



B0803555



waterschap
**Hollandse
Delta**

**BESLUIT VV:
AANPASSEN GEDRAGSCODE BESTUURLIJKE INTEGRITEIT**

DE VERENIGDE VERGADERING VAN WATERSCHAP HOLLANDSE DELTA;

op voordracht van dijkgraaf en heemraden van waterschap Hollandse Delta
d.d. 28 oktober 2008 en 18 november 2008;

gezien het advies van de gecombineerde commissie van 12 november 2008;

overwegende dat:

- de heren Klepper en Kalle in de Verenigde Vergadering zijn aangesproken op de combinatie van de functies van heemraad en raadslid;
- naar aanleiding hiervan de secretaris-directeur de twee betrokken gemeenten heeft bezocht;
- met de burgemeesters afspraken zijn gemaakt over hoe te handelen in voorkomende situaties waarin belangenverstrengeling aan de orde is c.q. lijkt;
- over een eventuele aanpassing van de gedragscode advies is gevraagd aan BING;
- de wens bestaat om artikel 10 uit te breiden naar binnenlandse reizen;
- de bestuurlijke gedragscode aanpassing behoeft;

gelet op:

- artikel 77 Waterschapswet;
- Gedragscode bestuurlijke integriteit Hollandse Delta 2006;
- advies van bureau BING;

B E S L U I T :

de gewijzigde Gedragscode Bestuurlijke Integriteit Hollandse Delta vast te stellen.

Ridderkerk, 27 november 2008.

De Verenigde Vergadering voornoemd,
secretaris-directeur, dijkgraaf,


drs. A.A. van Vliet.


ing. J.M. Geluk.

GEDRAGSCODE BESTUURLIJKE INTEGRITEIT HOLLANDSE DELTA

1 Algemene bepalingen

- 1.1 Onder het college wordt verstaan: het college van dijkgraaf en heemraden.
- 1.2 Deze gedragscode geldt voor de dijkgraaf en de heemraden en naar analogie voor de hoofdingelanden, met uitzondering van het bepaalde in 3.4 en 3.6.
- 1.3 In gevallen waarin de code niet voorziet of waarbij de toepassing niet eenduidig is, vindt bespreking plaats in het college.
- 1.4 De code is openbaar.
- 1.5 Bestuurders gedragen zich naar de algemeen geldende normen van fatsoen; zij zijn een waardig vertegenwoordiger van het waterschap en zij stralen voorbeeldgedrag uit.
- 1.6 Bestuurders leggen integriteitsvragen voor aan de dijkgraaf. Behandeling van de vragen gebeurt door het college. In het geval zwaarwegende belangen aan het voorleggen van integriteitsvragen aan de dijkgraaf in de weg staan, kan de bestuurder die vragen voorleggen aan de secretaris-directeur. Daarnaast kan in alle gevallen advies worden gevraagd aan de secretaris-directeur.
- 1.7 De leden van het college en de leden van de Verenigde Vergadering ontvangen bij hun aantreden een exemplaar van de code.

2 Belangenverstrengeling en aanbesteding

- 2.1 Een bestuurder doet opgave van zijn financiële belangen in ondernemingen en organisaties waarmee het waterschap zakelijke betrekkingen onderhoudt. De opgave is openbaar.
- 2.2 Bij privaat-publieke samenwerkingsrelaties voorkomt de bestuurder (de schijn van) bevoordeling in strijd met eerlijke concurrentieverhoudingen.
- 2.3 Een oud-bestuurder wordt het eerste jaar na de beëindiging van zijn ambtstermijn uitgesloten van het tegen beloning verrichten van werkzaamheden voor het waterschap.
- 2.4 Een bestuurder die familie- of vriendschapsbetrekkingen of anderszins persoonlijke betrekkingen heeft met een aanbieder van diensten aan het waterschap, onthoudt zich van deelname aan de besluitvorming over de betreffende opdracht.
- 2.5 Een bestuurder neemt van een aanbieder van diensten aan het waterschap geen faciliteiten of diensten aan die zijn onafhankelijke positie ten opzichte van de aanbieder kan beïnvloeden.

