

Klachtenregeling inwoners gemeente Twenterand 2024

I BEGRIPSBEPALINGEN

Artikel 1

- klacht: een uiting van ongenoegen als bedoeld in artikel 9:1 van de Awb over een gedraging van een bestuursorgaan, een bestuurder of een medewerker;
- klager: de natuurlijke persoon of de rechtspersoon, die een klacht heeft ingediend;
- gedraging: het handelen of het bewust nalaten van handelen ten opzichte van de klager in een bepaalde aangelegenheid;
- bestuursorgaan: de raad, het college en de burgemeester;
- medewerker: hij/zij die door de gemeente Twenterand is aangesteld of met wie een arbeidsovereenkomst is gesloten;
- klachtencoördinator: de door ons college aangewezen ambtenaar die is belast met de coördinatie van de klachtenbehandeling en de ondersteuning van de klachtenbehandelaar;
- klachtenbehandelaar: degene die, op grond van artikel 5 van deze klachtenregeling, de klacht behandelt;
- ombudsman: de Nationale Ombudsman;
- Awb: Algemene wet bestuursrecht.

II INTERNE KLACHTENBEHANDELING

Artikel 2

- Een klacht wordt in eerste instantie ingediend bij de klachtencoördinator.
- De klachtencoördinator zorgt voor een vertrouwelijke registratie van de klacht.
- Als een klacht betrekking heeft op de klachtencoördinator, dan wordt hij vervangen door de gemeentesecretaris/algemeen directeur. In dat geval moet in deze procedureregels voor 'klachtencoördinator' gelezen worden 'gemeentesecretaris/algemeen directeur'.

Artikel 3

- Een klacht wordt bij voorkeur schriftelijk en gemotiveerd ingediend. De klachtencoördinator kan de klager helpen om de klacht op papier te zetten. Voor het indienen van een klacht kan gebruik worden gemaakt van een klachtenformulier.
- Als een schriftelijke klacht niet voldoet aan de in artikel 9:4 Awb gestelde eisen, zoals een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht, blijft de klacht buiten behandeling. De klager krijgt de gelegenheid het verzuim te herstellen binnen een daartoe door de klachtencoördinator gestelde redelijke termijn.
- De klachtencoördinator bevestigt namens de klachtenbehandelaar schriftelijk de ontvangst van de klacht. Ter informatie wordt een folder over de klachtenprocedure als bijlage bij de ontvangstbevestiging gevoegd.

Artikel 4

- Wanneer een klacht op grond van artikel 9:8 Awb niet in behandeling wordt genomen, omdat bijvoorbeeld tegen de gedraging bezwaar gemaakt had kunnen worden, informeert de klachtencoördinator de klager hierover schriftelijk binnen uiterlijk 4 weken na ontvangst van de klacht.
- Als er voor een klacht een nadere (wettelijke) bezwaar- of beroepsmogelijkheid bestaat, zendt de klachtencoördinator de klacht ook door naar de bevoegde instantie.
- Van de mededeling, vermeldt in het eerste lid, stuurt de klachtencoördinator een afschrift aan de klachtenbehandelaar.
- Bij de kennisgeving wordt vermeld dat de klager een verzoekschrift bij De Nationale Ombudsman kan indienen.

Artikel 5

- De klachtencoördinator stuurt een klacht direct door naar de klachtenbehandelaar.
- Als klachtenbehandelaar treedt op:

Bij een gedraging van:	is de klachtbehandelaar:
college van burgemeester en wethouders	burgemeester
burgemeester	locoburgemeester

wethouder	burgemeester
algemeen directeur/gemeentesecretaris	burgemeester
leidinggevende en klachtencoördinator	algemeen directeur/gemeentesecretaris
senior	leidinggevende
ambtenaar van de burgerlijke stand	leidinggevende
medewerker	leidinggevende

