

Bekijk het door de

**Ombuds**

*Brief*

**Proces**

**Omgang/gedrag**

**Resultaat**

**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

**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

**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-escalereert waar mogelijk (juridische procedures zoveel mogelijk voorkomen)
- komt afspraken na (betrouwbaar)
- zet geen zwaardere middelen in dan nodig (evenredig)



0800-0802 (gratis)



orr.nl



info@orr.nl

# OmbudsBril

Als onafhankelijke en onpartijdige toezichthouder kijken wij door de ombudsbril; 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 (wettigheid), maar ook op 'prettigheid'. 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?