3 Nevenfuncties

- 3.1 Een bestuurder vervult geen nevenfuncties waarbij strijdigheid is of kan zijn met het belang van het waterschap.
- 3.2 Een bestuurder maakt melding van al zijn nevenfuncties waarbij tevens wordt aangegeven of de functie wel of niet bezoldigd is. Deze gegevens worden openbaar gemaakt¹.
- 3.3 De kosten die een bestuurder maakt in verband met een nevenfunctie uit hoofde van het ambt (q.q.-nevenfunctie), worden door het waterschap aan hem vergoed. Inkomsten, vergoedingen en dergelijke die door de instantie waar de nevenfunctie wordt uitgeoefend worden betaald of vergoed, vloeien in de waterschapskas.

¹ De hoogte van de bezoldiging hoeft niet vermeld te worden. Dat mag uiteraard wel.

- 3.4 Een bestuurder die een nevenfunctie wil vervullen anders dan uit hoofde van het ambt, bespreekt dit voornemen in het college. De kosten die een bestuurder in verband daarmee maakt, worden niet vergoed door het waterschap.
- 3.5 Indien zich in enigerlei vorm een mogelijkheid van belangenconflict voordoet, onthoudt de bestuurder zich van stemming over aangelegenheden die hem, zijn echtgenote of zijn bloed- of aanverwanten tot en met de tweede graad persoonlijk of zakelijk aangaan, waarbij hij als gemachtigde is betrokken of waarin hij op andere wijze belanghebbende is.
- 3.6 Indien een bestuurder, zijn echtgenote of een bloed- of aanverwant tot en met de tweede graad persoonlijk betrokken is bij een aangelegenheid of direct of indirect betrokken is bij een derde die te maken heeft met een aangelegenheid waarvoor hij bestuurlijk de eerstverantwoordelijke is, dan meldt de bestuurder dat middels de secretaris aan het college. Het college beslist vervolgens of en zo ja wie deze zaak bestuurlijk in behandeling neemt.
- 3.7 Indien (de schijn van) belangenverstremgeling kan ontstaan, vraagt de bestuurder aan de secretaris-directeur advies.
- 3.8 De wenselijkheid dat een bestuurder zich van het wordingsproces en/of besluitvormingsproces dient te distantiëren, wordt in overleg met het college dan wel Verenigde Vergadering besproken.

4 Informatie

- 4.1 Een bestuurder gaat zorgvuldig en correct om met informatie waarover hij uit hoofde van zijn ambt beschikt. Hij verstrekt geen geheime informatie.
- 4.2 Een bestuurder houdt geen informatie achter, tenzij deze geheim of vertrouwelijk is en het niet geven van informatie mogelijk is op grond van artikel 10 van de Wet openbaarheid van bestuur.
- 4.3 Een bestuurder maakt niet ten eigen bate of van zijn persoonlijke betrekkingen gebruik van in de uitoefening van het ambt verkregen informatie.

5 Aannemen van geschenken

- 5.1 Geschenken en giften die een bestuurder uit hoofde van zijn functie ontvangt, worden gemeld en geregistreerd en zijn eigendom van het waterschap. Het college beslist over de bestemming.
- 5.2 Indien een bestuurder geschenken of giften ontvangt die een waarde van minder dan 50 euro vertegenwoordigen, kunnen deze in afwijking van het bovenstaande worden behouden; zij worden wel gemeld.
- 5.3 Geschenken en giften worden niet op het huisadres ontvangen. Indien dit toch is gebeurd, wordt dit gemeld in het college waar een besluit over de bestemming van het geschenk wordt genomen.

6 Bestuurlijke uitgaven

- 6.1 Uitgaven worden uitsluitend vergoed als de hoogte en de functionaliteit ervan kunnen worden aangetoond.
- 6.2 Ter bepaling van de functionaliteit van bestuurlijke uitgaven worden de volgende criteria gehanteerd:
 - met de uitgave is het belang van het waterschap gediend
 - én
 - de uitgave vloeit voort uit de functie.

