

# ***JAARVERSLAG*** **2010**

VAN DE OMBUDSMAN VAN CURAÇAO







# INHOUDSOPGAVE

---

<b>Voorwoord</b>	<b>6</b>
<b>Inleiding</b>	<b>7</b>
<b>1 De onderzoeksbevoegdheid van de Ombudsman</b>	<b>9</b>
1.1 De taak van de Ombudsman	10
1.2 Bevoegdheden van de Ombudsman	10
1.2.1 Het verlenen van aanvullende rechtsbescherming aan de burger tegen overheidsgedragingen	10
1.2.2 Het fungeren als meldpunt van schending van bestuurlijke integriteit	11
<b>2 De Landsverordening Ombudsman</b>	<b>12</b>
2.1 Inleiding	13
2.2 De Landsverordening Ombudsman	13
<b>3 De in 2010 door de Ombudsman ontvangen klachten</b>	<b>17</b>
3.1 Een overzicht van de in behandeling genomen klachten	18
3.1.1 Overzicht van klachten behandeld in 2010	19
3.1.2 In behandeling genomen klachten per portefeuille van de Gedeputeerden en de Gezaghebber	20
3.1.3 In behandeling genomen klachten per eilandelijke dienst in de periode 2006 - 2010	21
3.1.4 Overzicht van in 2010 ontvangen formele klachten van eilandelijke overheidsdiensten met meer dan vijf klachten	22
3.1.5 Overzicht van het aantal klachten ontvangen tegen gedragingen van landsdiensten vanaf maart 2010	22
3.2 Aard van de meest voorkomende klachten per instantie	23
3.2.1 Aard van de klachten per eilandsdienst	23
3.3 De door de Ombudsman ambtshalve ingestelde onderzoeken	26



---

<b>4 Bedrijfsvoering</b>	<b>27</b>
4.1 Personele aangelegenheden	27
4.1.1 Uitbreiding personeelsbestand	27
4.2 De nieuwe opzet en inrichting van het Bureau Ombudsman in het nieuwe Land Curaçao	27
4.3 Wijziging rechtspositie van de Ombudsman met ingang van 10 oktober 2010 met inachtneming van artikelen 2 tot en met 9 van de Landsverordening Ombudsman A.B.2010, no. 87)	29
4.4 Wijziging rechtspositie van het personeel van het Bureau Ombudsman conform artikel 10 van de Landsverordening Ombudsman met ingang van 10 oktober 2010	29
4.5 Gevolgde opleidingen	29
4.6 Verhuizing wegens overstroming van het Bureau van de Ombudsman	30
4.7 De begroting	30
<b>5 De externe relaties van de Ombudsman</b>	<b>31</b>
5.1 De externe communicatie	32
5.1.1 Persoonlijke contacten	32
<b>6 Beleidsvisie voor het jaar 2011</b>	<b>36</b>
6.1 Algemeen	37
6.2 De personele bezetting van het Bureau	37
6.3 In 2011 na te streven ontwikkelingen	38
6.3.1 De noodzaak voor verdere professionalisering	38
6.3.2 Curaçao als centrum voor professionalisering van de Ombudsmannen en hun functionar	38
6.3.3 Voorlichtingscampagne	39
6.3.4 Website	39
<b>Tot Slot</b>	<b>40</b>
<b>Bijlage: Landsverordening Ombudsman</b>	<b>42</b>
<b>Bijlage: CAROA's Sixth Biennial Conference 2010</b>	<b>56</b>
<b>Bijlage: Official opening's ceremony program</b>	<b>64</b>

# VOORWOORD



Op 10 oktober 2010 hield de openbare rechtspersoon de Nederlandse Antillen op te bestaan en kregen de eilanden Curaçao en St. Maarten de status van land binnen het Koninkrijk. De overige drie eilanden (Bonaire, St. Eustatius en Saba) kozen voor de status van bijzondere gemeente van Nederland.

De nieuwe status van Curaçao heeft een aantal wijzigingen gebracht in de rechtspositie, de bevoegdheden, de taak en de werkwijze van de Ombudsman.<sup>1</sup> In de bijlage behorende bij de Eilandsverordening vaststelling diverse ontwerplandsverordeningen land Curaçao (A.B. 2010, no. 87) is de Landsverordening regelende de instelling van een Ombudsman opgenomen. Het instituut van de Ombudsman wordt in de Staatsregeling van Curaçao vermeld onder het hoofdstuk Staatsorganen. Ter uitvoering van artikel 71 van de Staatsregeling van Curaçao was het noodzakelijk om een bijzondere voorziening tot onderzoek te treffen die de burger additionele rechtsbescherming van zijn rechten en belangen biedt tegen bestuurshandelingen. Het instituut van de Ombudsman biedt beschermingsmogelijkheden aan de burger waar administratiefrechtelijke voorzieningen ontbreken of niet adequaat zijn voor het probleem waar het om gaat.

Bij Eilandsverordening is de ontwerplandsverordening Ombudsman vastgesteld (A.B. 2010, no. 87), welke na 10 oktober 2010 op basis van de Rijkswet wijziging Statuut in werking is getreden. Per diezelfde datum is de Eilandsverordening Ombudsfunktionaris vervallen. In de Landsverordening Ombudsman wordt aangegeven dat de Ombudsman door de Staten wordt benoemd, en tevens wordt de procedure voor de voordracht geregeld. Door deze bepalingen kan de vraag rijzen of de aanstelling van de Ombudsman van het eilandgebied Curaçao met ingang van de nieuwe status van land automatisch vervallen is, en of voor het land Curaçao op basis van de landsverordening een nieuwe voordracht en benoeming van de Ombudsman dient te geschieden conform de in de landsverordening voorgeschreven procedure. Het antwoord op de hierboven gestelde vraag luidt dat de benoeming van de Ombudsman van het eilandgebied nu nog steeds van kracht is in de zin dat die benoeming thans geldt als een benoeming van het land.

Het desbetreffende eilandsbesluit is niet ingetrokken en dus van kracht gebleven op basis van artikel 2 van de Landsverordening Algemene Overgangsregeling Wetgeving en Bestuur. Had de regering wel het benoemingsbesluit willen wijzigen, dan had men dit expliciet in de nieuwe verordening moeten regelen.<sup>2</sup>

De Ombudsman is sinds 10 oktober 2010 de Nationale Ombudsman van het land Curaçao. Deze huidige Ombudsman heeft na 10 oktober 2010 haar werkzaamheden in het nieuwe land Curaçao voortgezet, met dien verstande dat de jurisdictie van de Ombudsman sindsdien is uitgebreid. Thans behoren zowel de taken van het voormalige eilandgebied Curaçao, als de taken van het voormalige land de Nederlandse Antillen tot haar jurisdictie. Deze taken zijn thans opgenomen in een nieuwe ambtelijke organisatie die onderverdeeld is in negen ministeries. De Ombudsman en haar medewerkers hebben zich ingezet om de burgers die het Bureau in 2010 hebben bezocht voor rechtsbijstand zo goed mogelijk bij te staan.

De Ombudsman van Curaçao,  
mr. Alba M.T. Martijn

<sup>1</sup> Zie hoofdstuk 2 voor de door de Landsverordening Ombudsman geïntroduceerde wijzigingen. Zie tevens bijlage 1 voor de volledige tekst van de Landsverordening Ombudsman

<sup>2</sup> Artikel 2 van de Landsverordening Algemene Overgangsregeling Wetgeving en Bestuur bepaalt het volgende: "Besluiten van de Nederlandse Antillen en van het eilandgebied Curaçao die niet van regelgevende aard zijn en op het tijdstip van inwerkingtreding van de Staatsregeling in Curaçao rechtskracht hebben, behouden hun rechtskracht, totdat zij met inachtneming van de Staatsregeling zijn gewijzigd of ingetrokken."

# INLEIDING

Het verslagjaar heeft zich gekenmerkt door de voorbereidende werkzaamheden die vooraf gingen aan de ontmanteling van de Nederlandse Antillen. Vooruitlopend op de ontmanteling van de Nederlandse Antillen die op 10 oktober 2010 zou plaatsvinden besloot de regering van de Nederlandse Antillen en de regering van het Eilandgebied Curaçao om met ingang van 10 maart 2010 gefaseerd de landstaken over te dragen aan het Eilandgebied Curaçao.

In de praktijk heeft deze uitbreiding ertoe geleid dat gedurende het verslagjaar de klachten tegen de Vreemdelingendienst aanzienlijk toenamen (zie hoofdstuk 3 voor een overzicht van de in het verslagjaar behandelde klachten). Door een goede samenwerking met de directie en de contactambtenaren <sup>3</sup> van de Vreemdelingendienst werden de klachten op snelle en efficiënte manier door de klachtbehandelaars van het Bureau Ombudsman afgehandeld. Gedurende het verslagjaar heeft de Ombudsman namens de Caribbean Ombudsman Association (CAROA) <sup>4</sup> de zesde regionale conferentie van CAROA georganiseerd. Deze conferentie voor de Ombudsmannen van het Caribisch gebied vond plaats op Curaçao van 30 oktober tot 4 november 2010, met als thema “Integrity - The foundation of Good Governance”. Aan deze conferentie hebben 27 Ombudsmannen en 13 gedelegeerden van diverse ombudsinstituten uit het Caribisch gebied, Nederland, Zuid-Afrika, Engeland en Amerika, als ook 13 lokale en internationale financiële en juridische deskundigen geparticipeerd.



De aanwezige dignitarissen die tegenwoordig waren bij de openingceremonie



Groepsfoto van de deelnemers aan de “Sixth Biennial Regional Conference of the Caribbean Ombudsman Association”

<sup>3</sup> De contactambtenaar is een door het diensthoofd benoemde ervaren staffunctionaris van zijn dienst die voldoende gezag heeft om op verzoek van de Ombudsman intern na te gaan waarom een verzoek van een burger niet, of niet correct, is afgehandeld.

<sup>4</sup> De Caribbean Ombudsman Association (CAROA) is de vereniging van de Ombudsmannen van het Caribisch gebied. Deze vereniging werd in 1998 opgericht met het doel om nieuwe ombudsinstituten in de Caribische regio te ondersteunen door middel van kennisuitwisseling en door haar leden continu nieuwe ontwikkelingen op het werkgebied van de Ombudsman bij te brengen. Dit vindt plaats door om de twee jaren een conferentie te organiseren voor haar leden.





Mr. Frits M. d.l. Santos Goedgefrag LL.M, Gouverneur van Curaçao, tijdens zijn speech ter gelegenheid van de openingsceremonie van de "Sixth Biennial Regional Conference of the Caribbean Ombudsman Association (CAROA).

De Gouverneur van Curaçao Mr. Frits M. d.l. Santos Goedgefrag LL.M, heeft bij de openingsceremonie de openingsspeech gehouden.

Dr. Emsley Tromp, President van de voormalige Bank van de Nederlandse Antillen (thans Centrale Bank van Curaçao en St. Maarten), trad op als keynote speaker tijdens deze ceremonie.<sup>5</sup> Tevens hebben sprekers als dr. Alex Brenninkmeijer, de Nationale Ombudsman van Nederland, dr. Roger Korangteng, Adviseur van Governance and Institutional Development Division of the Commonwealth Secretariat, de heer Earl Witter, Queens counselor en Ombudsman van Jamaica, Professor dr. Victor Ayeni, Directeur van Governance & Management Services International of the United Kingdom en Madam Adv. Thulisile

Madonsela, de Ombudsman van Zuid-Afrika, een lezing gehouden. Er traden diverse lokale sprekers op, zoals mr. Kenneth Dambruck, directeur voor het Meldpunt van Ongebruikelijke Transacties en drs. Hans Mijnheer R.A., adjunct-directeur van de Stichting Overheidsaccountant bureau. De conferentie was een groot succes.

Op 1 november 2010 kreeg het Bureau van de Ombudsman, evenals veel huizen en bedrijfspanden op Curaçao, te maken met wateroverlast. Deze werd veroorzaakt door de staart van de voorbijtrekkende orkaan Thomas, die enorme schade heeft aangericht op verschillende eilanden van het Caribisch gebied. Op Curaçao was vooral sprake van waterschade. Het Bureau van de Ombudsman moest worden ont-ruimd. Diverse dossiers zijn verloren gegaan, twee computers werden onbruikbaar, de vloerbedekking, diverse lessenaars en kasten liepen waterschade op. De verzekering heeft de schade vergoed. Vanaf 15 november 2010 tot 15 januari 2011 werd het bureau tijdelijk gehuisvest in het kantoorgebouw van het Bisdom aan het Julianaplein. Ook in dit nieuwe onderkomen wisten de burgers de Ombudsman te vinden. Gedurende twee maanden hebben de vier medewerkers en de Ombudsman in twee grote kamers de werkzaamheden voortgezet zonder intranetverbinding met de overheid en binnenlijnen voor onderlinge communicatie in het bureau. De telefonische contacten verliepen zeer moeizaam. De nazorg die voornamelijk telefonisch en via e-mail plaatsvindt werd hierdoor aanzienlijk vertraagd. Gedurende het verblijf van de Ombudsman en haar medewerkers op dit tijdelijke adres werd de beschadigde vloerbedekking van het kantoor te Concordiastraat 22 verwijderd en werd de vloer betegeld. Het gebouw werd van binnen volledig geverfd en hierna grondig gereinigd. Een woord van dank gaat uit naar de heer Dirk Huib Kleyn en zijn personeel van Arcade N.V., die binnen twee maanden een snel en volledig herstel van ons kantoor hebben gerealiseerd. Een woord van dank gaat ook uit naar Monseigneur Luis Secco en zijn staf voor de ontvangen medewerking en ondersteuning tijdens ons verblijf in het kantoorgebouw van het bisdom. Gedurende het verslagjaar vroegen twee nieuw aangetrokken medewerkers om overplaatsing. De resterende medewerkers hebben hun taken zoveel mogelijk overgenomen, naast de eigen werkzaamheden. De functies werden pas in het najaar van 2011 opgevuld, zodat lange tijd sprake is geweest van een substantiële onderbezetting. In december 2010 besloten de Ombudsman en de directie van Caribbean International University zich gezamenlijk in te zetten voor het organiseren van een jaarlijks terugkerende internationale conferentie om Ombudsmannen van het Caribisch gebied en van Latijns-Amerika nader tot elkaar te brengen, met als uiteindelijke doel Curaçao tot een centrum te maken voor de professionalisering van de Ombudsmannen in de regio.



Dr. Emsley Tromp, President van de Centrale Bank van Curaçao en St. Maarten trad op als keynote speaker tijdens de openingsceremonie

<sup>5</sup> Zie bijlage 2 voor het programma en enkele foto's van de openingsceremonie en van de conferentie.



# 1

## De onderzoeksbevoegdheid van de Ombudsman

# Hoofdstuk 1 De onderzoeksbevoegdheid van de Ombudsman

## 1.1 De taak van de Ombudsman

Conform de memorie van toelichting van de Landsverordening Ombudsman (bijlage behorende bij Eilandsverordening vaststelling diverse ontwerp-landsverordeningen land Curaçao, A.B. 2010, no. 87) is een van de hoofdfuncties van de Ombudsman het fungeren als meldpunt voor schending van bestuurlijke integriteit.

Voor de Ombudsman is ten aanzien van klachten over de bestuurlijke integriteit een functie weggelegd als centraal punt, waar de desbetreffende klachtwaardige gedragingen kunnen worden gemeld – en al dan niet in samenwerking met andere relevante instanties zoals de Stichting Overheidsaccountantbureau of het Openbaar Ministerie – worden onderzocht en behandeld. Indien de klacht daartoe aanleiding geeft, zal de Ombudsman ertoe kunnen overgaan de klacht gedocumenteerd in handen te stellen van b.v. het bevoegde gezag in verband met een disciplinaire straf, het Openbaar Ministerie in verband met mogelijk te ondernemen acties in de strafrechtelijke sfeer of de Staten in verband met de politieke controlefunctie.

