



# Ombuds Bril

Als onafhankelijke en onpartijdige toezichthouder kijken wij door de ombudsbril. Deze is gebaseerd op de [behoorlijkheidsnormen](#), de internationale en Europese mensen- en kinderrechtenverdragen, de [Venice Principles](#) en het [handvest overheid-burger](#). ORR nodigt u van harte uit om deze ombudsbril op te zetten.

Deze bril biedt u houvast en ruimte om uw aanpak, besluiten en beleid niet alleen te baseren op rechtmatigheid (wettig), maar ook op 'prettigheid'. Dat zit hem in het proces, de omgang/het gedrag én het resultaat.

## Proces

De overheid:

- is voortvarend/op tijd;
- is transparant
- geeft juiste, goed te begrijpen, informatie
- praat niet óver maar mét
- geeft duidelijkheid over wat zinnen oplevert
- werkt met één duidelijke eigenaar en werkt samen met andere overheden en publieke partijen (samenaarschap)
- werkt volgens de (g)één-loketgedachte

## Omgang/gedrag

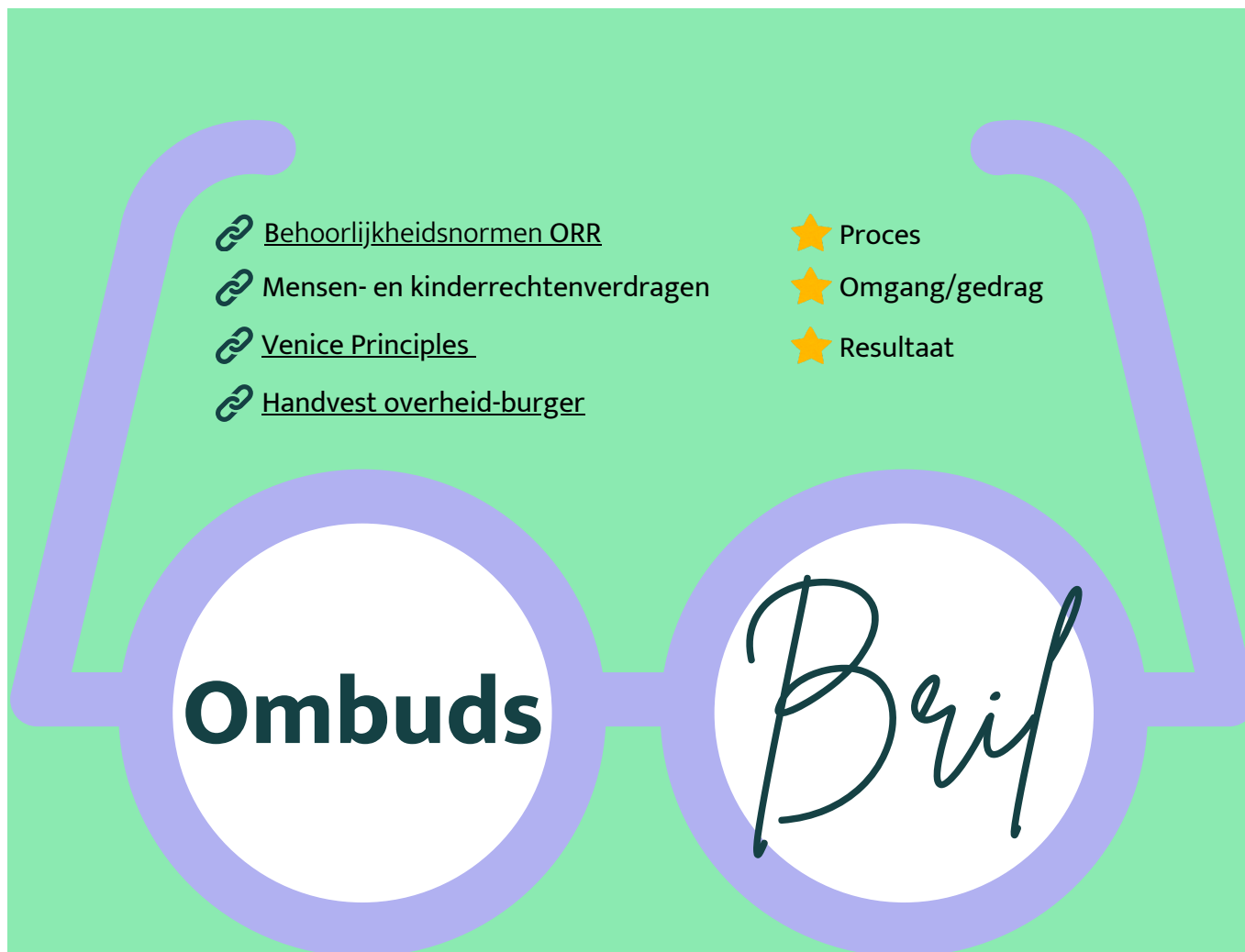
De overheid:

- respecteert elkaar en de inwoners, behandelt hen fatsoenlijk en is hulpvaardig
- luistert goed en laat merken dat ze goed geluisterd heeft;
- stelt zich professioneel op, is onbevooroordeeld en onpartijdig

## Resultaat

De overheid:

- hanteert begrijpelijke taal voor de inwoner
- geeft duidelijkheid en laat blijken dat er goed naar de individuele aanvraag is gekeken (waar nodig maatwerk /menselijke maat)
- de-escaleert waar mogelijk (juridische procedures zoveel mogelijk voorkomen)
- komt afspraken na (betrouwbaar)
- zet geen zwaardere middelen in dan nodig (evenredig)



Verder maken wij als ORR gebruik van ons 'Ombudswoordenboek' om op een beeldende en inspirerende manier ons toetsingskader te ondersteunen.

Daarnaast leven we in een tijd waarin de samenleving verlangt naar de menselijke maat. Echter, de menselijke maat is niet eenduidig te definiëren en lijkt een hol begrip te worden. In de discussie over de definitie willen wij niet verzanden, aangezien de begrippen 'de menselijke maat' en 'maatwerk' vaak met elkaar verward worden en door elkaar lopen.

Vanuit onze ombudsbril bezien, kunt u zichzelf als iemand van de overheid de volgende vragen stellen om te beoordelen of u de menselijke maat heeft toegepast. Voor inwoners en ondernemers geldt dat alle volgende vragen met 'ja' moeten worden beantwoord:

- Is er sprake van een integrale holistische benadering?
- Is er rekening gehouden met de historie (eerdere contacten, besluiten, ervaringen met de gemeente/overheid)?
- Is/wordt het Holy Ground-principe toegepast?
- Gedraagt de overheid zich als één overheid?
- Is het publieke eigenaarschap helder en duidelijk belegd?
- Is er rekening gehouden met wat in redelijkheid verwacht mag worden van een burger/ondernemer/kind/instantie? Bijvoorbeeld: doe-vermogen, zelfredzaamheid, digitale vaardigheid, leesvaardigheid, financiële vaardigheid, enzovoort.
- Is rechtmatigheid voldoende afgewogen en afgezet tegen de omstandigheden en het (persoonlijke) verhaal?
- Is het maximale gedaan binnen de ruimte die wetten, regels en protocollen bieden?
- Is er een positief mensbeeld is gehanteerd?