7 Declaraties

- 7.1 De bestuurder declareert geen kosten die reeds op andere wijze worden vergoed.
- 7.2 Gemaakte kosten worden gedeclareerd aan het eind van de maand volgende op die waarin die kosten worden gemaakt.
- 7.3 Een declaratie wordt ingediend door middel van een daartoe vastgesteld formulier. Bij het formulier wordt een betalingsbewijs gevoegd en op het formulier wordt de functionaliteit van de uitgave vermeld.
- 7.4 Gemaakte reis- en verblijfkosten worden per reis gespecificeerd, waarbij tevens de aard en het doel van de reis worden vermeld. Gemaakte kosten worden zoveel mogelijk binnen een maand na indiening van de declaratie vergoed.
- 7.5 Declaraties worden afgewikkeld volgens een daartoe vastgestelde administratieve procedure. Gemaakte kosten en eventuele voorschotten worden zover mogelijk binnen een maand na indiening van de declaratie vergoed.
- 7.6 De secretaris-directeur is verantwoordelijk voor een deugdelijke administratieve afhandeling en registratie van declaraties. Declaraties van bestuurders worden administratief afgehandeld door een daartoe aangewezen ambtenaar.
- 7.7 In geval van twijfel omtrent een declaratie wordt deze voorgelegd aan de dijkgraaf. Zonodig wordt de declaratie ter besluitvorming aan het college voorgelegd.

8 Creditcards

- 8.1 Bestuurders van Hollandse Delta hebben niet de beschikking over een creditcard op naam van Hollandse Delta. Voor het geval in de toekomst besloten wordt om wel gebruik van een creditcard te maken, wordt teruggevallen op hetgeen daarover is vermeld in de handreiking Integriteit van Bestuurders (ministerie BZK – IPO – VNG, 2001).

9 Gebruik van waterschapsvoorzieningen

- 9.1 Gebruik van waterschapseigendommen of -voorzieningen voor privédoeleinden is niet toegestaan, tenzij voor dat gebruik een algemene regeling is vastgesteld of een schriftelijke overeenkomst is gesloten.

10 Reizen

- 10.1 Een bestuurder die het voornemen heeft een (buitenlandse) reis te maken, uit hoofde van zijn functie, heeft toestemming nodig van het college. De Verenigde Vergadering wordt van het besluit op de hoogte gesteld.
- 10.2 Een bestuurder die het voornemen van een reis meldt, verschaft informatie over het doel van de reis, de bijbehorende beleidsoverwegingen, de samenstelling van het gezelschap en de geraamde kosten.
- 10.3 Uitnodigingen voor reizen, werkbezoeken en dergelijke op kosten van derden worden altijd besproken in het college en onder meer getoetst op het risico van belangenverstrengeling. Het waterschapsbelang van de reis is doorslaggevend voor de besluitvorming.
- 10.4 Van de reis wordt een verslag opgesteld. Buitenlandse reizen worden vermeld in een jaarverslag.
- 10.5 Het ten laste van het waterschap meereizen van de partner van een bestuurder is uitsluitend toegestaan wanneer dit gebeurt op uitnodiging van de ontvangende partij en tevens het belang

van het waterschap daarmee gediend is². Het meereizen van de partner wordt bij de besluitvorming van het college betrokken.

- 10.6 Het anderszins meereizen van derden op kosten van het waterschap is niet toegestaan^{3/4}. Het meereizen van derden op eigen kosten is toegestaan en wordt in dat geval bij de besluitvorming van het college betrokken.
- 10.7 Het verlengen van een (buitenlandse) reis voor privédoeleinden is toegestaan, mits dit is betrokken bij de besluitvorming van het college. De extra reis- en verblijfkosten komen volledig voor rekening van de bestuurder.
- 10.8 De in verband met de (buitenlandse) reis gedane functionele uitgaven worden vergoed conform de geldende regelingen. Uitgaven worden vergoed voorzover zij redelijk en verantwoord worden geacht.