## 1.2 Bevoegdheden van de Ombudsman

De kerntaak van de Ombudsman bestaat uit het naar aanleiding van een klacht onderzoeken en toetsen of een bepaalde gedraging van een landsorgaan of van een landsambtenaar aan de geldende behoorlijkheidseisen voldoet, teneinde daaromtrent een oordeel, of anders een conclusie, te geven en aanbevelingen te verstrekken. Uit deze kerntaak kunnen diverse hoofdfuncties worden afgeleid.

Van belang is om in dit verband twee hoofdfuncties van de Ombudsman nader te belichten.

1. het verlenen van aanvullende individuele rechtsbescherming tegen overheidsgedragingen
2. het fungeren als meldpunt voor schending van bestuurlijke integriteit

### 1.2.1 Het verlenen van aanvullende rechtsbescherming aan de burger tegen overheidsgedragingen

In de artikelen 2, 12 tot en met 25 van de Landsverordening Ombudsman Curaçao wordt de procedure die de Ombudsman dient te volgen bij het instellen van een onderzoek op verzoek of op eigen beweging naar gedragingen van bestuursorganen beschreven. De Ombudsman dient onder andere rekening te houden met de volgende procedurevoorschriften.

#### Het onderzoek naar aanleiding van een klacht

De kerntaak van de Ombudsman bestaat uit het naar aanleiding van een klacht onderzoeken of een bepaalde gedraging van een orgaan of, indien toepasselijk, van een ambtenaar als behoorlijk dan wel onbehoorlijk moet worden gekwalificeerd. Een onderzoek kan in sommige gevallen achterwege blijven. De Ombudsman kan gedurende het onderzoek voorstellen doen om tot een onderlinge oplossing te komen. De ambtenaar kan soms beperkt of uitgesloten zijn bij het vinden van een onderlinge oplossing, als blijkt dat de beslissing om tot een onderlinge oplossing te komen in handen is van een orgaan. Een onderzoek mondt normaal gesproken uit in een oordeel van de Ombudsman over de gemaakte gedraging. Echter als de Ombudsman door feiten of omstandigheden niet in staat is zich een afgerond oordeel te vormen, dan wordt geen oordeel uitgesproken. Alvorens het onderzoek af te ronden en de bevindingen naar aanleiding daarvan in een rapport neer te leggen, stelt de Ombudsman het bestuursorgaan en in voorkomend geval de ambtenaar wiens gedraging voorwerp van onderzoek is geweest, alsmede de verzoeker in kennis van zijn voorlopige bevindingen. De Ombudsman stelt het bestuursorgaan, de ambtenaar en de verzoeker in de gelegenheid zich binnen een door hem gestelde termijn over de voorlopige bevindingen uit te spreken. De Ombudsman kan gedurende het onderzoek voorstellen doen om tot een onderlinge oplossing te komen.

### Het ambtshalve onderzoek

De Ombudsman kan ambtshalve een onderzoek instellen, bijvoorbeeld als bij hem het vermoeden ontstaat dat een bepaalde bestuurstaak structureel niet naar behoren wordt verricht. Klachten van burgers moeten worden opgevat als een signaal uit de samenleving hoe de kwaliteitszorg van het bestuur wordt gewaardeerd. Ook kan het zijn dat de Ombudsman uit eigen waarnemingen en/of uit geluiden vanuit de samenleving overheidsgedragingen verneemt, die om welke reden dan ook (nog) niet uitgemond hebben in de indiening van een klacht bij de Ombudsman (bijvoorbeeld knelpunten als gevolg van veranderingen in het beleid). Ook bij het verrichten van een ambtshalve onderzoek treedt de Ombudsman op als een onafhankelijke en gezaghebbende instantie die een oordeel kan geven over de behoorlijkheid van een overheidsgedraging. Alvorens het onderzoek af te ronden en de bevindingen naar aanleiding daarvan in een rapport neer te leggen, stelt de Ombudsman het bestuursorgaan in kennis van zijn voorlopige bevindingen. De Ombudsman stelt het bestuursorgaan in de gelegenheid zich binnen een door hem gestelde termijn over de voorlopige bevindingen uit te spreken.

### 1.2.2 Het fungeren als meldpunt van schending van bestuurlijke integriteit

De tweede hoofdfunctie van de Ombudsman is het fungeren als meldpunt van schending van bestuurlijke integriteit. In tegenstelling tot de uitgebreide procedurevoorschriften die de Ombudsman in staat stellen naar aanleiding van een klacht van een burger of ambtshalve een onderzoek in te stellen en dit onderzoek met een oordeel over de behoorlijkheid van een overheidsgedraging af te ronden, kent de Landsverordening Ombudsman geen procedurevoorschriften voor het vooronderzoek dat de Ombudsman instelt naar aanleiding van een melding van een schending van bestuurlijke integriteit. In de memorie van toelichting wordt slechts vermeld dat wanneer de klacht daartoe aanleiding geeft, de Ombudsman ertoe zou kunnen overgaan de klacht gedocumenteerd in handen te stellen van het bevoegde gezag. Nu er geen procedurevoorschriften voor het verrichten van het vooronderzoek in de wet zijn opgenomen, geldt de bepaling van artikel 10 lid 2 van de Landsverordening Ombudsman die bepaalt dat de Ombudsman de werkwijze en de inrichting van het Bureau vaststelt.

De Ombudsman hanteert het volgende uitgangspunt bij het verrichten van een vooronderzoek naar aanleiding van een melding van een schending van bestuurlijke integriteit. Meldingen van klachten of constatering van integriteitschending worden slechts in zoverre onderzocht dat voldoende documentatie voor overhandiging aan de daarvoor in aanmerking komende instantie wordt verkregen. Volgens de memorie van toelichting kan het vooronderzoek al dan niet in overleg met de voor overhandiging in aanmerking komende instantie plaatsvinden. De instantie die het resultaat van het vooronderzoek ontvangt, kan naar aanleiding van de bevindingen van de Ombudsman een eigen onderzoek instellen naar de door de Ombudsman geconstateerde integriteitschending. Van belang is om niet uit het oog te verliezen dat het vooronderzoek van de Ombudsman niet eindigt met een oordeel, maar met de beantwoording van de vraag of er voldoende aanleiding bestaat om over te gaan tot het instellen van een onderzoek.

De wetgever heeft geen beperking aan de Ombudsman opgelegd bij het verrichten van een vooronderzoek naar aanleiding van een melding omdat de Ombudsman slechts een ondersteunende en faciliterende taak heeft ten behoeve van de bevoegde instantie die, indien de klacht daartoe aanleiding geeft, een eigen onderzoek zal uitvoeren. Dit onderzoek kan betrekking hebben op het opleggen van een disciplinaire straf, mogelijk te ondernemen acties in de strafrechtelijke sfeer of op de politieke controlefunctie.

# 2 De Landsverordening Ombudsman



# Hoofdstuk 2 De Landsverordening Ombudsman

## 2.1 Inleiding

De Ombudsman van het nieuwe land Curaçao is een hoog College van Staat en wordt als zodanig samen met de Raad van Advies van de Gouverneur van Curaçao en de Algemene Rekenkamer vermeld in hoofdstuk 5 van de Staatsregeling. Bij eilandsverordening ter vaststelling van het ontwerp voor de Staatsregeling Curaçao (A.B. 2010, no. 86) werd het in de bijlage bij bedoelde eilandsverordening opgenomen ontwerp Staatsregeling van Curaçao aanvaard. Artikel 71 van de Staatsregeling bevat de bepalingen die het instituut van de Ombudsman regelt.

### Artikel 71

1. De Ombudsman verricht op verzoek of uit eigen beweging onderzoek naar gedragingen van bestuursorganen van het Land en van andere bij of krachtens landsverordening aangewezen bestuursorganen.
2. De Ombudsman wordt voor een bij landsverordening te bepalen termijn benoemd door de Staten. Om tot Ombudsman te kunnen worden benoemd is vereist dat men ingezetene van Curaçao is en de Nederlandse nationaliteit bezit.
3. Op eigen verzoek of wegens het bereiken van een bij landsverordening te bepalen leeftijd wordt hij ontslagen. In de gevallen bij landsverordening aangewezen kan hij door de Staten worden geschorst of ontslagen. De landsverordening regelt overigens zijn rechtspositie.
4. Bij landsverordening worden de bevoegdheid en werkwijze van de Ombudsman geregeld.
5. Bij landsverordening kunnen aan de Ombudsman ook andere taken worden opgedragen.

## 2.2 De Landsverordening Ombudsman

Ter uitvoering van artikel 71 van de Staatsregeling werd de Landsverordening Ombudsman (bijlage behorende bij Eilandsverordening vaststelling diverse ontwerp-landsverordeningen land Curaçao (A.B. 2010, no.87) opgesteld. Deze trad in werking op het tijdstip waarop de Rijkswet wijziging Statuut in verband met de opheffing van de Nederlandse Antillen van kracht werd. Uit de memorie van toelichting op de Landsverordening Ombudsman blijkt dat bij het ontwerpen van de onderhavige landsverordening de Nederlandse Wet Nationale Ombudsman van 1981 (Stbl. 35) grotendeels model heeft gestaan, terwijl de Eilandsverordening Ombudsfunktionaris Curaçao (A.B. 2001, no. 69) tevens als voorbeeld heeft gediend bij het ontwerpen van de onderhavige landsverordening. De Landsverordening Ombudsman (hierna: de landsverordening) vormt de wettelijke basis van de werkzaamheden van de Ombudsman van Curaçao en vloeit voort uit de Staatsregeling van Curaçao.

**Deze landsverordening bestaat uit vier (4) paragrafen, namelijk:**

- 1 Algemene bepalingen: artikel 1
- 2 De Ombudsman: artikel 2 tot en met 11
- 3 Procedures: artikel 12 tot en met 25
- 4 Slotbepalingen: artikel 26 tot en met 30

## Algemene Bepalingen

Paragraaf 1 van de landsverordening begrenst door middel van de algemene bepalingen de werkingssfeer van de regeling. Deze paragraaf bepaalt namelijk dat de Ombudsman het handelen en het nalaten door een bestuursorgaan in een bepaalde aangelegenheid kan onderzoeken. In deze regeling wordt onder bestuursorgaan verstaan de minister aan wie een gedraging kan worden toegerekend. De handelingen van andere bestuursorganen dan ministers vallen dus buiten de werking van deze landsverordening. De landsverordening biedt echter wel de mogelijkheid dat de regering (bij landsbesluit) andere organen kan aanwijzen als bestuursorgaan. De landsverordening hanteert verder het begrip ambtenaar.

Dit begrip wordt door de wetgever zeer ruim opgevat. Onder ambtenaar vallen volgens de landsverordening dan ook alle overheidswerknemers en gewezen overheidswerknemers. De landsverordening noemt de arbeidscontractant en de dienstplichtigen expliciet maar het begrip ambtenaar heeft betrekking op alle medewerkers die voor de overheid werken of hebben gewerkt. De gedraging van deze ambtenaar (in de zin van de landsverordening) wordt toegerekend aan zijn minister.

## De Ombudsman

Paragraaf 2 geeft onder meer aan wat de vereisten zijn om tot Ombudsman te kunnen worden benoemd, de benoemingsprocedure op zich en de rechtspositionele aspecten (salaris, pensioen etc) verbonden aan dit ambt. Voor de praktijk is van belang dat deze paragraaf bepaalt dat de Ombudsman over een Bureau beschikt om zijn werkzaamheden uit te kunnen oefenen. De Ombudsman stelt de werkwijze en inrichting van het Bureau vast.

## Procedures

Paragraaf 3 is, voor wat betreft de inhoudelijke aspecten van de werkzaamheden bij het Bureau, het belangrijkste onderdeel van deze landsverordening. In deze paragraaf worden de procedures aangegeven waarmee de Ombudsman rekening moet houden bij de afhandeling van verzoeken. Deze formele procedures moeten in orde zijn indien de Ombudsman, al dan niet in een latere fase, over wil gaan tot de behandeling van een verzoek.

Een ieder heeft het recht de Ombudsman te verzoeken een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijke persoon of rechtspersoon heeft gedragen, tenzij sedertdien meer dan een jaar is verstreken. De Ombudsman is verplicht om een zodanig verzoekschrift in behandeling te nemen (artikel 12, vijfde lid), maar dient hierbij eerst na te gaan of het bestuursorgaan zelf in de gelegenheid is gesteld om adequaat te reageren op de gedraging. Indien niet eerst bij de overheid is geklaagd, maakt de Ombudsman de verzoeker hierop attent en verwijst hij de verzoeker door naar het desbetreffende bestuursorgaan. Op de verplichting om een verzoekschrift in behandeling te nemen zijn echter twee uitzonderingen mogelijk, namelijk artikel 14 en 15 van de landsverordening.

De eerste uitzondering, neergelegd in artikel 14, biedt de Ombudsman de keuze om een verzoekschrift al dan niet in behandeling te nemen. Deze keuze heeft de Ombudsman bijvoorbeeld indien het verzoekschrift te laat is ingediend of als het verzoekschrift gebrekkig is. De Ombudsman kan ook kiezen om een verzoekschrift niet in behandeling te nemen indien de verzoeker geen gebruik heeft gemaakt van een openstaande administratiefrechtelijke voorziening.

Er zijn in ieder geval slechts acht (8) gronden waarop de Ombudsman zijn keuze om een verzoekschrift niet in behandeling te nemen kan baseren. De tweede uitzondering is opgenomen in artikel 15 en houdt in dat de Ombudsman absoluut onbevoegd is om een verzoek in behandeling te nemen indien de gronden die in dit artikel genoemd worden zich voordoen. Het verzoek dat ingediend wordt bij de Ombudsman kan geen betrekking hebben op:

- een landsverordening
- een landsbesluit, houdende algemene maatregelen,
- een ministeriële regeling met algemene werking
- het algemeen overheidsbeleid (een verzoek moet immers betrekking hebben op een “bepaalde aan-  
gelegenheid”)
- een gedraging waartegen nog een administratiefrechtelijke voorziening kan worden aangewend of  
waarover een administratiefrechtelijke procedure aanhangig is
- een gedraging die bij een rechter (bijvoorbeeld bij de civiele rechter of de strafrechter)  
aanhangig is.

Als de Ombudsman tot de conclusie komt dat artikel 14 of artikel 15 van toepassing is, deelt hij zowel de verzoeker als het bestuursorgaan dit zo spoedig mogelijk mede. Indien er sprake was van een gedraging van een ambtenaar, wordt ook deze ambtenaar op de hoogte gesteld van de beslissing van de Ombudsman om geen (nader) onderzoek te doen. De wetgever heeft in het verlengde van artikel 15 voorts bepaald dat de Ombudsman gehouden is om de verzoeker door te zenden naar de bevoegde instantie indien er sprake is van een openstaande wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening (artikel 13).

Onder een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening kan worden verstaan:

- een bezwaarschriftenprocedure of de gang naar de rechter in de zin van de Landsverordening  
administratieve rechtspraak (Lar)
- een andere “beklagprocedure” (in de Vergunningslandsverordening is bijvoorbeeld opgenomen dat de  
belanghebbenden kunnen protesteren tegen een voornemen van de overheid om een vergunning te  
verlenen). Een administratiefrechtelijke voorziening in de zin van de Lar staat open in de gevallen  
waarin de verzoeker getroffen is door een beschikking. Van een beschikking is sprake indien er een  
schriftelijk besluit is van een bestuursorgaan inhoudende een publiekrechtelijke rechtshandeling die  
niet van algemene strekking is.

Voorbeelden van beschikkingen zijn:

- vergunningen
- ontheffingen
- aanwijzingen (bijvoorbeeld tot beschermd monument)

In het kader van de administratiefrechtelijke bescherming is door de wetgever bepaald dat het uitblijven van een beschikking gelijk wordt gesteld met een beschikking. Dit betekent dat als iemand een vergunning, een ontheffing of een aanwijzing heeft aangevraagd, maar de overheid niet heeft gereageerd, deze persoon gebruik dient te maken van de administratiefrechtelijke voorzieningen tegen deze “fictieve weigering”.

