



De normen van Ombuds Brussel

De burger moet kunnen rekenen op kwaliteitsvolle openbare diensten. Ombuds Brussel hanteert een lijst met 15 normen die de verwachtingen van burgers ten aanzien van administraties omschrijven. Deze normen vormen het referentiekader voor de behandeling van klachten.

1. **Correcte toepassing van rechtsregels**
2. **Gelijkheid**
3. **Onpartijdigheid**
4. **Redelijke en evenredige beoordeling**
5. **Rechtszekerheid**
6. **Vertrouwen**
7. **Hoorplicht**
8. **Redelijke termijn**
9. **Zorgvuldigheid**
10. **Efficiënte coördinatie**
11. **Afdoende motivering**
12. **Actieve informatieverstrekking**
13. **Passieve informatieverstrekking**
14. **Hoffelijkheid**
15. **Afdoende toegankelijkheid**

1. Correcte toepassing van rechtsregels

De administratie moet de geldende regelgeving naleven en de grondrechten respecteren.

Wanneer een regel niet duidelijk is, moet de administratie hem toepassen in overeenstemming met de geest van de wet of in de betekenis die de rechtsleer en de rechtspraak er gewoonlijk aan geven.

2. Gelijkheid

De administratie moet alle burgers gelijk behandelen en mag tussen hen geen ongeoorloofd onderscheid invoeren.

Burgers die zich in gelijke omstandigheden bevinden, moeten op een gelijke manier worden behandeld. Burgers die zich in verschillende omstandigheden bevinden, kunnen verschillend worden behandeld. De omstandigheden worden beoordeeld in functie van de beoogde maatregel.

Een ongelijke behandeling tussen categorieën van personen kan maar worden gemaakt als:



- daarmee een wettig doel wordt nagestreefd,
- zij op een objectief criterium berust,
- zij redelijk verantwoord is, rekening houdend met het doel en de gevolgen van de beoogde maatregel.

Het gelijkheidsbeginsel wordt geschonden wanneer er geen redelijke en evenredige verhouding bestaat tussen de aangewende middelen en het beoogde doel.

3. Onpartijdigheid

De onpartijdigheid houdt in dat een dossier op objectieve wijze wordt behandeld. Het personeelslid die het dossier behandelt mag zich bij de behandeling van een dossier niet laten leiden door enige vorm van persoonlijk, familiaal of communautair belang, door druk van buitenaf of door religieuze, politieke of filosofische overtuigingen.

Het personeelslid mag niet betrokken zijn bij een beslissing waar hij of één van zijn naasten belang bij heeft of lijkt te hebben. De onpartijdigheid houdt ook in dat een personeelslid die betrokken was bij het nemen van een beslissing een beroep (of klacht) tegen deze beslissing niet mag behandelen.

De administratie moet vermijden dat haar beslissing wordt gestuurd door het feit dat één van de partijen nadeel kan ondervinden van de beslissing.

4. Redelijke en evenredige beoordeling

De administratie moet gepaste, proportionele en billijke beslissingen nemen.

Het redelijkheidsbeginsel is geschonden, wanneer de administratie haar beleidsvrijheid op een kennelijk onredelijke manier heeft aangewend. De beslissing van de administratie wordt als onredelijk beschouwd, wanneer ze niet heeft gehandeld zoals elke normaal voorzichtige en zorgvuldige administratie in dezelfde omstandigheden zou doen.

In toepassing van het evenredigheidsbeginsel waakt de normaal zorgvuldige administratie erover dat zij een maatregel neemt die het meest rekening houdt met de belangen van de burger enerzijds en met de doelstellingen van algemeen belang van die administratie anderzijds.

Wanneer de burger in een onbillijke situatie terechtkomt als gevolg van een administratieve regel of praktijk, moet de administratie alles in het werk stellen om dit te verhelpen. De gelijke behandeling van alle burgers in gelijke omstandigheden moet ook in dat geval worden gevrijwaard en machtsoverschrijding moet worden vermeden.