Artikel 6

1. De klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor een vertrouwelijke en zorgvuldige afhandeling van de klacht.
2. De klachtenbehandelaar informeert degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft zo snel mogelijk over de klacht.
3. De klachtenbehandelaar neemt zo snel mogelijk contact op met de klager en onderzoekt of een bevredigende oplossing mogelijk is.
4. Wanneer de klacht naar tevredenheid van de klager wordt opgelost, vervalt de verplichting de klacht verder te behandelen. De klachtbehandelaar stelt de klager schriftelijk op de hoogte van het resultaat.
5. Wanneer de klacht niet naar tevredenheid van de klager wordt opgelost, stelt de klachtenbehandelaar de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid in elkaars aanwezigheid te worden gehoord. Er is sprake van hoor en wederhoor. De klachtenbehandelaar zit de hoorzitting voor. De klachtencoördinator is ook aanwezig bij de hoorzitting en maakt een verslag van bevindingen.
6. Wanneer de klacht tijdens het horen naar tevredenheid van de klager kan worden opgelost, vervalt de verplichting de klacht verder te behandelen en wordt geen verslag van bevindingen opgesteld. De klachtbehandelaar stelt de klager schriftelijk op de hoogte van het resultaat.
7. Wanneer de klacht naar aanleiding van het horen niet naar tevredenheid van de klager wordt opgelost, maakt de klachtencoördinator na de hoorzitting een verslag van bevindingen.
8. Het verslag van bevindingen wordt naar de klager gestuurd en naar degene op wie de klacht betrekking heeft. Zij worden in de gelegenheid gesteld hierop te reageren. De klachtencoördinator verwerkt de reacties in het verslag van bevindingen of voegt de reacties als bijlagen aan het verslag toe.
9. De klachtenbehandelaar geeft na hoor en wederhoor en vaststelling van het verslag van bevindingen een oordeel over de klacht en toetst daarbij de klacht aan de behoorlijkheidsvereisten van De Nationale Ombudsman, zoals die in de bijlage van deze regeling zijn opgenomen.
10. De klachtenbehandelaar neemt een besluit over de klacht en stelt de klager en degene, op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, schriftelijk op de hoogte van zijn oordeel over de klacht.
11. De klachtenbehandelaar wijst de klager op de mogelijkheid dat De Nationale Ombudsman een onderzoek kan instellen en stuurt de informatiefolder mee.

Artikel 7

1. De klacht wordt binnen zes weken na ontvangst afgehandeld.
2. De in het eerste lid genoemde termijn kan met ten hoogste vier weken worden verdaagd.
3. Van de verdaging wordt door de klachtencoördinator schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
4. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt. De klachtencoördinator neemt hierover contact op met de klager.

III EXTERNE KLACHTENBEHANDELING

Artikel 8

1. Wanneer de klachtenbehandelaar de klacht heeft behandeld en de klager niet tevreden is over de afhandeling van zijn klacht, kan hij De Nationale Ombudsman vragen een onderzoek in te stellen.
2. De klager kan op de website www.nationaleombudsman.nl een klachtformulier invullen of het klachtformulier downloaden, invullen en per post aan De Nationale Ombudsman toezenden.

IV RAPPORTAGE

Artikel 9

1. De klachtencoördinator stelt jaarlijks een jaarverslag op m.b.t. alle klachten die zijn behandeld.
2. In dit verslag wordt een overzicht gegeven van het aantal en de aard van de klachten, de wijze van afhandeling en indien relevant, de maatregelen die naar aanleiding van de klachten zijn doorgevoerd.

3. In het verslag worden geen privacygevoelige gegevens opgenomen.
4. Het jaarverslag wordt aan het college, de raad en de ondernemingsraad aangeboden.

V SLOTBEPALINGEN

Artikel 10

1. De regeling treedt in werking op 1 januari 2024.
2. Gelijktijdig wordt de Regeling interne klachtenregeling gemeente Twenterand 2019 ingetrokken voor zover het de bevoegdheid van het college betreft.
3. De regeling kan worden aangehaald als Klachtenregeling inwoners gemeente Twenterand 2024.