Indien artikel 14 of artikel 15 niet van toepassing is, zal de Ombudsman het onderzoek voort moeten zetten. De Ombudsman dient binnen dertig (30) dagen na ontvangst van het verzoek de indiener te informeren over de behandeling ervan. Dit kan via een ontvangstbevestiging. In de ontvangstbevestiging kan ook, indien een dergelijk geval zich voordoet, de mogelijkheid aan de verzoeker worden geboden om de gebreken in zijn verzoekschrift alsnog te herstellen. Bijvoorbeeld als het adres van verzoeker ontbreekt, zal hij in de gelegenheid kunnen worden gesteld om dit alsnog aan te geven.

De landsverordening schrijft voor dat partijen de kans moeten krijgen om te reageren op elkaars stellingen c.q. standpunten. Dit kan zowel mondeling als schriftelijk. Indien partijen zich hierbij doen vertegenwoordigen door een gemachtigde, dient deze gemachtigde te beschikken over een schriftelijke machtiging (tenzij hij of zij advocaat is of in aanwezigheid van de desbetreffende partij is verschenen).

In het kader van het onderzoek kan de Ombudsman (artikel 18 en artikel 19) alle inlichtingen opvragen bij partijen. Dus zowel bij de verzoeker, het desbetreffende bestuursorgaan als de ambtenaar op wie de gedraging betrekking heeft. De inlichtingen worden verstrekt binnen de door de Ombudsman gegeven termijn. Ook kan de Ombudsman bepalen dat verzoeker, getuigen, deskundigen en tolken voor hem moeten verschijnen. Indien de opgeroepen personen niet verschijnen, kunnen ze met behulp van de sterke arm (politie) gedwongen worden om voor de Ombudsman te verschijnen.

Verder is de Ombudsman bij de uitoefening van zijn taken bevoegd om een incidenteel beroep te doen op de deskundigheid die binnen de overheid aanwezig is. Hierbij kan gedacht worden aan de technische beoordeling (OW, ROP, Brandweer) van een zaak, waarbij degene die om advies wordt gevraagd uiteraard niet als partij bij is betrokken. Deze voor de overheid werkzame personen zijn verplicht om hun medewerking te verlenen.

Alle oproepingen in het kader van de artikelen 18 en 19 dienen aangetekend te worden verzonden. De Ombudsman heeft verder toegang tot alle plaatsen (met uitzondering van woningen) die voor de uitoefening van zijn taak redelijk is. In het verlengde hiervan kan de Ombudsman voorts alle gegevens opvragen die redelijkerwijze nodig zijn. Woningen mag de Ombudsman slechts betreden met toestemming van de bewoner.

Alvorens zijn onderzoek definitief af te ronden, maakt de Ombudsman zijn voorlopige bevindingen kenbaar aan partijen die dan de kans krijgen om te reageren op deze bevindingen, binnen een door de Ombudsman te stellen termijn. Ter afronding van het onderzoek legt de Ombudsman zijn bevindingen vast in een rapport en geeft hij tevens een oordeel over de vraag of de gedraging van het bestuursorgaan behoorlijk was of niet.

Als de feiten onvoldoende duidelijkheid geven om tot een oordeel te kunnen komen, geeft de Ombudsman geen oordeel. Indien de Ombudsman dit noodzakelijk acht, geeft hij naast zijn oordeel tevens aanbevelingen aan het bestuursorgaan om maatregelen te nemen. Het bestuursorgaan laat zich uit over de aanbevelingen van de Ombudsman in die zin dat het onderbouwd aangeeft of deze aanbevelingen (al dan niet volledig) zullen worden gevolgd.

## Slotbepalingen

Paragraaf 4 bepaalt dat iedereen die betrokken is bij de uitvoering van deze landsverordening verplicht is tot geheimhouding. De landsverordening bepaalt verder dat de Ombudsman jaarlijks verslag uitbrengt aan de Staten en dat deze verslagen in beginsel openbaar zijn. De Ombudsman is slechts aan de Staten verantwoording schuldig. Gelet op de relatie van de Ombudsman tot de Staten (de Staten benoemen de Ombudsman) kan de Ombudsman, na het afsluiten van een onderzoek, de Staten omtrent zijn bevindingen en oordeel (al dan niet op verzoek van de Staten) informeren.



# 3

## De in 2010 door de Ombudsman ontvangen klachten

17

## Hoofdstuk 3 De in 2010 door de Ombudsman ontvangen klachten

### 3.1 Een overzicht van de in behandeling genomen klachten

In 2010 ontving de Ombudsman 720 klachten van rechtzoekende burgers en organisaties. In totaal betreft het een vermeerdering van 64 klachten in vergelijking met de 656 klachten in 2009. Sinds het Bureau van de Ombudsman operationeel is geworden op 16 augustus 2004 hebben tot en met 31 december 2010 4585 rechtzoekende burgers en organisaties de Ombudsman benaderd om rechtsbijstand.

Van het totaal van 720 klachten in 2010 hebben 125 rechtzoekende burgers de Ombudsman benaderd met een klacht die niet ontvankelijk was, waardoor de klacht niet in behandeling kon worden genomen. Het grootste gedeelte van deze rechtzoekende burgers werd met een telefonische afspraak doorverwezen naar de instanties die wel bevoegd zijn om deze klachten te onderzoeken.

Een gedeelte werd bijgestaan met advies over het voorgelegde probleem of met het opstellen van een brief voor de betrokken instantie. Van het totaal van 720 ontvangen klachten heeft het Bureau 595 klachten in behandeling genomen, waarvan 318 klachten formeel ontvankelijk en 277 (formeel) niet-ontvankelijk. Deze klachten <sup>6</sup> werden voornamelijk door middel van interventie behandeld. Bij interventie treedt een klachtbehandelaar namens de Ombudsman in direct contact met de contactambtenaar van de betrokken overheidsdienst om tot een adequate oplossing voor de klacht te komen.

Van de 595 in behandeling genomen klachten zijn reeds 309 klachten in 2010 via interventie volledig afgehandeld. Het aantal nog niet afgehandelde interventies bedraagt in totaal 44. In het verslagjaar heeft de Ombudsman geen ambtshalve onderzoeken ingesteld.

In het verslagjaar werden acht (8) hoorzittingen gehouden waarvan vier (4) hoorzittingen klachten betroffen tegen de Dienst Openbare Werken, één tegen de Dienst Ruimtelijke Ordening en Volkshuisvesting en twee tegen de Dienst Burgerlijke Stand, Bevolking, Paspoorten & Verkiezingen. Deze klachten werden op één na alle in overleg met de betrokken diensthoofden naar tevredenheid van de klager opgelost.

<sup>6</sup> Het betreft hier klachten die betrekking hebben op gedragingen van landsdiensten, overheids-n.v.'s, overheidsstichtingen en zelfstandige bestuursorganen. Deze klachten werden in overleg met de betrokken landsdiensten en overheidsorganisaties op basis van vrijwilligheid behandeld.

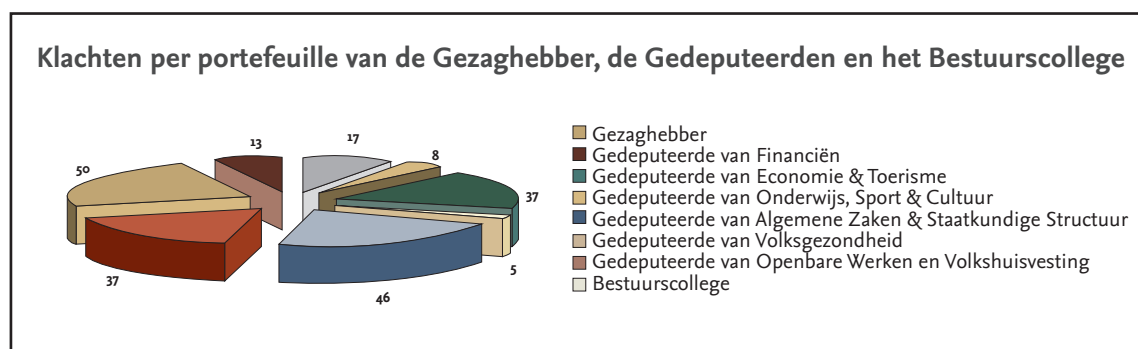
### 3.1.1 Overzicht van klachten behandeld in 2010

Registratieperiode: 01.01.2010 t/m 31.12.2010		
AARD VAN DE KLACHTBEHANDELING		AANTAL
<b>Aantal ingediende klachten</b>		<b>720</b>
<b>Klachten die binnen de bevoegdheid vallen van de Ombudsman</b>		<b>318</b>
Via interventie opgelost	180	
Via interventie behandeld zonder een oplossing te bereiken wegens niet-ontvankelijkheid of ongegrondheid van de klacht en/ of wegens gestaakte interventie	114	
Nog in behandeling	24	
<b>Klachten die niet binnen de bevoegdheid vallen van de Ombudsman maar die wel worden behandeld in overleg met de betrokken overheids-n.v. of stichting.</b>		<b>277</b>
Via interventie opgelost	129	
Via interventie behandeld zonder een oplossing te bereiken wegens niet-ontvankelijkheid of ongegrondheid van de klacht en/ of wegens gestaakte interventies	128	
Nog in behandeling	20	
<b>Klachten die niet vallen onder de bevoegdheid van de Ombudsman worden met een begeleide verwijzing, overgedragen aan de bevoegde instanties.</b>		<b>125</b>

### 3.1.2 In behandeling genomen klachten per portefeuille van de Gedeputeerden en de Gezaghebber

<b>Gezaghebber</b>	<b>17</b>
<b>Gedeputeerde van Financiën</b>	<b>8</b>
<b>Gedeputeerde van Economie &amp; Toerisme</b>	<b>37</b>
<b>Gedeputeerde van Onderwijs, Sport &amp; Cultuur</b>	<b>5</b>
<b>Gedeputeerde van Algemene Zaken &amp; Staatkundige Structuur</b>	<b>46</b>
<b>Gedeputeerde van Volksgezondheid</b>	<b>37</b>
<b>Gedeputeerde van Openbare Werken en Volkshuisvesting</b>	<b>50</b>
<b>Bestuurscollege</b>	<b>13</b>

Uit onderstaande grafiek kan worden afgeleid dat de meeste klachten ingediend zijn tegen gedragingen van de diensten die onder de Gedeputeerde belast met Openbare Werken en Volkshuisvesting ressorteren.



#### **Gezaghebber 10**

Afdeling Rijbewijs 6 | SKS 1

#### **Gedeputeerde van Financiën**

Afdeling Financien 1 | Eilandsontvanger 7

#### **Gedeputeerde van Economie & Toerisme**

DEZ 8 | DAZ 29

#### **Gedeputeerde van Onderwijs, Sport & Cultuur**

DOS 1 | SAE 1 | Dienst Onderwijs 3

#### **Gedeputeerde van Algemene Zaken en Staatkundige Structuur**

Afdeling A.J.Z. 5 | Afdeling PZ 7  
BSBV 31 | DCV 3

#### **Gedeputeerde van Volksgezondheid**

DWI 28 | GGD 1 | MD 7  
Gedeputeerde 1

#### **Gedeputeerde van Openbare Werken en Volkshuisvesting**

DOW 14 | Bureau DOM 21 | DROV 12  
LVV 2 | Gedep 1 | Bestuurscollege 13

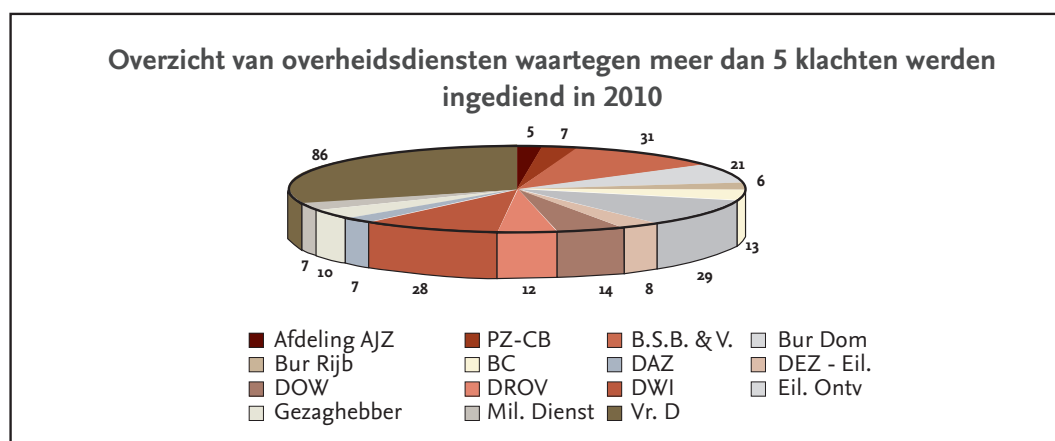


### 3.1.3 In behandeling genomen klachten per eilandelijke dienst in de periode 2006 - 2010

Eilandsorganen en -diensten	2006	2007	2008	2009	2010
Afdeling Algemene & Juridische Zaken	4	3	4	4	5
Afdeling Financiën	5	4	4	3	1
Afdeling Personeelszaken	4	-	3	2	7
B.S.B.& V. Paspoorten en Verkiezingen	16	45	32	26	31
Bureau Domeinbeheer	31	38	38	35	21
Bureau Rijbewijzen	5	2	5	-	6
Bestuurscollege	33	30	32	20	13
Dienst voor Arbeidszorg	4	3	29	61	29
Dienst Communicatie & Voorlichting	2	2	2	1	3
Dienst Economische Zaken / Eiland	1	2	2	1	8
Dienst Landbouw, Veeteelt & Visserij+	-	1	3	3	2
Dienst Openbare Scholen	3	6	4	2	1
Dienst Openbare Werken	19	13	9	11	14
Dienst Onderwijszaken	5	5	0	-	3
Dienst Ruimtelijke Ontwikkeling & Volkshuisvesting	9	7	8	7	12
Dienst Werk & Inkomen	42	39	45	32	28
Eilandsontvanger	24	11	5	8	7
Gezaghebber	15	12	13	7	10
Geneeskundige- & Gezondheidsdienst	-	-	2	1	1
Milieu Dienst	13	6	9	-	7
Servisio di Kòntrol & Seguridat / SKS	1	1	4	-	1
Servisio pa Asuntunan di Enseñanza	-	4	2	1	1

De rubriek 'Bestuurscollege' betreft ook de instanties wier gedragingen zijn toe te schrijven aan het Bestuurscollege. De rubriek 'Gezaghebber' betreft de Gezaghebber in diens verschillende hoedanigheden.

### 3.1.4 Overzicht van in 2010 ontvangen formele klachten van eilandelijke overheidsdiensten met meer dan vijf klachten



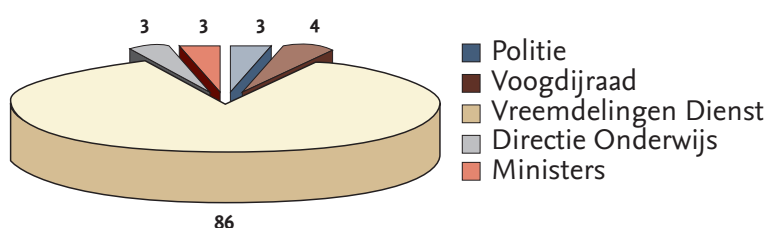
#### Het hoogste aantal klachten was in 2010 gericht tegen gedragingen van:

Dienst Burgerlijke Stand, Bevolkingsregister, Paspoorten & Verkiezingen [31]; daarna volgen de Dienst voor Arbeidszorg [29]; de Dienst Werk & Inkomen [28]; het Bureau Domeinbeheer [21]; de Dienst Openbare Werken [14]; het Bestuurscollege –als orgaan- [13]; de Dienst ruimtelijke Ordening en Volkshuisvesting [12]; de Gezaghebber [10]; de Dienst Economische Zaken [8]; de Eilandsontvanger [7]; de Milieu Dienst [7]; PZ-CB [7]; het Bureau Rijbewijzen [6] en de Afdeling Algemene & Juridische Zaken [5].