11 Behoorlijkheidswijzer Nationale ombudsman

- 11.1 Bestuurders handelen met inachtneming van de Behoorlijkheidswijzer van de Nationale ombudsman. In de Behoorlijkheidswijzer hanteert de Nationale ombudsman het begrip bestuursorgaan. De gedragingen van bestuurders worden door de wetgeving op het gebied van klachtbehandeling aangemerkt als gedragingen van het bestuursorgaan. De behoorlijkheidswijzer is als bijlage bij deze gedragscode opgenomen.

² Meereizen van partners is toegestaan, mits de kosten geheel voor eigen rekening komen. De kosten kunnen alleen voor rekening van het waterschap komen als naar het oordeel van het college de aanwezigheid van de partner tijdens de reis noodzakelijk is met het oog op de behartiging van de belangen van het waterschap. Relevant zal daarbij onder meer zijn of de meereizende partner is uitgenodigd door de ontvangende partij.

³ Derden zijn alle anderen dan bestuurders. Dus ook partners van bestuursleden, tenzij toestemming is verleend als bedoeld in c.q. overeenkomstig punt 10.5.

⁴ Dit geldt uiteraard niet voor ambtenaren en andere derden, zoals tolken, die om functionele reden meereizen.

BEHOORLIJKHEIDSWIJZER VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN

Inleiding

De Nationale ombudsman toetst of de overheid zich al dan niet behoorlijk heeft gedragen. Dat doet hij in een klachtprocedure of uit eigen beweging. Bij de behoorlijkheidstoetsing maakt hij gebruik van een lijst met behoorlijkheidsvereisten. Deze behoorlijkheidsvereisten vormen in zekere zin een gedragscode voor de overheid. De *Behoorlijkheidswijzer* geeft een overzicht van de behoorlijkheidsvereisten die de Nationale ombudsman hanteert.

Grondrechten

1. Discriminatieverbod

Een bestuursorgaan mag geen onderscheid maken naar godsdienst, levensovertuiging politieke gezindheid, ras, geslacht of op welke grond dan ook.

'Directe discriminatie' is zonder meer niet behoorlijk. Er is sprake van directe discriminatie als een gevoelig criterium, zoals godsdienst, ras of geslacht, de grond is voor ongelijke behandeling van burgers. Ook het maken van indirect onderscheid is niet behoorlijk, tenzij het objectief gerechtvaardigd kan worden.

2. Brief- en telefoongeheim

Een bestuursorgaan mag geen kennis nemen van de inhoud van brieven en telefoongesprekken, behalve in bij de wet bepaalde gevallen.

Dit grondrecht heeft ook betrekking op de nieuwste communicatiemedia zoals fax, e-mail en sms. Het houdt in dat bestuursorganen en ambtenaren alleen in bij de wet bepaalde gevallen kennis mogen nemen van de inhoud van brieven en telefoongesprekken van burgers. Deze informatie mag ook niet ongevraagd door bestuursorganen worden doorgegeven aan derden.

3. Huisrecht

Een bestuursorgaan mag niet binnentreden in een woning tegen de wil van de bewoner, buiten de bij of krachtens de wet bepaalde gevallen.

De voorwaarden waaronder overheidsdienaren een woning zonder toestemming van de bewoner mogen betreden, zijn geregeld in de Algemene wet op het binnentreden. De Nationale ombudsman heeft enkele aanvullende behoorlijkheidsvereisten aangegeven. Bijvoorbeeld om te kunnen bepalen wanneer politieambtenaren ter voorkoming of bestrijding van ernstig en onmiddellijk gevaar zonder schriftelijke machtiging een woning toch mogen binnentreden.

4. Privacy - Recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer

Eenieder heeft recht op eerbiediging van zijn persoonlijke levenssfeer, behoudens bij of krachtens de wet te stellen beperkingen.