Vriezenveen, 28 november 2023

Burgemeester en wethouders van Twenterand,

*de secretaris
P.F.G. Rossen*

*de burgemeester,
mr. J.C.F. Broekhuizen*

*De burgemeester van Twenterand,
Mr. J.C.F. Broekhuizen*

Toelichting behorende bij de Klachtenregeling inwoners gemeente Twenterand 2024

ALGEMEEN

Artikel 1

De regeling is een aanvulling op hoofdstuk 9 Klachtbehandeling van de Algemene wet bestuursrecht. Iedereen kan klagen over de wijze waarop een bestuurder of medewerker van de gemeente Twenterand zich in een concrete situatie tegen de klager heeft gedragen. Een klacht heeft dus betrekking op een gedraging.

De klachtencoördinator speelt een ondersteunende rol bij de klachtenbehandeling en draagt zorg voor de registratie van de klacht. Het is belangrijk dat de klachtencoördinator in alle stadia van de afhandeling op de hoogte wordt gehouden van de voortgang, ook voor de bewaking van de termijnen. Naast ondersteuning van de klachtbehandelaars verzorgt de klachtcoördinator het jaarverslag.

Artikel 2

Artikel 2 e.v. heeft betrekking op de interne klachtenbehandeling, dat wil zeggen de behandeling door de gemeente zelf. Wanneer de klager niet tevreden is over de afhandeling van zijn klacht door de gemeente kan hij contact opnemen met De Nationale Ombudsman. Dan spreken we over de externe klachtenbehandeling.

De beginselen van behoorlijk bestuur en bestuurlijke betamelijkheid brengen met zich mee dat de burger die zich onheus door de gemeente bejegend voelt, moet kunnen rekenen op een eerlijke en open behandeling van zijn klacht. Het belang van de gemeente zelf is gelegen in het leereffect van ontvangen klachten. De regeling moet bijdragen aan de ontwikkeling van een organisatiecultuur waarin klachten serieus worden genomen, zorgvuldig worden behandeld en uiteindelijk zoveel mogelijk worden voorkomen.

Artikel 3

Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend.

De klacht moet op grond van artikel 9:4 Awb zijn ondertekend en bevat tenminste:

- a. de naam en het adres van de indiener;
- b. de dagtekening;
- c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

Is de klacht in een vreemde taal gesteld en is een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk dan zorgt de klager voor een vertaling op grond van artikel 9:4 lid 3 en artikel 6:5 lid 3 Awb.

Artikel 4

Klachtenbehandeling is op grond van artikel 9:8 lid 1 Awb niet verplicht indien zij betrekking heeft op een gedraging:

- a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 9:4 en volgende is behandeld;
- b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
- d. waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of beroep kon worden ingesteld;
- e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
- f. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

Het bestuursorgaan is op grond van artikel 9:8 lid 2 Awb niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

Artikel 5

De opzet van hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht gaat uit van een zekere mate van betrokkenheid van de burgemeester, locoburgemeester, algemeen/directeur of leidinggevende. De organisatie krijgt daarmee de kans om zich nog eens te beraden over zijn eigen gedragingen/handelen in een bepaald geval en heeft de mogelijkheid tot herstel van onbedoelde fouten of tot een compromis met de klagende partij.

Artikel 6

De klachtbehandeling begint met contact met de klager om te onderzoeken of er een bevredigende oplossing mogelijk is. Wanneer deze oplossing niet mogelijk is, wordt de formele klachtenprocedure gestart. D.w.z. dat een hoorzitting wordt gehouden. Tijdens deze hoorzitting kan de klager zijn klacht toelichten en kan de beklagde hierop reageren: hoor en wederhoor.

De klachtbehandelaar neemt een beslissing over de gegrondheid van de klacht.