### 3.1.5 Overzicht van het aantal klachten ontvangen tegen gedragingen van landsdiensten vanaf maart 2010

Met ingang van 15 maart 2010	2010
Politie	3
Voogdijraad	4
Vreemdelingendienst	86
Inspectie der Inv. & Acc.	1
Directie Arbeidszaken	2
Directie Economische Zaken-Land	1
Directie Financiën	2
Directie Onderwijs	3
Minister N.A.	3

Zoals uit onderstaande grafiek kan worden afgeleid is het aantal klachten tegen de gedragingen van de Vreemdelingendienst veel hoger dan het aantal klachten tegen de overige landsdiensten.



## 3.2 Aard van de meest voorkomende klachten per instantie

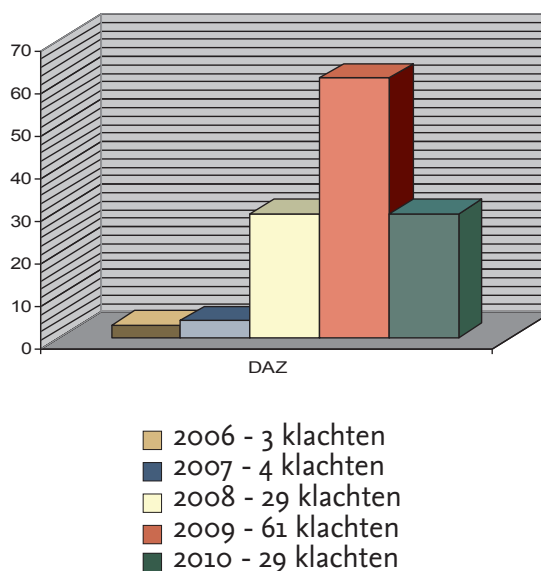
### 3.2.1 Aard van de klachten per eilandsdienst

#### De Dienst voor Arbeidszorg

Het aantal klachten betreffende de gedragingen van de Dienst voor Arbeidszorg heeft in dit verslagjaar, vergeleken met de voorgaande jaren, een drastische verlaging gekend. De door de Gedeputeerde van Economische Zaken gedane investering in een verbetering van de dienstverlening van deze eilandsdienst heeft een forse daling van de klachten tegen deze dienst tot gevolg gehad.

Het aantal klachten van deze dienst is in het verslagjaar met ruim 50% gedaald. Toch dient de dienstverlening verder te worden verbeterd omdat zelfs met deze forse daling de burgers in 2010 de meeste klachten hebben ingediend tegen de gedragingen van deze eilandsdienst.

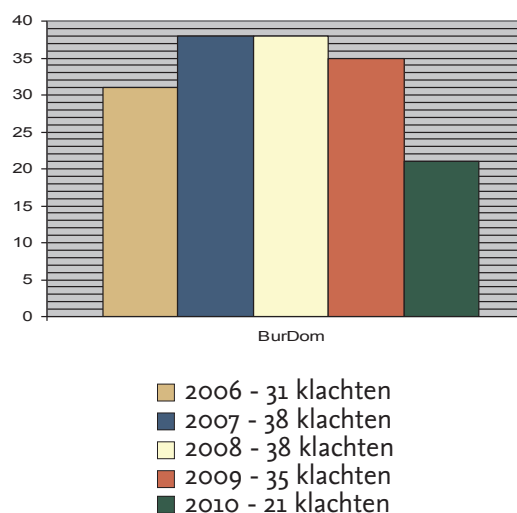
Verloop van klachten over dienstverlening  
Dienst voor Arbeidszorg in 2010



#### Het Bureau Domeinbeheer

De meeste klachten betroffen in het verslagjaar opnieuw de lange wachttijden voor de afhandeling van ingediende verzoeken om toekenning van het recht op erfpacht op een perceel domeingrond; de verzoeken van erfgenamen om verdeling van een vroeger door het Eilandsbestuur aan een overleden ouder of grootouder in huur afgegeven perceel domeingrond; de lange wachttijden op de verkaveling van bedoelde huurgrond en de omzetting van het huurrecht op het verkavelde terrein in het recht van erfpacht op een tot het verkavelde terrein behorend perceel. Het aantal klachten over de dienstverlening van het Bureau Domeinbeheer vertoont ook in dit verslagjaar een verdere daling. Dit maal betreft het een daling van 40%.

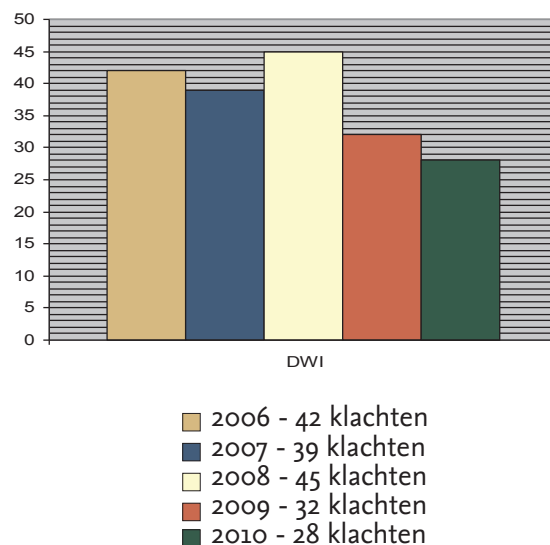
Verloop van klachten over dienstverlening van  
Bureau Domeinbeheer in 2010



### De Dienst Werk en Inkomen

De klachten van de Dienst Werk en Inkomen (DWI) betroffen het niet met de gewenste voortvarendheid behandelen van de diverse materiële voorzieningen. Het betreft hierbij voornamelijk de aanvragen voor onderstand-uitkeringen en P.P.-kaarten. De vastgestelde afhandelingstermijnen worden niet nageleefd. Het aantal klachten over de dienstverlening van de DWI vertoont een verdere daling in het verslagjaar.

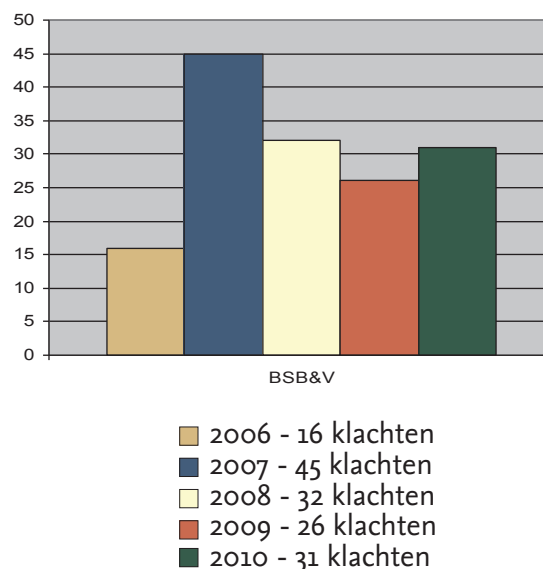
### Verloop klachten Dienst Werk & Inkomen in 2010



### De Dienst Burgerlijke Stand, Bevolkingsregister, Paspoort en Verkiezingen

Het grootste deel van de klachten van de Afdeling Burgerlijke Stand Bevolkingsregister, Paspoort en Verkiezingen betreft de wijze waarop bedoelde dienst paspoorten weigert af te geven en de intrekking of vervallenverklaring van het paspoort gedurende de termijn die de dienst nodig heeft om een onderzoek te verrichten naar de legaliteit van de persoonsdocumenten van de betrokken burger. Nadat de klachten in 2008 en 2009 zijn afgenomen, zien we de klachten tegen deze dienst in 2010 met ruim 15% toenemen.

### Verloop klachten B.S.B.& V. in 2010



## De Vreemdelingendienst

In het verslagjaar 2010 werd de jurisdictie van de Ombudsman uitgebreid met de justitiële landstaken die in verband met de oprichting van het Land Curaçao aan het voormalige Eilandgebied Curaçao werden overgedragen. Ingaande 1 april 2010 werd de jurisdictie van de Ombudsman uitgebreid met de Vreemdelingendienst (thans met de benaming “Nieuwe Toelatingsorganisatie”). Vóór 1 april 2010 hebben 11 rechtzoekende burgers de Ombudsman benaderd, hetzij voor informatie over hun rechten, hetzij omdat zij in de veronderstelling verkeerden dat de Vreemdelingendienst onder de jurisdictie van de Ombudsman viel. Deze rechtzoekende burgers werden voor zover mogelijk van advies voorzien dan wel voor verdere afhandeling van hun klacht naar de Vreemdelingendienst verwezen.

Gedurende de rest van het jaar namen de aangemelde klachten over gedragingen van de Vreemdelingendienst drastisch toe. In totaal werden 86 klachten geregistreerd. Het betreft hier klachten die voornamelijk betrekking hebben op de trage wijze waarop de Vreemdelingendienst een verzoek om een tijdelijke vergunning of een verzoek om verlenging van de tijdelijke vergunning behandelt. Een groot aantal klachten betrof ook het feit dat de informatieverstrekking onvoldoende, dan wel niet adequaat is. Voorts betrof een kleiner aantal klachten het gebrek aan administratieve nauwkeurigheid. Hierbij dient te worden aangetekend dat de verzoekschriften van de klagers aan de Vreemdelingendienst niet altijd voldeden aan de wettelijk gestelde eisen. Een specificatie van de aard van de ingediende klachten geeft de volgende indeling weer.

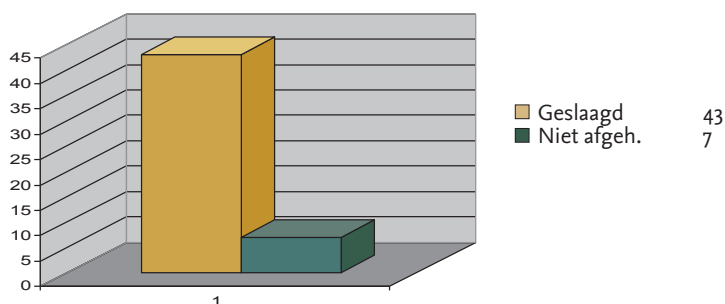
De niet-ontvankelijke klachten betroffen de volgende categorie klachten:

- klachten waarvan de door de Vreemdelingendienst gehanteerde behandelingstermijn nog niet was overschreden;
- klachten tegen afgewezen verzoekschriften waar de administratiefrechtelijke voorziening nog openstond en of waar de rechtzoekende burger juist geen gebruik heeft gemaakt van die voorziening. De klagers verkeerden doorgaans in de veronderstelling dat de Ombudsman namens hen bezwaar kan aantekenen, de beslissing kan terugdraaien of een bezwaarschrift kan opstellen.
- Klachten die betrekking hebben op het Brooks Tower project. De in het kader van dit project afgewezen verzoeken om de toekenning van tijdelijk verblijf heeft een belangrijke rol gespeeld bij het aantal in het verslagjaar bij de Ombudsman ingediende klachten tegen de Vreemdelingendienst. Een groot gedeelte van deze groep bestond uit klagers die er niet in waren geslaagd om binnen de voorgeschreven termijn de verplichte particuliere medische verzekering af te sluiten.

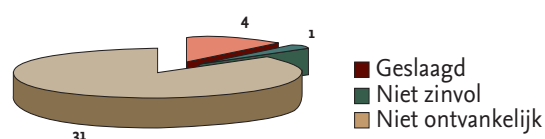
In het verslagjaar hebben de medewerkers van de Vreemdelingendienst op een prettige, bereidwillige en hulpvaardige wijze samengewerkt met de klachtbehandelaars van de Ombudsman waardoor de klachten op diligente wijze konden worden opgelost. Van het in totaal 86 aangemelde klachten waren 50 klachten ontvankelijk en 36 niet-ontvankelijk. Het hierna volgende overzicht geeft een specificatie van het aantal aangemelde klachten en het resultaat van deze klachten.

TOTAAL AANTAL KLACHTEN	86	
Specificatie naar aantal:		Specificatie naar resultaat
Ontvankelijke klachten	50	43 geslaagde interventies  7 niet afgehandeld - in afwachting van een reactie van de Vreemde- lingendienst
Niet-ontvankelijke klachten	36	4 met geslaagde interventie (alhoewel de behande- lingstermijn niet was verstrekken besloot de Vreemdelingendienst deze verzoekschriften ver- snel af te handelen  1 behandeling niet zinvol  31 niet-ontvankelijk

Specificatie ontvankelijke klachten naar resultaat



Specificatie van niet ontvankelijke klachten naar resultaat



### 3.3 De door de Ombudsman ambtshalve ingestelde onderzoeken

Ingevolge het vijfde lid van de Eilandsverordening Ombudsfunktionaris (A.B. 2001, no. 69) kan de Ombudsman ook uit eigen beweging een onderzoek instellen. Hij kan ambtshalve een onderzoek instellen, bijvoorbeeld als bij hem het vermoeden ontstaat dat een bepaalde bestuurstaak structureel niet naar behoren wordt verricht. Klachten van burgers moeten worden opgevat als een signaal uit de samenleving hoe de kwaliteitszorg van het bestuur wordt gewaardeerd. De Ombudsman kan via eigen waarnemingen en/of via geluiden uit de samenleving overheidsgedragingen vernemen, die om welke reden dan ook (nog) niet uitgemond hebben in de indiening van een klacht (bijvoorbeeld knelpunten als gevolg van verandering van beleid). In het verslagjaar heeft de Ombudsman geen ambtshalve onderzoeken ingesteld.

# 4 Bedrijfsvoering

27



# Hoofdstuk 4 Bedrijfsvoering

## 4.1 Personele aangelegenheden

De Ombudsman van het nieuwe land Curaçao is een hoog College van Staat en wordt als zodanig samen met de Raad van Advies van de Gouverneur van Curaçao en de Algemene Rekenkamer vermeld in hoofdstuk 5 van de Staatsregeling. Bij eilandsverordening ter vaststelling van het ontwerp voor de Staatsregeling Curaçao (A.B. 2010, no. 86) werd het in de bijlage bij bedoelde eilandsverordening opgenomen ontwerp Staatsregeling van Curaçao aanvaard. Artikel 71 van de Staatsregeling bevat de bepalingen die het instituut van de Ombudsman regelt.

### 4.1.1 Uitbreiding personeelsbestand

In het verslagjaar kreeg de Ombudsman twee nieuwe medewerkers. Een primaire intaker en een office-coördinator. Helaas vroegen beide dames korte tijd na een periode van intensieve inwerking overplaatsing, omdat zij zich niet op hun plaats voelden in het Bureau van de Ombudsman. Het wegvallen van beide krachten had een onderbezetting van het Bureau tot gevolg. Pas in het najaar van 2011 is de Ombudsman erin geslaagd deze vacatures in te vullen. Door de beslissing van de beide overheden in maart 2010 om de taken van de toenmalige landsdiensten geleidelijk over te dragen aan het Eilandgebied Curaçao werd de jurisdictie van de Ombudsman aanzienlijk uitgebreid.

De verwachte toeloop van burgers met klachten tegen bedoelde landsdiensten bleef uit, met uitzondering van de klachten van een grote groep op Curaçao woonachtige vreemdelingen, al dan niet in het bezit van een tijdelijke verblijfsvergunning. Voornamelijk de vreemdelingen, die in het kader van het Brooks Tower beleid van de Minister van Justitie meenden ten onrechte niet in aanmerking te zijn gekomen voor toekenning van een tijdelijke verblijfsvergunning, hebben zich in groten getale tot de Ombudsman gewend. Het Bureau bleek in staat om in goed overleg met de Vreemdelingendienst deze klachten – voor zover ze gegrond waren – naar tevredenheid van deze rechtzoekende burgers op te lossen.

## 4.2 De nieuwe opzet en inrichting van het Bureau Ombudsman in het nieuwe Land Curaçao

In opdracht van het Bestuurscollege van het Eilandgebied Curaçao heeft het adviesbureau Andersson Elffers Felix Caribbean in een gemengde ambtelijke werkgroep een voorstel ontwikkeld voor het opzetten en inrichten van het Bureau van de Ombudsman van het toekomstige Land Curaçao. Deze gemengde commissie bestond uit een vertegenwoordiger van de Ombudsman, de Eilandssecretaris en vertegenwoordigers van de directie Constitutionele Zaken van het eilandgebied en van de Nederlandse Antillen. De commissiewerkzaamheden vingen begin april 2010 aan en werden eind juli 2010 afgerond.