5. Rechtszekerheid

De rechtszekerheid garandeert een gelijke en onpartijdige behandeling, zij stelt grenzen aan de vrijheid van de administratie en sluit willekeur uit.

Rechtszekerheid houdt in dat de burgers in staat worden gesteld om het positief recht dat op hen van toepassing is, te kennen. De burgers moeten de rechtsgevolgen van hun handelingen en hun



gedrag op voorhand kunnen inschatten. Zij moeten kunnen vertrouwen op een zekere standvastigheid van de regelgeving en van de administratieve praktijken.

Om de rechtszekerheid te vrijwaren, moet de administratie zich inspannen om de burger binnen een redelijke termijn vertrouwd te maken met de regels die op hem van toepassing zijn

Het rechtszekerheidsbeginsel houdt in dat van de burger niet mag worden verwacht dat hij rekening houdt met voorschriften die niet of laattijdig bekend zijn gemaakt, of met beslissingen met een individuele draagwijdte die hem niet werden meegedeeld.

De rechtszekerheid verbiedt in principe dat de administratie wettelijke en reglementaire bepalingen met terugwerkende kracht toepast.

6. Vertrouwen

De administratie komt de gerechtvaardigde verwachtingen na die zij door haar vaste gedragslijn of eerdere toezeggingen of beslissingen bij de burger heeft kunnen wekken.

De gewekte verwachting moet gerechtvaardigd zijn. In principe vloeit het vertrouwensbeginsel niet voort uit het stilzwijgen van de administratie.

7. Hoorplicht

Elke burger heeft het recht om mondeling of schriftelijk opmerkingen te formuleren in een dossier dat hem aanbelangt, zelfs wanneer dat niet uitdrukkelijk in de regelgeving is voorzien of als de wet het de administratie niet verplicht om de burger te horen voordat voorafgaand aan het nemen van een beslissing.

Dit recht moet kunnen worden uitgeoefend in verschillende stadia van de procedure, waar dat relevant is.

Dit principe zorgt ervoor dat zowel de belangen van de burger als van de administratie worden gevrijwaard: de burger heeft de mogelijkheid om zijn argumenten naar voor te brengen ; de administratie is in staat om met kennis van zaken een beslissing te nemen.

8. Redelijke termijn

Elke vraag moet door de administratie binnen de wettelijke termijnen worden behandeld, of als de regelgeving geen termijn voorschrijft, binnen een redelijke termijn.

De redelijke termijn wordt geval per geval beoordeeld: bij de beoordeling moet de administratie rekening kunnen houden met de spoedeisendheid en de complexiteit van de vraag, alsook met de eventuele negatieve gevolgen van een laattijdig antwoord voor de burger. In bepaalde omstandigheden kan de redelijke termijn inhouden dat de administratie een beslissing moet nemen binnen een termijn die korter is dan de maximumtermijn die voorzien is in de wet.

9. Zorgvuldigheid



Iedere administratie moet op zorgvuldige wijze handelen en beslissen. Dit veronderstelt eerst en vooral dat de administratie voldoende informatie inwint om met kennis van zaken beslissingen te nemen. De administratie moet beschikken over alle juridische en feitelijke gegevens die voor de beslissing noodzakelijk zijn.

Bij de totstandkoming van haar beslissing moet de administratie zich baseren op controleerbare feiten, rekening houden met de toepasselijke bepalingen en alle pertinente elementen van het dossier. Wat niet relevant is houdt de administratie buiten beschouwing.

Het voorzorgsbeginsel maakt integraal deel uit van de zorgvuldigheidsplicht.