De Nationale Ombudsman heeft samen met de gemeentelijke ombudsmannen behoorlijkheidsvereisten opgesteld. Een behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in vier kernwaarden:

- open en duidelijk;
- respectvol;
- betrokken en oplossingsgericht;
- eerlijk en betrouwbaar.

In de bijlage bij deze regeling zijn de behoorlijkheidsvereisten uitgewerkt.

Artikel 7

Verdaging of verder uitstel van de behandeltermijn kan nodig zijn in bijvoorbeeld de vakantieperiode en wanneer het onderzoek van de klacht meer tijd vraagt.

Artikel 9

In artikel 9:12a van de Awb is bepaald dat het college van burgemeester en wethouders zorg draagt voor de registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De geregistreeerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.

Bijlage

Behoorlijkheidsvereisten

Inleiding

Overheden moeten bij de uitvoering van hun taken op een behoorlijke manier omgaan met burgers en hun belangen. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en met respect behandelt. Overheden moeten niet als onpersoonlijke bureaucratieën werken. Zij hebben steeds oog voor de menselijke maat. Als het erop aan komt, zoekt de overheid persoonlijk contact. Zij voorkomt problemen met de burger of lost ze op door goede communicatie. Hoewel de burger voor veel zaken afhankelijk is van de medewerking van of besluitvorming door de overheid, gaan overheid en burger op een gelijkwaardige wijze met elkaar om. Dat kan door de burger zoveel mogelijk bij de besluitvorming te betrekken en door te handelen op basis van vertrouwen. Zo kan de overheid haar werk goed doen en inhoud geven aan burgerschap. Daarbij is het natuurlijk ook van belang dat de burger zich constructief opstelt.

De behoorlijkheidsnormen die de Nationale ombudsman samen met de gemeentelijke ombudsmannen heeft opgesteld, helpen overheden goed om te gaan met burgers en hun belangen.

Met ingang van 1 januari 2012 werken ombudsmannen met de onderstaande behoorlijkheidsvereisten. De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in vier kernwaarden:

- open en duidelijk
- respectvol
- betrokken en oplossingsgericht
- eerlijk en betrouwbaar

A. Open en duidelijk

1. Transparant

De overheid is in haar handelen open en voorspelbaar, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet.

Transparantie vereist van de overheid een open houding. De overheid zorgt ervoor dat burgers inzicht kunnen hebben in de procedures die tot beslissingen leiden en het hoe en waarom ervan. De overheid zorgt dat haar handelingen getoetst kunnen worden.

2. Goede informatieverstrekking

De overheid zorgt ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

De overheid is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.

3. Luisteren naar de burger

De overheid luistert actief naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt.

De overheid heeft een open oor voor de burger. De overheid hoort wat de burger zegt, en ook wat hij niet zegt.

Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en daadwerkelijk geïnteresseerd is in wat hij belangrijk vindt.

4. Goede motivering

De overheid legt haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de burger uit. Daarbij geeft zij aan op welke wettelijke bepalingen de handeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van de burgers. Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn.

De overheid motiveert haar besluiten en handelingen steeds goed. Zij handelt niet alleen naar wat haar goed uitkomt of op basis van willekeur. Drie bouwstenen zijn voor een goede motivering van belang: de wettelijke voorschriften, de feiten en belangen en een heldere redenering. De motivering is gericht op het concrete individuele geval en is begrijpelijk voor de ontvanger.

B. Respectvol

5. Respecteren van grondrechten

De overheid respecteert de grondrechten van haar burgers.

Sommige grondrechten bieden waarborgen tegen het optreden van de overheid, zoals:

- het recht op onaantastbaarheid van het lichaam
- het recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer
- het huisrecht
- het recht op persoonlijke vrijheid

- het discriminatieverbod.

Andere grondrechten waarborgen juist het actief optreden van de overheid, zoals:

- het recht op onderwijs
- het recht op gezondheid.