Bij brief d.d. 13 augustus 2010 no. 2010/20164D, berichtte het Bestuurscollege de Ombudsman dat het “Definitief rapport opzet en inrichting Bureau Ombudsman Curaçao” was goedgekeurd; de startformatie van het Bureau in het Land Curaçao zou overeenkomstig de financiële kaders van de begroting over het jaar 2010 van de ondersteuning van de Ombudsfunctionaris van het Eilandgebied Curaçao worden. De startformatie bood de Ombudsman de mogelijkheid om een bestand van 7 medewerkers te hebben, namelijk een senior jurist tevens plaatsvervangend diensthoofd, een jurist, een secretaris, een senior klachtbehandelaar, een klachtbehandelaar, een officemanager en een primaire intaker die tevens als baliemedewerker fungeert.

#### **4.3 Wijziging rechtspositie van de Ombudsman met ingang van 10 oktober 2010 met inachtneming van artikelen 2 tot en met 9 van de Landsverordening Ombudsman A.B. 2010, no. 87)**

Met ingang van 10 oktober 2010 werd de Ombudsman van het Eilandgebied Curaçao de nationale Ombudsman van het Land Curaçao. De selectie en voordracht van de Ombudsman vindt conform de landsverordening plaats door de ondervoorzitter van de Raad van Advies, de President van het Gemeenschappelijk Hof van Justitie van de zes eilanden en de Voorzitter van de Algemene Rekenkamer. De benoeming, schorsing en ontslag van de Ombudsman vindt plaats door de Staten. De gronden voor schorsing en ontslag van de Ombudsman zijn limitatief opgesomd. De functies die onverenigbaar zijn met de functie van de Ombudsman zijn in bovenbedoelde landsverordening uitgebreid aangegeven. De bezoldiging van de Ombudsman wordt bij landsverordening geregeld, terwijl de overige rechten en plichten die deel uitmaken van zijn rechtspositie worden geregeld bij eilandsbesluit houdende algemene maatregelen. Zowel de landsverordening als het eilandsbesluit houdende algemene maatregelen dienen alsnog te worden opgesteld. De Pensioenregeling van de Politieke Gezagsdragers is van overeenkomstige toepassing op de Ombudsman, met dien verstande dat hij gelijkgesteld is met een statenlid.

#### **4.4 Wijziging rechtspositie van het personeel van het Bureau Ombudsman conform artikel 10 van de Landsverordening Ombudsman met ingang van 10 oktober 2010**

De gewijzigde staatkundige status van het Eilandgebied Curaçao in Land Curaçao heeft ook voor het personeel van de Ombudsman gevolgen. Het huidige personeel is niet langer in eilandsdienst maar met ingang van 10 oktober 2010 in dienst van het Land Curaçao. De overgang vond plaats met behoud van de rechtspositie en secundaire arbeidsvoorwaarden van het betrokken personeel. Voor de in de toekomst door de Ombudsman aan te trekken medewerkers gelden de volgende bepalingen. De Landsverordening Ombudsman bepaalt dat de Ombudsman bevoegd is personeel op arbeidsovereenkomst naar burgerlijk recht in dienst te nemen. De arbeidsvoorwaarden van het personeel worden neergelegd in een reglement dat door de Ombudsman wordt vastgesteld na verkregen goedkeuring bij landsbesluit. De Pensioenlandsverordening overheidsdienaren en de regeling vergoeding behandelings- en verplegingskosten overheidsdienaren zijn van overeenkomstige toepassing op het personeel.

#### **4.5 Gevolgde opleidingen**

In maart 2010 volgden de Ombudsman en haar medewerkers een workshop georganiseerd door het Bureau Integriteit van Amsterdam. In september 2010 hebben de senior klachtbehandelaar en de klachtbehandelaar een kennisuitwisselingprogramma gevolgd bij de Gemeentelijke Ombudsman van Amsterdam om meer inzicht te krijgen in de door dit Bureau gevolgde klachtprocedures. In oktober volgde de Ombudsman een cursus Masterclass Integrity, verzorgd door de stichting Transforma.

Van 1 tot 3 november 2010 organiseerde de Ombudsman namens de Caribbean Ombudsman Association een regionale conferentie in het World Trade Center op Curaçao. Het thema van de conferentie was “Integrity – The foundation of Good Governance”. Deze drie dagen durende conferentie, die het thema integriteit in het algemeen en de integriteit van de Ombudsman in het bijzonder vanuit diverse invalshoeken belichtte, bood een dieper inzicht in de knelpunten waarvoor de Ombudsman bedacht moet zijn bij het uitoefenen van zijn ambt. Deze conferentie werd door de Ombudsman en zijn stafleden bijgewoond.

## 4.6 Verhuizing wegens overstrooming van het Bureau van de Ombudsman

Begin november 2010 kreeg het Bureau van de Ombudsman te maken met wateroverlast, waardoor het twee weken lang gesloten bleef voor het publiek. Met ingang van 15 november 2010 verhuisde de Ombudsman en haar medewerkers naar het administratiegebouw van de Bisschop. Gedurende twee maanden heeft het vijfkoppige personeel van de Ombudsman met zeer beperkte kantoormiddelen de rechtzoekende burgers geholpen. In de tussentijd werd het gebouw waarin het Bureau van de Ombudsman is gevestigd grondig opgeknapt.

Door de optimale en belangeloze medewerking van de bisschop kreeg de Ombudsman de beschikking over een vergaderzaal om grote groepen burgers te ontvangen en te woord te staan. Medio januari 2011 konden de Ombudsman en haar personeel naar het eigen Bureau terugkeren waar zij de burgers weer op de gebruikelijke professionele manier konden ontvangen en helpen.

## 4.7 De begroting

In het verslagjaar werd de wenselijkheidbegroting van de Ombudsman zonder wijziging of korting door het Bestuurscollege aangeboden aan de Eilandsraad die de begroting integraal heeft goedgekeurd. Voor het begrotingsjaar 2011 werd aan de Ombudsman een begroting toegekend van in totaal NAF. 1.187.966,-- op de Gewone Dienst en NAF. 17.175,-- op de Kapitaaldienst.

In het verslagjaar is NAF. 552.224,-- besteed aan personele uitgaven, waaronder bezoldigingen, kindertoelage, autotoelage, representatiekosten, kerstgratificatie, toeslag A.O.V./A.W.W., toeslag A.V.B.Z., Pensioenbijdrage aan APNA, medische behandeling en vakantieuitkering.

Het Bureau heeft NAF. 276.902,-- besteed aan de overige exploitatieuitgaven. Aan publieke voorlichting, verwerving van naamsbekendheid (tv-, radio- en krantenspots), andere publicaties, public relations en advertentiekosten is in het verslagjaar in totaal NAF. 26.468,-- besteed. Voorts is aan externe deskundigen in totaal fl. 3.667,50 besteed voor het ontwerpen van een website en fl. 12.600,-- aan vergoeding voor de leden van de Adviescommissie van de Ombudsman. Verder is in het verslagjaar in totaal fl. 13.032,-- besteed aan een dienstreis van de Ombudsman naar St. Lucia en een kennisuitwisselingbezoek van twee medewerkers van het Bureau in Nederland.

# 5

## DE EXTERNE RELATIES VAN DE OMBUDSMAN

31

# Hoofdstuk 5 De externe relaties van de Ombudsman

## 5.1 De externe communicatie

### 5.1.1 Persoonlijke contacten

In het verslagjaar heeft de Ombudsman veel tijd geïnvesteerd in het leggen van nieuwe contacten zowel in binnen- als buitenland en werden de bestaande contacten met collega-Ombudsmannen onderhouden.

#### Binnenlandse bezoekers

De Ombudsman ontving in februari 2010 mr. ir. Donald de Palm, voorzitter van de Gemengde ambtelijke commissie Bureau Ombudsman Land Curaçao. De heer de Palm was vergezeld van het Hoofd van de Dienst Staatkundige Structuur van het Eilandgebied Curaçao, mr. Gilbert de Windt. In maart 2010 ontving de Ombudsman de voorzitter, mr. Minguel Alexander, en de leden van de commissie belast met de evaluatie van het overheidsapparaat van de eilandgebieden Curaçao en St. Maarten. Deze commissie werd ingesteld door mr. dr. Jan Peter Balkenende, minister-president van Nederland. De waarnemend Gezaghebber, drs. Leonard Coffi MBA, bezocht de Ombudsman en maakte kennis met de medewerkers van het Bureau. De voorzitter van de Staten van de Nederlandse Antillen, de heer Pedro Atacho, legde een kennismakingsbezoek af aan de Ombudsman. Het team van het adviesbureau Andersson Elffers Felix Caribbean, belast met de ondersteunende werkzaamheden van de opzet en inrichting van het Bureau van de Ombudsman, bezocht diverse keren het Bureau. In augustus ontving de Ombudsman mr. Franklin Dandaré, voorzitter van de stichting voor klachten tegen politieoptreden, vergezeld van overige commissieleden. Een delegatie van de Voogdijraad onder leiding van de heer Tjon a Tjoe bezocht in augustus de Ombudsman. Ook de Gedeputeerde belast met Algemene Zaken en Staatkundige structuur, mr. Sheldry Osepa en zijn naaste medewerker, Ramon Yung, legden een bezoek af. Voorts bezocht mr. Jules Bijl, directeur van het Kabinet van de Gouverneur de Ombudsman.

#### Buitenlandse bezoekers

In februari 2010 heeft de Ombudsman de Gemeentelijke Ombudsman van Amsterdam, dr. Ulco van de Pol, op werkbezoek gehad. De heer van de Pol verbleef een week op Curaçao en gedurende deze week hebben beide Ombudsmannen veel tijd besteed aan kennisuitwisseling. Tijdens het verblijf van de heer van de Pol werden diverse beleefdheidsbezoeken afgelegd bij respectievelijk de Gouverneur, de Statenvoorzitter, de minister-president, en de fractieleden van de Eilandsraad. In april ontving de Ombudsman de heer ir. Frans Veltkamp in het kader van een verdere optimalisering van het geautomatiseerde klachten-registratiesysteem van de Ombudsman. In maart legden de heren Bas van Delden en Bart Hofstee van het Bureau Integriteit Amsterdam een bezoek af, vergezeld door de directeur van Dutch Management Caribbean, drs. Melinda van Aalstede-Whyte. In april bezocht mr. Roy Ferouge, directeur van de Algemene Rekenkamer van Nederland, de Ombudsman. De heer Ferouge is belast met het helpen opzetten van het instituut van de Ombudsman van St. Maarten.

Ook de plaatsvervangende eilandssecretaris van het Eilandgebied St. Maarten, drs. Gracita Arrindell, bezocht de Ombudsman. In mei bezocht de Nederlandse Ambassadeur mr. Hans Horbach de Ombudsman om afscheid te nemen alvorens zijn nieuwe standplaats in Canada te bezetten. Mr. Hans Horbach was vergezeld van mr. Louise de Bode-Olton, Nederlands consul in Trinidad & Tobago. In november ontving de Ombudsman drs. Lucita Moenir-Alam, de nieuwe Nederlandse Ambassadeur in Trinidad en Tobago.

Eveneens in november trad de Ombudsman als gastvrouw op gedurende de op Curaçao gehouden regionale conferentie voor Ombudsmannen, waaraan in totaal 33 delegaties van Ombudsmaninstituten van het Caribisch gebied, Europa, Zuid-Afrika en Amerika deelnamen.



Zittend v.l.n.r. mevr. Nicola Williams (Vice voorzitter CAROA en Ombudsman van Cayman Islands), Valton Bend (Voorzitter van CAROA en Ombudsman van Barbados), Barbara Taylor, honorair penningmeester en secretaris tevens senior stafid van het Bureau van de Ombudsman van Barbados. De overige leden zijn Lynette Stephenson, Ombudsman van Trinidad & Tobago en staand mr. Alba Martijn, Ombudsman van Curaçao en Walford Gumbs, Ombudsman van St. Kitts & Nevis.

### Officiële bezoeken afgelegd door de Ombudsman

Gedurende het verslagjaar heeft de Ombudsman de fractievoorzitters van de Eilandsraad eenmaal bezocht. De Ombudsman bezocht de Gezaghebber driemaal en de Gedeputeerde belast met Algemeen Beheer en Staatskundige Structuur zesmaal. De Statenvoorzitter en de Minister-President van de Nederlandse Antillen werden tweemaal bezocht. De Gouverneur werd in het verslagjaar driemaal bezocht.

In februari van het verslagjaar is de Ombudsman op St. Lucia geweest. Zij werd ontvangen door de heer Madison Stanislaus, de toenmalige voorzitter van het bestuur van de Caribbean Ombudsman Association (CAROA). Tijdens deze bespreking waren tevens aanwezig de Ombudsman van Trinidad en Tobago, mevrouw Lynnette Stephenson, en het senior stafid van de Ombudsman van Barbados, mevrouw Barbara Taylor, allen bestuursleden van CAROA.

In Nederland bezocht de Ombudsman in juli van het verslagjaar haar Nederlandse collega's, de heer dr. Alex Brenninkmeijer, de Nationale Ombudsman van Nederland, en de heer dr. Ulco van de Pol, de Gemeentelijke Ombudsman van Amsterdam.

### Benoeming

De Ombudsman van Curaçao werd tijdens de zesde tweejaarlijkse ledenvergadering van CAROA op 4 november 2010 voor twee jaren benoemd tot lid van het bestuur van deze organisatie.





De leden van de adviescommissie van de Ombudsman: v.l.n.r. mr. Marius Römer, mr. drs. Niovis Winklaar en de voorzitter, mr. Ronald Koeijers.

### **Maandelijks gesprekken met de Adviescommissie van de Ombudsman**

De Ombudsman heeft gedurende het verslagjaar tien (10) gesprekken gehouden met de Adviescommissie.

### **Aanbieding Jaarverslag 2009**

Het jaarverslag van 2009 werd op 1 juni 2010 aangeboden aan de voorzitter van de Eilandsraad, mr. Lizanne Dindial, en op 6 juni 2010 aan de Gouverneur van de Nederlandse Antillen, mr. Frits M. de los Santos Goedgehard.

### **Samenwerkingsovereenkomsten**

In het verslagjaar werden diverse samenwerkingsovereenkomsten gemaakt. Met drs. Theo Braeken, Inspecteur van Volksgezondheid, werd besproken hoe de Ombudsman het meest effectief verzoeken van onderzoekende burgers kan behandelen, die ondersteuning behoeven bij het geven van een reactie op voorlopige onderzoeksrapporten van de Inspectie.

Nieuwe samenwerkingsovereenkomsten werden gemaakt met de heer Mark Marshall, coördinator van de Fundashon pa Konsumido. Met de voorzitter van de Commissie Politieoptreden, mr. Frank Dandaré, werd afgesproken welke klachten over politiemishandeling door de Ombudsman zullen worden afgehandeld en welke klachten worden doorverwezen. Ook met de heer Tjon-A-Tjoe van de Voogdijraad werden samenwerkingsovereenkomsten gemaakt. De Ombudsman heeft begin december 2010 een aanvang gemaakt met de gesprekken met de Caribbean International University over een samenwerking tussen deze twee instituten.

### **Bemiddelingsverzoeken**

Ontevreden buurtbewoners van Punta Mateo benaderden de Ombudsman in het verslagjaar met een verzoek om bemiddeling wegens overlast veroorzaakt door een projectontwikkelaar. Ontevreden bewoners van het opvangtehuis voor drugsverslaafden "Dios Yuda Mi" benaderden de Ombudsman met het verzoek om bemiddeling bij de Minister van Volksgezondheid om de financiering van de nachtopvang van het tehuis voor drugsverslaafden voort te zetten.

Ontevreden vreemdelingen benaderden de Ombudsman met het verzoek om bemiddeling n.a.v. de door het Kabinet van de Gouverneur en de Vreemdelingendienst uitgevoerde implementatie van het naturalisatiebeleid.