10. Efficiënte coördinatie

De verschillende overheidsdiensten moeten op een doeltreffende manier met elkaar samenwerken. De burger kan redelijkerwijs verwachten dat de communicatie en de uitwisseling van informatie binnen eenzelfde overheidsdienst vlot verloopt. Bovendien mogen aan de burger geen gegevens meer worden gevraagd waar de administratie al over beschikt of die zij eenvoudig zelf kan verkrijgen.

De burger kan redelijkerwijs verwachten dat de verschillende administraties efficiënt met elkaar samenwerken, de procedures op elkaar afstemmen en gegevens correct en snel uitwisselen. De toegang tot elkaars databanken kan noodzakelijk zijn, met respect voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer. Wanneer een andere dienst niet reageert, kan dat geen reden zijn om het eigen stilzitten te rechtvaardigen. De dienst die bepalend is voor de goede afhandeling van het dossier moet met alle mogelijke middelen worden aangezet tot samenwerking.

11. Afdoende motivering

Iedere bestuurshandeling moet worden gedragen door juiste motieven die zowel in rechte als in feite aanvaardbaar en redelijk zijn.

De burger moet begrijpen waarom hij een bepaalde beslissing krijgt. De motivering moet in principe in de akte van de beslissing zelf staan. De administratie zorgt ervoor dat zij een helder taalgebruik heeft en zij vermijdt administratieve jargon.

De motivering moet voldoende zijn om de beslissing te dragen. Dit betekent dat de motieven concreet moeten zijn en dat het gebruik van standaardformules of te algemene formuleringen niet volstaat. Een bondige motivering kan volstaan als zij duidelijk is en aangepast is aan het geval.

12. Actieve informatieverstrekking

De administratie moet transparant handelen en uit eigen beweging het publiek zo duidelijk, objectief en uitgebreid mogelijk informeren binnen de grenzen van het redelijke.

De administratie zorgt ervoor dat de regelgeving en de administratieve praktijken toegankelijk en begrijpelijk zijn voor een zo breed mogelijk publiek. Haar informatie moet correct, actueel, volledig, ondubbelzinnig zijn.



De administratie moet duidelijke en begrijpelijke taal hanteren. Haar communicatie moet doelgericht zijn. Zij moet verschillende en adequate communicatiekanalen benutten om haar doelpubliek te bereiken.

13. Passieve informatieverstrekking

Wanneer de burger informatie vraagt, moet de administratie hem die geven, tenzij de wet daarop uitzonderingen heeft voorzien.

De informatievraag kan zowel schriftelijk als mondeling worden gesteld en beantwoord. Wanneer de wet het toelaat, gebruikt de administratie bij voorkeur het communicatiemiddel en -kanaal dat de burger verkiest.

14. Hoffelijkheid

In zijn contact met de burgers zorgt het personeelslid ervoor dat hij een professionele, beleefde en hoffelijke houding aanneemt.

Waar nodig legt de medewerker uit waarom hij niet op een vraag kan ingaan. Hij tracht de burger zo goed mogelijk door te verwijzen. Zijn taalgebruik is neutraal, begrijpelijk en aangepast aan de situatie.

Indien de administratie zich heeft vergist, biedt zij haar excuses aan.

15. Afdoende toegankelijkheid

De administratie garandeert de toegankelijkheid van haar diensten en haar kantoren. Zij zorgt ervoor dat zij via verschillende gepaste communicatiekanalen bereikbaar is. Zij stemt haar fysieke en telefonische bereikbaarheid af op de noden van haar specifieke doelpubliek. Zij tracht de burgers te ontvangen in een aangepaste werkomgeving en zij tracht de wachttijden beperkt te houden.

Om de toegang tot informatie voor iedereen te verbeteren zorgt de administratie ervoor dat haar communicatie en documenten leesbaar zijn. Zij geeft de voorkeur aan een helder taalgebruik.

De administratie zorgt in het bijzonder voor de toegankelijkheid van haar digitale instrumenten. Zij zorgt er ook voor dat haar kantoren toegankelijk zijn voor personen met een handicap.