De overheid dient de persoonlijke levenssfeer van haar burgers te eerbiedigen. Bij dit 'recht op privacy' gaat het om bescherming van burgers tegen het vergaren en doorgeven van persoonlijke gegevens. Dat betekent onder meer dat een bestuursorgaan de informatie die het over een burger bezit, niet zonder meer aan derden (zoals andere burgers of bedrijven, of een ander bestuursorgaan of andere ambtenaren) kan overdragen.

5. Verbod op onrechtmatige vrijheidsontneming

Een bestuursorgaan mag niemand zijn vrijheid ontnemen, buiten de bij of krachtens de wet bepaalde gevallen.

Dit vereiste is vastgelegd in artikel 15 van de Grondwet: één van de meest wezenlijke en oudste klassieke grondrechten. Binnen het kader van wettelijk gereguleerde beperkingen van dit grondrecht dienen de grondrechten van hen aan wie rechtmatig de vrijheid is ontnomen, gerespecteerd te worden, tenzij dit in verband met de vrijheidsontneming niet mogelijk is. Een voorbeeld is de bescherming van het privé-leven.

6. Andere grond- en mensenrechten

Behoudens bij of krachtens de wet te stellen beperkingen heeft eenieder recht op onaantastbaarheid van zijn lichaam.

Bijvoorbeeld in het kader van de toepassing van dwangmiddelen door politieambtenaren.

Materiële behoorlijkheid

7. Verbod van misbruik van bevoegdheid

Een bestuursorgaan mag zijn bevoegdheid niet gebruiken voor een ander doel dan waartoe die bevoegdheid is gegeven.

Dit verbod is nauw verbonden met het doel en de strekking van een wettelijke regeling waarop de bevoegdheid van een bestuursorgaan is gebaseerd.

8. Redelijkheid

Een bestuursorgaan weegt de in het geding zijnde belangen tegen elkaar af. De uitkomst hiervan mag niet onredelijk zijn.

Een bestuursorgaan moet bij zijn handelen de relevante feiten en omstandigheden vergaren. De verzamelde gegevens dienen vertaald te worden in belangen die tegen elkaar moeten worden afgewogen. In principe moet het bestuursorgaan alle rechtstreeks betrokken belangen wegen. Of een belang geen rol mag spelen is een zaak van interpretatie van de wettelijke regeling of van de aard en strekking van de bevoegdheid. Er mag geen sprake zijn van willekeur. Dat betekent dat de uitkomst van de belangenafweging door een bestuursorgaan niet onredelijk mag zijn.

9. Evenredigheid

Een bestuursorgaan mag voor het bereiken van een doel geen middel aanwenden dat voor de betrokkenen onnodig bezwarend is. Het middel moet in evenredige verhouding staan tot dat doel.

Een bestuursorgaan dient de minst ingrijpende handelwijze te kiezen (subsidiariteit) en het doel dient het middel te kunnen rechtvaardigen (proportionaliteit). Bij de belangenafweging dient het bestuursorgaan dus rekening te houden met de mogelijke gevolgen van het handelen.

Daarnaast eist het beginsel dat voorkomen moet worden dat bepaalde burgers onevenredig zwaar worden getroffen door overheidsbesluiten of handelingen in vergelijking met andere burgers die in een vergelijkbare positie verkeren.

10. Couulance

Er is ruimte voor couulance in situaties waarbij ten gevolge van vermoedelijke maar onbewezen fouten van bestuursorganen burgers uitgaven in geld of investeringen in tijd hebben gedaan.

Couulance is gebaseerd op het redelijke vermoeden dat de billijkheid vraagt om een vergoeding. Het gaat niet om situaties waarbij schadevergoeding rechtens is aangewezen of zou kunnen zijn aangewezen.

11. Rechtszekerheid

I Gevolg geven aan rechterlijke uitspraken: *Een bestuursorgaan dient gevolg te geven aan rechterlijke uitspraken.*

Het gaat hier om een elementaire rechtstatelijke norm. In de meeste gevallen is het een kwestie van voortvarendheid. Daarnaast impliceert de norm het vereiste dat uitspraken met enige precisie worden opgevolgd.