Ontevreden vissers benaderden de Ombudsman om te bemiddelen bij de Koninklijke Marine in verband met schietoefeningen die het vissen bemoeilijkten. Met uitzondering van het bemiddelingsverzoek van de bewoners van Punta Mateo werden deze bemiddelingsklachten alle naar tevredenheid van de klagers afgehandeld. De bemiddeling tussen de vissers en de Koninklijke Marine bevindt zich in een afrondingsfase. De bewoners van Punta Mateo waren niet tevreden met het verloop van het bemiddelingstraject en besloten het geschil ter beoordeling voor te leggen aan de administratieve rechter.





### Voorlichting

Op uitnodiging van de Voorzitter van de Sociaal Economische Raad van de Nederlandse Antillen, mr. Stanley Betrian, heeft de Ombudsman een lezing gehouden voor de leden van de SER en hun genodigden, waaronder de Minister President, van de Nederlandse Antillen, mevrouw Emily De Jongh-Elhage, ter gelegenheid van de laatste openingsjaar van de SER. Op de foto van links naar rechts: de Ombudsman, de Minister President, de Voorzitter van SER en de Secretaris van SER, drs. Josephine Provence.

Communicatievormen	Aantal presentaties
<b>Lezingen en presentaties gehouden tijdens</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- het Openingsjaar van de Sociaal Economische Raad</li> <li>- het bilaterale overleg van de Staten van de Nederlandse Antillen en Aruba</li> <li>- een bijeenkomst van het Vrouwennetwerk;</li> <li>- de openingsceremonie van de zesde tweejaarlijkse regionale conferentie van CAROA;</li> <li>- de zesde tweejaarlijkse regionale conferentie van CAROA (2);</li> <li>- het kennismakingsbezoek van de Gedeputeerde van Algemeen beheer, mr. Sheldry Osepa;</li> </ul>	6
<b>Informatiebulletins en officiële bekendmakingen</b>	5
<b>Interviews en talkshows via radio, krant of televisie:</b>	15
<b>Maandblad: "Defensor di Pueblo ta informá"</b>	12
<b>Tweewekelijks radioprogramma bij radio Direct 107.1: "Defensor di Pueblo ta informá"</b>	18

# 6 BELEIDSVISIE VOOR HET JAAR 2011

# Hoofdstuk 6 Beleidsvisie voor het jaar 2011

## 6.1 Algemeen

De kerntaak van de Ombudsman bestaat uit het naar aanleiding van een klacht onderzoeken en toetsen of een bepaalde gedraging van de landelijke bestuursorganen aan de geldende behoorlijkheidseisen voldoet, teneinde daarover een oordeel, of anders een conclusie en/of aanbevelingen te geven. Ook kan de Ombudsman interveniëren en bemiddelen om tot oplossingen te komen. Deze taak oefent hij uit in het kader van verschaffing van aanvullende rechtsbescherming aan de burger tegen onbehoorlijke gedragingen van de overheid. Ook bestaat de kerntaak van de Ombudsman uit het leveren van bijdragen aan de bevordering van deugdelijkheid van openbaar bestuur.

Voorts dient hij te fungeren als een meldpunt voor fraude en corruptie in de openbare bestuurssector. Het ombudsinstituut van Curaçao is sinds augustus 2004 operationeel. In augustus 2009 is het Bestuurscollege akkoord gegaan met de uitbreiding van het Bureau met een baliemedewerker/primaire intaker en met een klachtbehandelaar. Het Bestuurscollege is ook akkoord gegaan met de opvulling van de functie van senior jurist die vacant is geworden doordat de senior jurist die tevens ombudsfunctionaris plaatsvervangend was op 29 juni 2009 door de Eilandsraad benoemd werd tot ombudsfunctionaris van het Eilandgebied Curaçao.

## 6.2 De personele bezetting van het Bureau

De huidige Ombudsman is sedert haar benoeming eind juni 2009 de enige jurist van dit Bureau. Jaarlijks wordt de bezoldiging van de senior jurist tevens hoofd van het Bureau Ombudsman opgevoerd. Ook in het verslagjaar is het niet gelukt om een ervaren senior jurist aan te trekken. De inschaling van deze functie in schaal 13 maakt het moeilijk om een ervaren jurist met meer dan vijf jaren ervaring aan te trekken. Op 1 augustus 2010 werd een nieuwe kracht aangetrokken voor de functie van officecoördinator die vanaf 1 maart 2010 vacant was, nadat de medewerker die deze functie bekleedde met succes solliciteerde voor de interne functie van klachtbehandelaar.

Na een intensieve inwerking van 4 maanden werd de pas in dienst getreden officecoördinator eind december 2010 op eigen verzoek teruggeplaatst naar haar oude dienst. Betrokkene vertrok zonder inachtneming van een opzegtermijn en zonder overdracht van haar taken met achterlating van een behoorlijke achterstand in de aan haar opgedragen werkzaamheden. Eind januari 2011 werd een financiële medewerker uitgeleend aan de Ombudsman. Op 1 maart 2010 werd een baliemedewerker/primaire intaker in dienst genomen. Deze medewerker bleek niet op haar plaats te zijn in het Bureau van de Ombudsman en werd na verkregen advies van ARBO Consult door het Bestuurscollege, met buitengewone vrijstelling van dienst met behoud van salaris, van haar werkzaamheden ontheven in afwachting van een passende plaatsing voor haar in landsdienst. Na zeven maanden lukte het de overheid betrokkene eind april 2011 naar een andere dienst over te plaatsen. Hierna kon de Ombudsman eindelijk overgaan tot het aantrekken van een vaste medewerker voor deze functie. Gebleken is dat het werkaanbod van het Bureau van de Ombudsman moeilijk kon worden bijgehouden door de aangetrokken krachten. Door de lage salariëring lukt het de Ombudsman geen gedegen krachten voor de vacatures aan te trekken. De functie van officecoördinator is gewaardeerd op schaal 9. Hierdoor lukt het niet om een deskundige en ervaren H.B.O.'er met financiële kennis aan te trekken. Medewerkers met een M.B.O.-niveau blijken niet in staat te zijn de functie op een gedegen wijze uit te oefenen.

De functie van baliemedewerker/primaire intaker is gewaardeerd op schaal 5. De gegadigden met een M.B.O.-opleiding haken allemaal af wanneer zij de inschaling vernemen. Lager opgeleide krachten hebben er moeite mee de functie naar behoren uit te voeren. De functie van senior jurist is gewaardeerd op schaal 13. Een ervaren jurist met ruim 5 jaren ervaring is reeds ingeschaald in schaal 13.

De functie van senior jurist bij de Ombudsman met een zwaardere functieinhoud is dan ook niet aantrekkelijk. De onderbezetting van het Bureau schaadt de dienstverlening omdat de dienst drie krachten mist. In deze fase, waarin de overheid allerlei vernieuwingen introduceert op financieel gebied en het financieel zelfbeheer van het Bureau aan de Ombudsman is toegekend, is het ontbreken van een ervaren officecoördinator met een gedegen H.B.O.-opleiding in financiële richting dringend noodzakelijk. Het beleid ten aanzien van het Ombudsmaninstituut is nog steeds gericht op het bevorderen van de groei van het Bureau tot een instituut dat, mede vanwege zijn positieve invloed op de kwaliteitsverbetering van het bestuur, het vertrouwen geniet van de samenleving en daadwerkelijk kan rekenen op een constructieve relatie met de overheid. Deze doelstelling kan alleen bereikt worden wanneer het Bureau voor al zijn functies over deskundige krachten beschikt. De Ombudsman zal er dan ook naar blijven streven geschikte kandidaten te vinden voor het bekleden van de vacante functies van het Bureau.

## **6.3 In 2011 na te streven ontwikkelingen**

### **6.3.1 De noodzaak voor verdere professionalisering**

Om op een deskundige en optimale wijze te kunnen functioneren is het van belang dat een Ombudsman en zijn medewerkers hun vakkennis continu blijven bijhouden. Er worden tal van gedegen cursussen en seminars op het gebied van het ombudswezen jaarlijks in allerlei landen georganiseerd, maar deze zijn zeer kostbaar. Door de hoge reis- en verblijfskosten verbonden aan het bijwonen van dit soort activiteiten krijgen in de praktijk slechts de Ombudsman en zijn plaatsvervanger de gelegenheid om zich jaarlijks bij te scholen. Vanwege de beperkte begrotingspost voor opleidingen kampen de meeste ombudsinstituten in de Caribische en Zuid- Amerikaanse regio met dit probleem. Om deze reden streeft de Ombudsman ernaar om Curaçao een centrum te maken voor professionalisering van de Ombudsmannen in de regio. Wanneer dit streven wordt gerealiseerd, zullen niet alleen de Ombudsmannen maar ook hun medewerkers de kans krijgen om zich tegen een redelijk bedrag te kunnen blijven professionaliseren.

### **6.3.2 Curaçao als centrum voor professionalisering van de Ombudsmannen en hun functionarissen**

Teneinde dit streven te realiseren heeft de Ombudsman in december 2010 de directie van de Caribbean International University (CIU) benaderd met het voorstel om samen te werken aan de realisatie van deze visie. Met de acceptatie van dit voorstel door de CIU is de eerste stap gezet. Via de samenwerking met de CIU wordt ernaar gestreefd om Curaçao tot een centrum te maken waar Ombudsmannen in de regio en de functionarissen van hun bureaus zich op academisch niveau verder kunnen ontwikkelen op de gebieden die relevant zijn voor een optimale uitoefening van hun functie. Deze optimalisering zal plaatsvinden door het organiseren van een jaarlijkse conferentie voor Ombudsmannen van de regio op Curaçao. Tevens zal de CIU twee keer per jaar academische opleidingen speciaal gericht op de opleidingsbehoeftes van de Ombudsmannen verzorgen. De lokale opleidingen garanderen dat ook de lokale Ombudsman en haar medewerkers jaarlijks hun kennis hier te lande kunnen blijven vergroten. De bedoeling is om in vijf jaar tijd voldoende bekendheid te verwerven voor de jaarlijkse conferenties. Met behulp van donaties van lokale financiële instellingen, door het innen van een bijdrage van de participanten, door een vaste bijdrage van de CIU en een bijdrage van de begrotingspost van de Ombudsman moet het mogelijk zijn voldoende inkomsten te genereren, waardoor de bijdrage van de begroting van de Ombudsman geleidelijk kan worden afgebouwd. Tijdens de jaarlijkse conferenties zullen de opleidingsbehoeftes van de participanten worden vastgesteld, waarna de CIU ervoor zal zorgen dat het volgende academische jaar de overeengekomen opleidingen kunnen worden aangeboden.

### 6.3.3 Voorlichtingscampagne



De Ombudsman en haar interviewer, de heer Cali Manuel, tijdens haar programma "Defensor di Pueblo ta informa" dat om de twee weken wordt uitgezonden op maandag om 17.00 uur tot 17.30 uur via Radio Direct 107.1 FM. Tijdens het programma geeft de Ombudsman informatie over o.a. klachten die door haar bureau zijn behandeld.

De Ombudsman is voorts voornemens om regelmatig voorlichting te blijven geven aan de bevolking over rechten en plichten. Gedurende het volgende verslagjaar zal behalve via het tweewekelijkse radioprogramma ook voorlichting worden gegeven via het maandblad van de Ombudsman aan bestuurders, ambtenaren en bevolking.

De Ombudsman zal na de realisatie van de ambtelijke organisatie in overleg met de secretarisgeneraals en de sectordirecteuren een wervingscampagne beginnen om contactambtenaren te werven voor een optimale dienstverlening aan de rechtzoekende burgers.

### 6.3.4 De Website

De Ombudsman zal in het verslagjaar met gebruikmaking van financiering in het kader van bestuurlijke vernieuwingsprojecten werken aan de modernisering en optimalisering van de voorlichting aan het publiek. In dit kader zal een nieuwe website worden ontworpen en via facebook (Ombudsman of Curaçao) informatie worden verstrekt over de activiteiten van de Ombudsman. Het is tevens de bedoeling om met een nieuwe televisiespot te komen die het publiek aanspreekt, waardoor men minder terughoudend zal zijn de Ombudsman te benaderen met klachten.

Voorts wil het Bureau zijn medewerkers stimuleren om deel te nemen aan diverse lokale cursussen en aan stages bij ervaren ombudsinstituten in de regio en bij gemeentelijke ombudsinstituten in Nederland. In verband met de lokale cursussen streeft het Bureau naar de verzorging op maat van vakgerichte cursussen voor verdere professionalisering.



# Tot slot

Een jaar na het bereiken van de nieuwe staatkundige status op 10 oktober 2010 zijn de bestuurders er nog niet in geslaagd om de nieuwe ministeries op professionele wijze te equiperen. Een professionele equipering brengt met zich mee dat het personeelsbestand van deze ministeries behalve een kwantitatief en kwalitatief personeelsbestand ook wordt voorzien van de noodzakelijke randvoorwaarden om adequaat en professioneel te kunnen functioneren.

Een eerste aanzet hiertoe is gedaan door de meeste ministeries in moderne en goed onderhouden gebouwen onder te brengen. Waar echter nog hard aan gewerkt dient te worden is aan het wegwerken van de reeds vóór 10 oktober 2010 bestaande achterstanden, waarvoor nog steeds geen structurele oplossing is gevonden.

Een positief bericht is dat de overheid inmiddels een “zero achterstand team” heeft opgericht. Dit team bestaat uit deskundige oudgedienden en zet zich in om rechtspositionele verzoeken van ambtenaren die onbehandeld zijn gebleven alsnog te behandelen.

Van belang is om de bestaande achterstanden op alle overige overheidsterreinen te inventariseren en te registreren. Naast het wegwerken van achterstanden in rechtspositionele zaken zal dat ook dienen te gebeuren op het gebied van ruimtelijke ordening, openbare werken, domeinbeheer, burgerlijke zaken, werk en inkomen en arbeidszaken.

Voorts is het van groot belang om professionele en goed bemande klachtenafdelingen in de diverse ministeries in te stellen die de klachten van burgers op serieuze wijze behandelen. De nodige wettelijke voorzieningen hiertoe dienen zo spoedig mogelijk te worden geïntroduceerd om een tijdige en professionele klachtenafhandeling te garanderen.

Willemstad, december 2011  
De Ombudsman van Curaçao,  
mr. Alba M.T. Martijn



BIJLAGE:  
**LANDSVERORDENING  
OMBUDSMAN**



## Bijlage behorende bij Eilandsverordening vaststelling diverse ontwerp-landsverordeningen land Curaçao (A.B. 2010 no. 87)

Landsverordening van de regelende  
de instelling van een ombudsman  
(Landsverordening ombudsman).  
=====

IN NAAM DER KONINGIN!

DE GOUVERNEUR van de Nederlandse Antillen,

In overweging genomen hebbende:

dat het ter uitvoering artikel 71 van de Staatsregeling noodzakelijk is een bijzondere voorziening tot onderzoek te treffen teneinde in voorkomende gevallen gedragingen van de overheid jegens de burger te onderzoeken alsmede naar aanleiding van dit onderzoek voorstellen te doen voor eventueel te treffen maatregelen;

Gelet op artikel III van de Rijkswet wijziging Statuut in verband met de opheffing van de Nederlandse Antillen  
:

### §. 1 Algemene bepalingen

#### Artikel 1

In deze landsverordening en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder:

ombudsman:	de ombudsman, bedoeld in artikel 2;
minister:	<b>de minister van Algemene Zaken;</b>
bestuursorgaan:	<b>1°. de minister die het rechtstreeks aangaat;</b> 2°. een ander bij landsbesluit, houdende algemene maatregelen aan te wijzen orgaan met enig openbaar gezag bekleed;

- ambtenaar: 1°. een ambtenaar in de zin van de  
landsverordening Materieel Ambtenarenrecht  
(P.B. ) en een gewezen ambtenaar;  
2°. een persoon met wie een bestuursorgaan  
een arbeidsovereenkomst naar burgerlijk recht is  
aangegaan, ook na het beëindigen van deze  
arbeidsovereenkomst;  
3°. een dienstplichtige in de zin van de  
Dienstplichtverordening 1961, ook na het einde  
van de dienstplicht;  
4°. andere personen werkzaam onder de  
verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan,  
ook na het beëindigen van de werkzaamheden;
- gedraging: het handelen of nalaten door een  
bestuursorgaan in een bepaalde  
aangelegenheid;
- rechterlijke instantie: personen of colleges, bij of krachtens  
landsverordening geheel of gedeeltelijk met  
rechtspraak belast en, voor zover het deze  
rechtspraak betreft, van het openbaar bestuur  
onafhankelijk.
2. Een gedraging van een ambtenaar in de uitoefening van zijn  
functie wordt aangemerkt als een gedraging van het bestuursorgaan  
onder wiens verantwoordelijkheid hij werkzaam is.