Grondrechten zijn neergelegd in de Grondwet en in verdragen zoals het EVRM. Van de overheid mag worden verwacht dat zij deze grondrechten respecteert. Als in de Grondwet of het verdrag is bepaald dat bij wet uitzonderingen op een grondrecht mogelijk zijn, moet de overheid zich zorgvuldig aan daarvoor geldende criteria en voorschriften houden. Te denken valt aan bepalingen in de Politiewet, het Wetboek van Strafvordering, de Wet bescherming persoonsgegevens en de Algemene wet op het binnentreden.

6. Bevorderen van actieve deelname door de burger

De overheid betreft de burger zoveel mogelijk actief bij haar handelen.

De overheid spant zich in om de burger actief te betrekken bij haar handelen en bij de totstandkoming en de uitvoering van beleid. Als in het besluitvormingsproces de burger een rol heeft, geeft de overheid dit tijdig aan en laat weten welke rol de burger kan vervullen en hoe de participatie is vormgegeven. Ook geeft zij na afloop aan wat er gedaan is met de inbreng van de burger.

7. Fatsoenlijke bejegening

De overheid respecteert de burger, behandelt hem fatsoenlijk en is hulpvaardig.

Medewerkers van overheidsinstanties zijn attent in de contacten met burgers en helpen hen zo goed mogelijk.

Zij doen dit op respectvolle wijze en houden daarbij rekening met de persoon van de burger.

8. Fair play

De overheid geeft de burger de mogelijkheid om zijn procedurele kansen te benutten en zorgt daarbij voor een eerlijke gang van zaken.

De overheid heeft een open houding waarbij de burger de gelegenheid krijgt zijn standpunt en daarbij horende feiten naar voren te brengen en te verdedigen en het daaraan tegenovergestelde standpunt te bestrijden (hoor en wederhoor). De overheidsinstantie speelt daarbij open kaart en geeft actief informatie over de procedurele mogelijkheden die de burger kan benutten.

9. Evenredigheid

De overheid kiest om haar doel te bereiken een middel dat niet onnodig ingrijpt in het leven van de burger en dat in evenredige verhouding staat tot dat doel.

De overheid maakt steeds een afweging of een minder zwaar middel kan worden ingezet voor het doel dat zij wil bereiken. De overheid moet voorkomen dat bepaalde burgers onevenredig nadeel hebben van de maatregelen die de overheid neemt.

10. Bijzondere zorg

De overheid verleent aan personen die onder haar hoede zijn geplaatst de zorg waarvoor deze personen, vanwege die afhankelijke positie, op die overheidsinstanties zijn aangewezen.

De overheid heeft de plicht om goed te zorgen voor personen aan wie zij de fysieke vrijheid of zelfstandigheid heeft ontnomen. Zij is verantwoordelijk voor een goede medische en andere zorgverlening aan deze personen.

Het gaat bijvoorbeeld om gedetineerden en jongeren die in gesloten jeugdzorg zijn geplaatst.

C. Betrokken en oplossingsgericht

11. Maatwerk

De overheid is bereid om in voorkomende gevallen af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen.

De overheid neemt wet- en regelgeving als uitgangspunt, maar houdt steeds oog voor de specifieke omstandigheden, waar de burger in terecht kan komen. Ook in haar feitelijk handelen zoekt de overheid steeds naar maatregelen en oplossingen die passen bij de specifieke omstandigheden van de individuele burger.

12. Samenwerking

De overheid werkt op eigen initiatief in het belang van de burger met andere (overheids-)instanties samen en stuurt de burger niet van het kastje naar de muur.

Een overheidsinstantie verschuift zich niet achter een beperkte taakstelling, maar neemt steeds zelf het initiatief om samen te werken met andere instanties. De overheid biedt de burger één loket voor zijn vraag of probleem.

13. Coulante opstelling

De overheid stelt zich coulant op als zij fouten heeft gemaakt. Zij heeft oog voor claims die redelijkerwijs gehonoreerd moeten worden en belast de burger niet met onnodige en ingewikkelde bewijsproblemen en procedures.