II Opgewekt vertrouwen: *Gerechtigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens een overheid behoren door die overheid te worden gehonoreerd.*

De burger moet redelijkerwijs kunnen denken dat het bestuursorgaan of de ambtenaar ter zake bevoegd was. De gewekte verwachting moet gerechtvaardigd zijn. In principe moeten gerechtvaardigde verwachtingen gehonoreerd worden. Als duidelijk is dat dit niet mogelijk is, zal de burger in het algemeen gecompenseerd moeten worden.

12. Gelijkheid

Een bestuursorgaan behandelt gelijke gevallen gelijk en ongelijke gevallen ongelijk al naar gelang zij van elkaar verschillen.

De overheid dient al haar burgers met gelijke zorg en respect te behandelen. Dit betekent in het algemeen dat gelijke gevallen gelijk behandeld moeten worden en ongelijke gevallen ongelijk, naar de mate van ongelijkheid.

Formele behoorlijkheid

13. Onpartijdigheid/onvooringenomenheid

Een bestuursorgaan stelt zich actief op om iedere vorm van een vooropgezette mening of de schijn van partijdigheid te vermijden.

De houding van een bestuursorgaan tegenover de partijen en het onderwerp van de zaak moet vrij zijn van vooringenomenheid en vooroordeel. Er kan onderscheid worden gemaakt tussen subjectieve en objectieve toetsing van de onpartijdigheid. Bij subjectieve toetsing gaat het erom of een bestuursorgaan werkelijk partijdig of vooringenomen is in een specifieke zaak. Van subjectieve onpartijdigheid wordt uitgegaan totdat het tegendeel blijkt. Bij objectieve toetsing gaat het om de vraag of er feiten of omstandigheden zijn die de vrees voor partijdigheid rechtvaardigen. Ook de schijn van partijdigheid moet worden vermeden.

14. Hoor en wederhoor

Een bestuursorgaan stelt de betrokkenen in staat te worden gehoord bij de voorbereiding van een handeling of beslissing.

Het vereiste betekent dat een bestuursorgaan burgers in de gelegenheid moet stellen om voor hun belangen op te komen. Het heeft betrekking op primaire en secundaire besluitvorming, maar ook op de wijze van klachtbehandeling. Op grond van artikel 9:10 van de Algemene wet bestuursrecht moet een bestuursorgaan de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid stellen te worden gehoord. Van het horen van de klager kan alleen worden afgezien als de klacht kennelijk ongegrond is of de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

15. Motivering

Het handelen van een bestuursorgaan wordt feitelijk en logisch gedragen door een kenbare motivering.

Een bestuursorgaan moet zijn besluiten en handelingen steeds goed motiveren omdat het niet vrij is om naar eigen goeddunken of willekeur te handelen. Drie bouwstenen voor een goede motivering zijn: de relevante wettelijke voorschriften, de relevante feiten en belangen en een deugdelijke redenering die de burger moet kunnen achterhalen. De motivering moet toegesneden zijn op het concrete geval en moet in elk geval laten zien dat rekening is gehouden met de belangen van de betrokken burgers.

16. Fair play

Een bestuursorgaan moet burgers de mogelijkheid geven hun procedurele kansen te benutten. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om de situatie dat de politie altijd verplicht is een aangifte op te nemen, tenzij op voorhand onomstotelijk vaststaat dat er geen sprake is van een strafbaar feit. Van een bestuursorgaan mag een houding worden verwacht waarbij een burger de gelegenheid wordt geboden een standpunt naar voren te brengen en te verdedigen en het daaraan tegenovergestelde standpunt te bestrijden. Het bestuursorgaan dient daarbij 'open kaart' te spelen en mag niet zonder noodzaak heimelijke stappen tegen de burger voorbereiden.