## § 2. De ombudsman

### Artikel 2

1. Er is een ombudsman.
2. De ombudsman heeft tot taak desgevraagd of eigener beweging  
onderzoek in te stellen naar gedragingen van bestuursorganen.

### Artikel 3

1. De ombudsman wordt benoemd door de Staten. De benoeming  
van de ombudsman geschiedt op een voordracht, bevattende  
tenminste de namen van drie personen die in gezamenlijk overleg is  
opgemaakt door de ondervoorzitter van de Raad van Advies, de  
president van het Gemeenschappelijk Hof van Justitie van de  
Nederlandse Antillen en Aruba en de president van de Algemene  
Rekenkamer.
2. **Om tot Ombudsman benoemd te worden moet men de  
Nederlandse nationaliteit bezitten en ingezetene zijn van  
Curaçao.**
3. De benoeming geschiedt voor de duur van zes jaren. De  
ombudsman is slechts eenmaal voor een tweede termijn  
herbenoembaar.



4. Indien de Staten voornemens zijn de ombudsman te herbenoemen, kunnen de Staten bepalen dat het tweede lid, tweede volzin, buiten toepassing blijft.
5. Indien blijkt dat de Staten niet tijdig tot de benoeming van een nieuwe ombudsman zullen kunnen komen, voorzien de Staten zo spoedig mogelijk in de waarneming van het ambt van ombudsman.
6. De waarneming eindigt van rechtswege op het tijdstip waarop een nieuwe ombudsman in functie is getreden.

#### Artikel 4

1. De Staten ontslaan de ombudsman met ingang van de eerstvolgende maand na die waarin hij de zeventigjarige leeftijd bereikt.
2. De Staten ontslaan de ombudsman voorts:
  - a. op zijn verzoek;
  - b. wanneer hij uit hoofde van ziekten of gebreken blijvend ongeschikt is zijn functie te vervullen;
  - c. bij aanvaarding van een ambt of betrekking als bedoeld in artikel 6 ;**
  - d. bij het verlies van het Nederlanderschap;
  - e. wanneer hij bij onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak wegens een misdrijf is veroordeeld dan wel hem bij zulk een uitspraak een maatregel is opgelegd die vrijheidsbeneming tot gevolg heeft;
  - f. wanneer hij bij onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak onder curatele is gesteld, in staat van faillissement is verklaard, surséance van betaling heeft verkregen of wegens schulden is gegijzeld;

#### Artikel 5

1. De Staten stellen de ombudsman op non-activiteit ingeval:
  - a. er tegen hem een ernstig vermoeden bestaat van feiten en omstandigheden die tot ontslag op grond van artikel 4, tweede lid, onder e of f, leiden;
  - b. hij zich in voorlopige hechtenis bevindt;
  - c. hij bij een nog niet onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak wegens misdrijf is veroordeeld, dan wel hem bij zulk een uitspraak een maatregel is opgelegd die vrijheidsbeneming tot gevolg heeft;
  - d. hij onder curatele is gesteld, surséance van betaling heeft verkregen of wegens schulden is gegijzeld ingevolge een nog niet onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak.
2. In het geval, bedoeld in het eerste lid, onder a, eindigt de non-activiteit na drie maanden. De Staten kunnen de getroffen maatregel telkens voor ten hoogste drie maanden verlengen.

3. In de gevallen, bedoeld in het eerste lid, onder b, c en d, beëindigen de Staten de non-activiteit zodra de grond voor de maatregel is vervallen.

4. De Staten kunnen bij de beslissing waarbij de ombudsman op non-activiteit wordt gesteld, bepalen dat tijdens de duur van de non-activiteit geen salaris of slechts een gedeelte van het salaris zal worden genoten, in het laatste geval onder aanwijzing van het gedeelte dat zal worden genoten.

5. Indien de non-activiteit anders dan door ontslag is geëindigd, kunnen de Staten beslissen dat het niet genoten salaris alsnog geheel of gedeeltelijk zal worden uitbetaald, in het laatste geval onder aanwijzing van het gedeelte dat zal worden uitbetaald.

#### Artikel 6

1. De ombudsman kan niet tevens zijn:

- a. lid van publiekrechtelijke colleges waarvoor de keuze geschiedt bij of krachtens wettelijk voorschrift uitgeschreven verkiezingen;
- b. lid van een vast college van advies en bijstand aan de regering;
- c. advocaat, procureur of notaris;
- d. lid van het bestuur van een politieke partij, een vakorganisatie of een vereniging of stichting die van overheidswege een subsidie ontvangt.

2. De ombudsman kan voorts geen openbare functie bekleden waaraan een vaste beloning of toelage is verbonden.

3. De ombudsman vervult overigens geen betrekkingen waarvan de uitoefening ongewenst is met het oog op een goede vervulling van zijn ambt of op de handhaving van zijn onpartijdigheid en onafhankelijkheid of van het vertrouwen daarin.

4. De betrekkingen die de ombudsman buiten zijn ambt vervult, worden door hem openbaar gemaakt.

#### Artikel 7

1. De bezoldiging van de ombudsman wordt bij landsverordening geregeld.

2. De Pensioenregeling politieke gezagsdragers is van overeenkomstige toepassing op de ombudsman, met dien verstande dat hij wordt gelijkgesteld met een statenlid.

3. Bij landsbesluit, houdende algemene maatregelen, worden de overige rechten en plichten van de ombudsman, die deel uitmaken van zijn rechtspositie, geregeld.

#### Artikel 8

Alvorens zijn ambt te aanvaarden legt de ombudsman in de handen van de voorzitter van de Staten af:

- a. de eed of verklaring en belofte dat hij tot het verkrijgen van zijn benoeming rechtstreeks noch middellijk, onder welke naam of onder

welk voorwendsel ook, aan iemand iets heeft gegeven of beloofd, alsmede dat hij om iets in zijn ambt te doen of te laten rechtstreeks noch middellijk van iemand enig geschenk of enige belofte heeft aangenomen of zal aannemen;

b. de eed of belofte van trouw aan de Staatsregeling.

#### Artikel 9

1..De Staten benoemen op verzoek van de ombudsman één of meer personen tot ombudsman-plaatsvervanger. De Staten slaan bij de benoeming van de ombudsman-plaatsvervanger zodanig acht op een aanbeveling, opgemaakt door de ombudsman en die de namen bevat van tenminste drie personen.

2. De benoeming van een ombudsman-plaatsvervanger geschiedt voor de duur van de ambtstermijn van de ombudsman op wiens verzoek hij is benoemd.

3. De ombudsman regelt de werkzaamheden van een ombudsman-plaatsvervanger. De ombudsman kan bepalen dat één of meer van de bevoegdheden van de ombudsman mede worden uitgeoefend door een ombudsman-plaatsvervanger met inachtneming van eventueel door de ombudsman vast te stellen richtlijnen.

4. De ombudsman regelt zijn vervanging door een ombudsman-plaatsvervanger voor het geval hij tijdelijk niet in staat is zijn ambt te vervullen.

5. Indien geen ombudsman-plaatsvervanger aanwezig of beschikbaar is, voorzien de Staten zo spoedig mogelijk in de vervanging van de ombudsman. In dat geval eindigt de vervanging zodra de ombudsman weer in staat is zijn ambt vervullen, of indien de ombudsman op non-activiteit is gesteld, op het tijdstip dat de non-activiteit eindigt.

6. Indien de ombudsman voor het einde van zijn ambtstermijn overlijdt of ingevolge artikel 4 wordt ontslagen, blijft de ombudsman-plaatsvervanger, in afwijking van het tweede lid, in functie totdat een nieuwe ombudsman in functie treedt.

7. De artikelen 4 tot en met 6 en 8 zijn van overeenkomstige toepassing op de ombudsman-plaatsvervanger.

#### Artikel 10

1. De ombudsman beschikt voor het vervullen van zijn taak over een bureau.

2. De ombudsman stelt de werkwijze en de inrichting van het bureau vast.

3. De ombudsman is bevoegd personeel op arbeidsovereenkomst naar burgerlijk recht in dienst te nemen. De arbeidsvoorwaarden van het personeel worden neergelegd in een reglement dat door de

ombudsman wordt vastgesteld na verkregen goedkeuring bij landsbesluit.

4. In afwijking van het derde lid zijn de Pensioenlandsverordening overheidsdienaren en de regeling vergoeding behandelings- en verplegingskosten overheidsdienaren van overeenkomstige toepassing op het personeel.

5. De begroting van het bureau alsmede de verantwoording van de gedane uitgaven maken deel van de begroting respectievelijk de rekening van het Land, onder het hoofdstuk **staatsorganen**

### **Artikel 11**

**1. De ombudsman is bevoegd binnen een aan hem bij de begroting beschikbaar gestelde budget uitgaven te doen en verplichtingen aan te gaan ten behoeve van de uitvoering van zijn taken.**

**2. De ombudsman doet jaarlijks een voorstel aan de Staten voor de nodige middelen voor een goede uitoefening van zijn taken.**

**3. De ombudsman verantwoordt de baten en lasten van het vorige begrotingsjaar in het verslag aan de Staten zoals bedoeld in artikel 27.**

### § 3 procedures

#### **Artikel 12**

1. Een ieder heeft het recht de ombudsman te verzoeken een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijke persoon of rechtspersoon heeft gedragen, tenzij sedertdien meer dan een jaar is verstreken.

2. Indien binnen een jaar nadat de gedraging plaatsvond, die gedraging aan het oordeel van een rechterlijk instantie dan wel ingevolge een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening aan het oordeel van een andere instantie is onderworpen, eindigt de termijn een jaar na de datum waarop in die procedure een uitspraak is gedaan waartegen geen beroep meer openstaat of de procedure op een andere wijze is geëindigd.

3. Alvorens het in het eerste lid bedoelde onderzoek in te stellen, gaat de ombudsman na of de verzoeker het bestuursorgaan, en voor zover van toepassing de betrokken ambtenaar, in kennis heeft gesteld van zijn bezwaren tegen de gedraging en in de gelegenheid heeft gesteld zijn zienswijze daaromtrent kenbaar te maken.

4. Het verzoekschrift wordt op schrift gesteld en bevat tenminste:

a. de naam en het adres van de verzoeker;



- b. een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de gedraging waarop het verzoekschrift betrekking heeft;
  - c. een aanduiding van het bestuursorgaan of, indien van toepassing, zo mogelijk van de betrokken ambtenaar, waarop het verzoek betrekking heeft;
  - d. een omschrijving waar, wanneer en jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden;
  - e. de reden waarom de verzoeker meent bezwaar te moeten maken tegen de gedraging; en
  - f. de wijze waarop en aan wie de in het derde lid bedoelde in kennisstelling heeft plaatsgevonden en, indien de daar bedoelde zienswijze is gegeven, een omschrijving daarvan.
5. De ombudsman is verplicht aan een verzoek als bedoeld in het eerste lid gevolg te geven behoudens in de gevallen, bedoeld in de artikelen **14 en 15**.
6. Indien het verzoekschrift in een andere dan de Nederlandse, Papiamentse of Engelse taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, kan de ombudsman besluiten het verzoekschrift niet in behandeling te nemen, mits de verzoeker de gelegenheid heeft gehad binnen een door de ombudsman gestelde termijn het verzoekschrift met een vertaling aan te vullen.
7. Indien de verzoeker daartoe de wens te kennen geeft, verleent het bureau van de ombudsman medewerking bij het opstellen van het verzoek.
8. De ombudsman bericht de verzoeker binnen dertig dagen na de indiening van het verzoek omtrent de behandeling ervan.
9. De ombudsman kan gedurende de behandeling van een verzoek de verzoeker en het bestuursorgaan voorstellen doen om onderling tot een oplossing met betrekking tot de gewraakte gedraging te komen.

### Artikel 13

1. Indien naar het oordeel van de ombudsman ten aanzien van de in het verzoekschrift bedoelde gedraging voor de verzoeker een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening openstaat, verwijst hij hem onverwijld naar de bevoegde instantie en draagt hij het verzoekschrift, nadat daarop de datum van ontvangst is aange-tekend, aan die instantie over.
2. Voor de toepassing van de regeling waarop de openstaande voorziening berust, wordt het verzoekschrift beschouwd als te voldoen aan de in die regeling voorkomende bepalingen met betrekking tot de wijze van indiening en adressering en wordt voorts het tijdstip, waarop het verzoekschrift door de ombudsman is ontvangen, beschouwd als het tijdstip waarop de zaak bij de in die regeling bedoelde instantie aanhangig is gemaakt.

3. De instantie, bedoeld in het tweede lid, stelt de verzoeker in de gelegenheid om binnen dertig dagen nadat zij hiervan mededeling heeft gedaan, zijn verzoekschrift overeenkomstig de voor die voorziening geldende regels aan te vullen of te wijzigen en, in voorkomend geval, het voor behandeling verschuldigde recht te voldoen.

#### **Artikel 14**

1. De ombudsman is niet verplicht een onderzoek als bedoeld in artikel 12, eerste lid, in te stellen of voort te zetten, indien:

- a. het verzoekschrift te laat is ingediend of niet voldoet aan de vereisten, vermeld in artikel 12, vierde lid;
- b. het verzoek kennelijk ongegrond is;
- c. het belang van de verzoeker of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;
- d. de verzoeker een ander is dan degene jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden;
- e. een verzoekschrift, dezelfde gedraging betreffende, bij hem in behandeling is of - behoudens een nieuw feit of een nieuwe omstandigheid bekend is geworden en zulks tot een ander oordeel over bedoelde gedraging zou hebben kunnen leiden - door hem is afgedaan;
- f. ten aanzien van de gedragingen voor de verzoeker een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening heeft opengestaan en hij daarvan geen gebruik heeft gemaakt;
- g. ten aanzien van de gedraging anders dan ingevolge een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening door een rechterlijke instantie uitspraak is gedaan;
- h. ten aanzien van een gedraging van het bestuursorgaan die nauw samenhangt met het onderwerp van het verzoekschrift een procedure aanhangig is bij een rechterlijke instantie, dan wel ingevolge een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening bij een andere instantie.

#### **Artikel 15**

De ombudsman is niet bevoegd een onderzoek in te stellen of voort te zetten:

- a. indien de aangelegenheid behoort tot het algemeen regeringsbeleid, daaronder begrepen het algemeen beleid ter handhaving van de rechtsorde, of tot het algemeen beleid van het betrokken bestuursorgaan;
- b. betreffende algemeen verbindende voorschriften;
- c. zolang ten aanzien van de gedraging een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening openstaat of ingevolge een zodanige voorziening een procedure aanhangig is;



d. zolang ten aanzien van de gedraging anders dan ingevolge een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening een procedure bij een rechterlijke instantie aanhangig is, dan wel beroep openstaat tegen een uitspraak die in een zodanige procedure is gedaan;

#### Artikel. 16

1. Indien de ombudsman op grond van artikel 14 of 15 geen gevolg geeft aan een verzoek tot het instellen van een onderzoek, dan wel het onderzoek niet voortzet, doet hij daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk en met redenen omkleed mededeling aan de verzoeker. In het geval hij een onderzoek niet voortzet doet hij de hiervoor bedoelde mededeling tevens aan het betrokken bestuursorgaan en, in voorkomend geval, aan de betrokken ambtenaar.