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

**zie ook de excuuskaart en de schadevergoedingswijzer*

14. Voortvarendheid

De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk.

De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De overheid streeft waar mogelijk kortere termijnen na. Als besluitvorming langer duurt, dan informeert de overheid de burger daarover tijdig. Als er geen termijn genoemd is, handelt de overheid binnen een redelijke -korte- termijn.

15. De-escalatie

De overheid probeert in haar contacten met de burger escalatie te voorkomen of te beperken.

Communicatievaardigheden en een oplossingsgerichte houding zijn hierbij essentieel.

Burgers zijn mensen en vertonen menselijk gedrag. De reactie van de overheid op het gedrag van de burger kan een belangrijke rol spelen bij het al dan niet escaleren van een situatie. Van de overheid mag een professionele opstelling worden verwacht, waarbij alles in het werk wordt gesteld om escalatie te voorkomen en te de-escaleren als het toch tot een escalatie komt. Als de burger onredelijk of onwillig is, dan volstaat de overheid met een gepaste escalatie.

D. Eerlijk en betrouwbaar

16. Integriteit

De overheid handelt integer en gebruikt een bevoegdheid alleen voor het doel waarvoor deze is gegeven.

Burgers mogen verwachten dat de overheid haar taken op een gewetensvolle wijze uitvoert. Van de overheid en haar medewerkers mag verwacht worden dat zij hun positie, hun bevoegdheden, hun tijd en middelen niet misbruiken.

17. Betrouwbaarheid

De overheid handelt binnen het wettelijk kader en eerlijk en oprecht, doet wat zij zegt en geeft gevolg aan rechterlijke uitspraken.

De overheid komt afspraken en toezeggingen na. Als de overheid gerechtvaardigde verwachtingen heeft gewekt bij een burger, moet zij deze ook honoreren. De overheid moet rechterlijke uitspraken voortvarend en nauwgezet opvolgen.

18. Onpartijdigheid

De overheid stelt zich onpartijdig op en handelt zonder vooroordelen.

De overheid wekt bij de burger het vertrouwen dat zij onpartijdig te werk gaat. Dit betekent dat de overheid ook alle schijn van partijdigheid vermijdt.

19. Redelijkheid

De overheid weegt de verschillende belangen tegen elkaar af voordat zij een beslissing neemt. De uitkomst hiervan mag niet onredelijk zijn.

De overheid verzamelt bij haar handelen de relevante feiten en kijkt naar alle omstandigheden. De verzamelde gegevens worden betrokken bij de belangen die op een zorgvuldige wijze tegen elkaar worden afgewogen.

20. Goede voorbereiding

De overheid verzamelt alle informatie die van belang is om een weloverwogen beslissing te nemen.

Dit betekent dat de overheid actief informatie verwerft en deze informatie toetst door middel van wederhoor bij de burger.

21. Goede organisatie

De overheid zorgt ervoor dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.

De overheid richt haar (digitale) administratieve organisatie zo in, dat de continuïteit van het goede functioneren van al haar systemen is gewaarborgd. Dit geldt ook voor de systemen onderling. Zo bewaart de overheid aangeleverde documenten zorgvuldig en verwerkt geleverde informatie doelgericht. Door de overheid verstrekte informatie is waarheidsgetrouw en duidelijk. Dat impliceert ook goede dossier-

vorming en het soms actief verwerven van informatie. De overheid corrigeert onjuiste informatie en verwijdert overbodige informatie uit al haar systemen.

22. Professionaliteit

De overheid zorgt ervoor dat haar medewerkers volgens hun professionele normen werken. De burger mag van hen bijzondere deskundigheid verwachten.

Medewerkers van de overheid handelen volgens hun professionele normen en richtlijnen. Hun opstelling is in alle situaties gepast en deskundig.