Zorgvuldigheid: instructienormen

17. Voortvarendheid

Een bestuursorgaan moet slagvaardig en met voldoende snelheid optreden.

Alleen al uit het oogpunt van gelijkwaardigheid zou de overheid zich evenzeer aan de wettelijke termijnen gebonden moeten achten als de burger. Bovendien ondermijnt een overheid die termijnen met voeten treedt, haar gezag en verliest haar betrouwbaarheid. De overheid moet zich in beginsel aan de wettelijke termijnen houden, ook al zijn dit vaak slechts termijnen van orde. De wettelijke termijnen dienen als richtsnoer voor een behoorlijkheidsoordeel, maar kunnen niet in de plaats treden van een behoorlijkheidstoetsing door de Nationale ombudsman. Afdoening binnen de wettelijke termijn biedt namelijk geen garantie dat voldoende voortvarend is gehandeld. Anderzijds kan er sprake zijn van zwaarwegende omstandigheden waardoor overschrijding van de wettelijke termijn toch behoorlijk kan zijn, mits dat aan de burger op juiste wijze wordt gecommuniceerd. Als er geen wettelijke termijn van toepassing is, rust op de overheid de verplichting om te handelen binnen een redelijke termijn. Wat een redelijke termijn is, hangt af van het betreffende overheidsoptreden en de omstandigheden van het geval.

18. Administratieve nauwkeurigheid

Een bestuursorgaan moet secuur werken.

Slordigheden moeten worden vermeden en fouten moeten zo snel mogelijk worden hersteld. Aan de overheid geleverde bescheiden moeten zorgvuldig worden bewaard en geleverde informatie moet adequaat worden verwerkt. Door de overheid verstrekte informatie moet waarheidsgetrouw en duidelijk zijn. Dat impliceert deugdelijke dossiervorming en het soms actief verwerven van informatie.

19. Actieve en adequate informatieverstrekking

Een bestuursorgaan voorziet burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie.

Het behelst enerzijds de plicht om in te gaan op verzoeken van burgers om informatie en anderzijds de plicht om burgers uit eigen beweging te informeren over handelingen van de overheid die hun belangen raken.

20. Actieve en adequate informatieverwerving

Een bestuursorgaan verwerft bij de voorbereiding van zijn handelingen de relevante informatie.

Dit vereiste is verwant aan het vereiste van hoor en wederhoor, maar heeft een beperkter bereik: zij heeft alleen betrekking op het eigenmachtig verzamelen van informatie ter voorbereiding van een beslissing om tot handelen over te gaan. Het vereiste van hoor en wederhoor geeft daarentegen bij de voorbereiding van besluitvorming een stem aan belanghebbenden.

21. Adequate organisatorische voorzieningen

Een bestuursorgaan dient zijn administratieve beheer en organisatorische functioneren in te richten op een wijze die behoorlijke dienstverlening aan burgers verzekert.

Behoorlijke dienstverlening refereert aan zorgvuldigheid, maar ook aan specifieke wetmatigheid, toegankelijkheid, informatieverstrekking, registratie etc. Een bestuursorgaan dient de administratieve organisatie zo in te richten dat de continuïteit van het goede functioneren is gewaarborgd: registratie en archivering dienen ook dat doel.

22. Correcte bejegening

I Beleefdheid en fatsoen: *Een bestuursorgaan respecteert burgers als mens en behandelt hen beleefd.*

De overheid moet handelingen achterwege laten die in strijd zijn met datgene wat in het algemeen als onfatsoenlijk wordt ervaren.

II Dienstbaarheid (eenvoudige hulpvaardigheid): *Een bestuursorgaan stelt zich in zijn bejegening van burgers hulpvaardig op.*

Een bestuursorgaan biedt waar gevraagd en waar nodig naar vermogen hulp.

23. Professionaliteit

Ambtenaren met een bijzondere training of opleiding handelen jegens burgers overeenkomstig de standaarden van hun beroepsgroep.

Denk bijvoorbeeld aan het handelen van artsen in dienst van bestuursorganen.