdheid (het zogenoemde verbod van détournement de pouvoir; zie art. 3:3 Algemene wet bestuursrecht (Awb))
3. Belangenafweging/redelijkheid
  - 3.1 t.a.v. besluiten (d.w.z. alles wat niet feitelijk handelen is):
    - a) belangenafweging (zie art. 3:4, eerste lid Awb)
    - b) evenredigheid (zie art. 3:4, tweede lid Awb)
  - 4.2 t.a.v. feitelijk handelen:evenredigheid/proportionaliteit
5. Rechtszekerheid/vertrouwen
  - a) honoreren van gedane toezeggingen
  - b) honoreren van gewekte gerechtvaardigde verwachtingen/vertrouwen
  - c) rechtszekerheid anderszins
  - d) actief gevolg geven aan rechterlijke beslissingen (zie bijvoorbeeld daartoe strekkende bepalingen in hoofdstuk 8 Awb)
6. Gelijkheid (voorzover niet vallend onder 1a)
7. Motivering (juistheid, toereikendheid en kenbaarheid; zie onder meer artt. 3:27, 3:46 – 3:50, 4:82, 7:12, 7:26 Awb)
8. Zorgvuldigheid
  - A. *t.a.v. de procesgang:*
    - 7.1 voortvarendheid
      - a) o.g.v. wettelijk of intern termijnvoorschrift (zie onder meer artt. 4:13, 4:14, 7:10, 7:24 Awb)
      - b) anderszins (bijvoorbeeld redelijke termijn/tijdig herstel gesignaleerde fout)
    - 7.2 administratieve nauwkeurigheid
    - 7.3 actieve/adequate informatieverstrekking
      - a) behandelingsbericht (zie onder meer artt. 3:17 tweede lid, 6:14 eerste lid Awb)
      - b) tussenbericht (zie onder meer art. 7:24 zesde lid Awb)
      - c) tijdige mededeling van besluit tot niet (inhoudelijke) beantwoording
      - d) informatieverstrekking over rechten/plichten van de burger (zie onder meer artt. 3:41 – 3:45 Awb)
      - e) informatieverstrekking anderszins (bijvoorbeeld onjuiste informatie/geen antwoord op gestelde vraag; zie onder meer artt. 7:4, 7:9 Awb)
    - 7.4 actieve opstelling
      - a) horen (zie onder meer art. 7:2 Awb)
      - b) actieve informatieverwerving anderszins (bijvoorbeeld toereikend onderzoek; zie onder meer artt. 3:2, 3:9 Awb)
      - c) vastlegging verkregen informatie (zie onder meer art. 7:7 Awb)
      - d) hoor en wederhoor
  - B. *t.a.v. aanwezigheid voorzieningen op het vlak van de organisatie:*
    - 7.5 voorzieningen ten behoeve van registratie:
      - a) ontvangst-/verblijfsregistratie
      - b) voortgangsbewaking
    - 7.6 voorzieningen ten behoeve van coördinatie/afstemming
    - 7.7 voorzieningen ter bescherming van de privacy
    - 7.8 voorzieningen ter bevordering onpartijdigheid
    - 7.9 voorzieningen ter bevordering hulpvaardigheid t.o.v. burgers
    - 7.10 toegankelijkheid
      - a) fysieke toegankelijkheid
      - b) telefonische bereikbaarheid
    - 7.11 adequate verblijfs- en bewaaromstandigheden
  - C. *t.a.v. houding/gedrag actor(es):*

- 7.12 correcte bejegening:
    - a) betonen van respect voor de menselijke waardigheid/integriteit van de burger (in het algemeen)
    - b) betrachten van wat in het algemeen vanuit overwegingen van fatsoen mag worden verlangd (voorzover niet vallend onder één van de andere subcriteria van 7)
    - c) achterwege laten van onbetamelijke opmerkingen (bijvoorbeeld discriminerende opmerkingen/uitschelden)
    - d) tonen van de vereiste zelfbeheersing/sociale vaardigheden/professionaliteit
  - 7.13 respecteren privacy (voorzover niet vallend onder 1a: grondrechten; zie onder meer ook art. 2:5 Awb)
  - 7.14 onbevooroordeeldheid (zie ook art. 2:4 Awb)
  - 7.15 open oog voor positie/belangen van burgers/inlevingsvermogen/actieve en hulpvaardige opstelling
  - 7.16 goed vervullen van zorgplicht t.a.v. aan bestuursorganen toevertrouwde belangen
8. Overige eisen van behoorlijkheid