2. De ombudsman geeft aan een ieder die daarom verzoekt, afschrift of uittreksel van de mededeling, bedoeld in het eerste lid. Met betrekking tot de daarvoor in rekening te brengen vergoedingen en de eventuele kosteloze verstrekking is het Landsbesluit uitvoeringsregels openbaarheid van bestuur en de eventuele kosteloze verstrekking daarvan het Landsbesluit tarieven in burgerlijke zaken van overeenkomstige toepassing. Tevens legt hij een zodanige mededeling ter inzage op een door hem daarvoor aan te wijzen plaats.

#### Artikel 17.

1. De ombudsman stelt het bestuursorgaan en indien van toepassing, de ambtenaar, op wiens gedraging het onderzoek betrekking heeft, alsmede in het geval, bedoeld in artikel 12, eerste lid, de verzoeker in de gelegenheid schriftelijk dan wel - ter beoordeling van de ombudsman - mondeling, al dan niet in elkaars tegenwoordigheid, hun standpunt toe te lichten.

2. De betrokkenen kunnen zich doen vertegenwoordigen of doen bijstaan door een gemachtigde. De gemachtigde legt hiertoe een schriftelijke machtiging over van degene die hij vertegenwoordigt, tenzij hij advocaat is of verschijnt in aanwezigheid van degene die hij vertegenwoordigt.

#### Artikel 18

1. De ombudsman is bevoegd bij het desbetreffende bestuursorgaan, de verzoeker en, voor zover van toepassing de betrokken ambtenaar, alle inlichtingen te vragen die een aangelegenheid betreffen waarop het onderzoek betrekking heeft. De gevraagde inlichtingen worden verstrekt binnen een door de ombudsman aan te geven termijn.

2. Inlichtingen die betrekking hebben op het beleid, gevoerd onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, kan de ombudsman

bij de daarbij betrokken ambtenaren slechts inwinnen door tussenkomst van dat orgaan.

3. Het orgaan door welks tussenkomst de inlichtingen worden ingewonnen, kan zich bij het horen van ambtenaren doen vertegenwoordigen.

4. De betrokkenen, bedoeld in het eerste lid, kunnen zich van het verstrekken van inlichtingen verschonen op grond van wettelijk of andere gewichtige redenen. De ombudsman kan ter staving van het beroep op het verschoningrecht overlegging vragen van daartoe strekkende bewijsstukken.

#### **Artikel 19**

1. De ombudsman is bevoegd ten dienste van het onderzoek het bestuursorgaan, de ambtenaar op wiens gedraging het onderzoek betrekking heeft, de verzoeker, getuigen, deskundigen en tolken op te roepen.

2. De getuigen, deskundigen en tolken zijn verplicht voor de ombudsman te verschijnen en hun diensten en medewerking als zodanig te verlenen.

3. De ombudsman kan bevelen, dat getuigen, deskundigen en tolken die, hoewel opgeroepen, niet zijn verschenen met behulp van de sterke arm voor hem worden gebracht om aan hun verplichting te voldoen.

4. Deskundigen, die zijn opgeroepen, verrichten hun taak onpartijdig en naar beste weten.

5. De tolken en deskundigen zijn verplicht tot geheimhouding van hetgeen hun ter zake van dienstverlening ter kennis komt.

6. De getuigen, deskundigen en tolken kunnen zich van hun verplichtingen verschonen wegens wettelijke of andere gewichtige redenen. Artikel 18, vierde lid, tweede volzin, is van toepassing.

7. De ombudsman is voorts bevoegd ten dienste van het onderzoek incidenteel een beroep te doen op binnen het overheidsapparaat aanwezige deskundigheid. De betrokkenen zijn gehouden hieraan alle medewerking te verlenen.

#### **Artikel 20**

Oproepingen ingevolge de artikelen 18 en 19 geschieden bij aangetekende brief, ondertekend door de ombudsman.

#### **Artikel 21**

1. De ombudsman kan besluiten dat getuigen niet zullen worden gehoord en deskundigen of tolken niet tot de uitoefening van hun taak zullen worden toegelaten dan na het afleggen van een eed of belofte in de handen van de ombudsman.

2. Getuigen leggen de eed of belofte af "dat zij zullen zeggen de gehele waarheid en niets dan de waarheid"; deskundigen leggen de

eed of belofte af "dat zij verslag zullen doen naar hun geweten"; en tolken leggen de eed of belofte af "dat zij hun plichten als tolk met nauwgezetheid zullen vervullen".

#### **Artikel 22.**

1. De ingevolge deze landsverordening door de ombudsman opgeroepen personen ontvangen desverlangd een vergoeding uit 's Lands kas voor reis- en verblijfskosten alsmede wegens tijdsverzuim en daarmee verband houdende kosten overeenkomstig het bij of krachtens het Landsbesluit tarieven in burgerlijke zaken bepaalde.
2. Het eerste lid is niet van toepassing op hen die in de openbare dienst werkzaam zijn, indien zij zijn opgeroepen in verband met hun taak als zodanig.
3. De ombudsman begroot de ingevolge dit artikel verschuldigde vergoeding.

#### **Artikel 23.**

1. De ombudsman is te allen tijde bevoegd inzage te vorderen van de boeken en bescheiden, waarvan de inzage naar zijn redelijk oordeel voor de vervulling van zijn taak nodig is, en daarvan afschrift te nemen.
2. De ombudsman heeft te allen tijde toegang tot plaatsen, waarvan de betreding naar zijn redelijk oordeel voor de vervulling van zijn taak nodig is, met uitzondering van woningen.
3. Het betreden van woningen mag slechts geschieden met toestemming van de bewoner.

#### **Artikel. 24**

1. Alvorens het onderzoek af te ronden en de bevindingen naar aanleiding daarvan in een rapport neer te leggen, stelt de ombudsman het bestuursorgaan en in voorkomend geval de ambtenaar wiens gedraging voorwerp van onderzoek is geweest, alsmede in het in artikel 12, eerste lid bedoelde geval de verzoeker, in kennis van zijn voorlopige bevindingen.
2. De ombudsman stelt het bestuursorgaan, de ambtenaar en de verzoeker in de gelegenheid zich binnen een door hem gestelde termijn over de voorlopige bevindingen uit te spreken.

#### **Artikel 25**

1. Zodra de ombudsman het onderzoek heeft afgerond, maakt hij rapport op waarin hij zijn bevindingen neerlegt en zijn oordeel uitspreekt of de gedraging van het bestuursorgaan geheel of gedeeltelijk al dan niet behoorlijk was.
2. De ombudsman neemt, indien de desbetreffende gedraging onderwerp is geweest van een rechterlijke uitspraak anders dan

ingevolge een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening, de rechtsgronden van die uitspraak in acht.

3. De ombudsman zendt het rapport zo spoedig mogelijk aan het bestuursorgaan en, in voorkomend geval, aan de ambtenaar wiens gedraging voorwerp van onderzoek is geweest, alsmede in het in artikel 12, eerste lid, bedoelde geval aan de verzoeker.

4. De ombudsman kan het bestuursorgaan aanbevelingen doen om maatregelen te nemen. Het bestuursorgaan deelt de ombudsman mee of, en zo ja op welke wijze, het aan de aanbevelingen heeft gevolg gegeven en motiveert het niet overnemen dan wel afwijken van de aanbevelingen.

5. In afwijking van het eerste lid spreekt de ombudsman geen oordeel uit indien het onderzoek hem naar zijn oordeel onvoldoende zekerheid verschaft over de feitelijke toedracht van de gedraging waartegen het verzoekschrift gericht is.

6. Artikel 16, tweede lid, is van overeenkomstige toepassing.

#### § 4 Slotbepalingen

##### Artikel 26.

Een ieder die betrokken is bij de uitvoering van deze landsverordening en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ter zake van die gegevens een geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding van die gegevens, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht of uit zijn taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit.

##### Artikel 27

1. De ombudsman brengt jaarlijks verslag uit van zijn werkzaamheden aan de Staten.

2. De ombudsman draagt zorg, dat het verslag openbaar wordt gemaakt en algemeen verkrijgbaar wordt gesteld.

3. Artikel 11 van de Landsverordening openbaarheid van bestuur is van overeenkomstige toepassing met dien verstande, dat de ombudsman bij het verslag gegevens kan voegen, slechts ter vertrouwelijke kennisneming door de Statenleden en de ministers.

4. De Staten zijn bevoegd de ombudsman op te roepen in een zitting van de Staten te verschijnen om inlichtingen te verstrekken.

##### Artikel. 28.

1. De ombudsman is, al dan niet op verzoek van de Staten, bevoegd dadelijk na het afsluiten van een onderzoek de Staten in te lichten omtrent zijn bevindingen en zijn oordeel.

2. Artikel 27, tweede, derde en vierde lid, zijn van toepassing.

#### **Artikel 29**

Deze landsverordening treedt in werking op het tijdstip waarop de Rijkswet wijziging Statuut in verband met de opheffing van de Nederlandse Antillen in werking treedt.

#### **Artikel 30**

Deze landsverordening wordt aangehaald als: Landsverordening ombudsman.

BIJLAGE:

# CAROA'S SIXTH BIENNIAL CONFERENCE 2010





## Monday, November 1, 2010 FIRST DAY OF CONFERENCE

08.00 – 09.00 a.m. Registration Cont'd

### Plenary Session I

Theme: Integrity and Governance - Making the Connection

Chair: *Ms Lynette Stephenson, Ombudsman of Trinidad and Tobago*

09.00 – 09.30 a.m. What really is Integrity?

09.30 – 10.00 a.m. Recognizing Integrity Violations

10.00 – 10.30 am Discussions  
10.30 – 11.00 a.m. Coffee break

Prof Victor Ayeni,  
Director, GMSI, London  
Mrs Dana Seetahal, SC,  
Lecturer, Hugh Wooding  
Law School, Trinidad &  
Tobago  
Chair

### Plenary Session I (Cont'd)

11.00 – 11.30 a.m. Integrity and the Promotion of Good Governance

11.30 – 12.00 pm Discussions  
12.00 - 14.00 p.m. Lunch break

Dr. Roger Korangteng,  
Adviser Governance &  
Institutional Developm.  
Division, ComSec  
Chair

### Plenary Session II

Theme: Dimensions of the Ombudsman's Role

Chair: *Mrs Eusalyne Lewis, Ombudsman of Antigua and Barbuda*

14.00 – 14.30 p.m. The Ombudsman as promoter of government's integrity

14.30 – 15.00 p.m. The importance of the authority of the Ombudsman when dealing with integrity violations

15.00 – 15.30 p.m. Discussions  
15.30 – 16.00 p.m. Coffee break

Mr. Earl Witter QC,  
Ombudsman of Jamaica  
Dr. Alex Brenninkmeijer,  
National Ombudsman of  
the Netherlands  
Chair

### Plenary Session II (Cont'd)

**16.00 - 16.30 p.m.**

**The Ombudsman as Change Agent**

**Ms. Arlene Brock,  
Ombudsman of Bermuda  
Chair**

**16.30 – 17.00 p.m.**

**Discussions**



## Tuesday, November 2, 2010 SECOND DAY OF CONFERENCE

### Plenary Session III

Theme: Detection and Containment

**Chair: Mr Walford Gumbs, Ombudsman of the Federation of St Kitts & Nevis**

09.00 – 09.30 a.m.	Red flags to detect threatening vulnerabilities in a government agency	Mr. Hans Mijnheer, M.Sc., RA. Acting Director Government's Accounting, Curacao
09.30 – 10.00 am.	Confidentiality – A key to Integrity	Ms. Nicola Williams Ombudsman of Cayman Islands
10.00 – 10.30 am	Discussions	Chair
10.30 – 11.00 a.m.	Coffee break	
	Plenary III Session (Cont'd)	
11.00– 11.30 am	Recommendations to correct threatening Integrity Violations	Mr Kenneth Dambruck, LL.M, Director of Unusual Transactions Reporting Centre
11.30 - 12.00 pm	Discussions	Chair
12.00 – 14.00	Lunch	

### Plenary Session IV

Theme: Securing Integrity in the Ombudsman System

**Chair: Mr Elton Georges, Complaints Commissioner for the British Virgin Islands**

14.00 – 14.30 p.m.	Threats to the Ombudsman's Integrity	Mr Stanley Betrian, LL.M., Former Lieutenant Governor of Curaçao
14.30 – 15.00 a.m.	Protection of the ombudsman and his staff against external false accusations	Ms. Alba Martijn LL.M. Ombudsman of Curaçao
15.00– 15.30 p.m.	Discussions	Chair
15.30 - 16.00 p.m.	Coffee break	
	Plenary Session IV (Cont'd)	

**16.00 – 16.30 a.m.**

**Strengthening of the Institution of the  
ombudsman against outside attacks**

**Ms. Niovis Winklaar,  
M.Sc., LL.M,  
Member of Advice  
Committee of the  
Ombudsman of Curaçao  
Chair**

**16.30 - 17.00 p.m.**

**Discussions**



**Wednesday, November 3, 2010 THIRD DAY OF THE CONFERENCE**

**SPECIAL GUEST PLENARY SESSION**

**Chair: Mr Valton Bend, Ombudsman for Barbados**

<b>09.00 - 09.45 a.m.</b>	<b>Theme: Making Integrity Real – Challenges and Lessons of Experience</b>	<b>Adv Thulisile Madonsela, Public Protector of South Africa</b>
<b>09.45-10.30 a.m.</b>	<b>Discussions</b>	<b>Chair</b>
<b>10.30 - 11.00 a.m.</b>	<b>Coffee break</b>	

**Syndicate Groups Session**

<b>11.00 - 12.30 p.m.</b>	<b>Group I – Managing Government Vulnerabilities (Lead Discussant – Ms. Lynette Stephenson Ombudsman of Trinidad &amp; Tobago)</b>
	<b>Group II – Integrity and Human Rights – Strengthening the Link in the Caribbean (Lead Discussant: Madame Justice Pemberton, High Court of Trinidad &amp; Tobago)</b>
	<b>Group III – How far should the Ombudsman go when investigating an integrity violation? (Lead Discussant: Professor Najmul Abedin, Department of Public Management, Austin Peay State University, Tennessee, USA)</b>
	<b>Group IV – Strengthening Measures to Ensure Integrity in Government (Lead Discussant: Mrs Dana Seetahal, SC, Lecturer, Hugh Wooding Law School, Trinidad &amp; Tobago)</b>
	<b>Group V - Integrity and Good Governance in the Caribbean – What Lessons can Ombudsmen take away from this</b>

**Conference? (Lead Discussant: Ms. Arlene Brock, Ombudsman of Bermuda)**

**12.30 -14.00 p.m.          Lunch**

**Report Back and Plenary Discussions**

**Chair: *Prof Victor Ayeni, Director, GMSI, London***

**14.00 -15.30 p.m.          Presentations & Discussions**

**15.30 -16.15 p.m.          Coffee break**

**CONFERENCE CLOSURE**

**Chair: *Mr. Madison Stanislaus, President CAROA***

**16.15 -17.30 p.m.          Adoption of Conference Communique  
Official closure of the conference**



**Thursday 4, 2010**

**CAROA'S STATUTORY GENERAL MEETING**

**09.00 – 12.00 a.m.**

**CAROA General Meeting**

**Members and  
CAROA's board**

**12.00- 14.00 p.m.**

**Lunch**

**14.00 -17.00 p.m.**

**Excursion: Visitors from abroad**  
 ▪ Visit to historical slave museum  
 ▪ Opportunity to shop  
**Visitors from abroad**

**Meeting point:  
Lobby Marriot  
Hotel  
Time: 14.00 p.m.**



BIJLAGE:

# OFFICIAL OPENING'S CEREMONY PROGRAM



## PROGRAM

Opening Ceremony and the General Sixth Biennial Conference  
of the Caribbean Ombudsman Association (CAROA)

October 31, 2010 - November 4, 2010  
Curaçao

Theme:

***Integrity – The Foundation of Good Governance***

Venue:

**Curaçao Marriot Beach Resort and Emerald Casino**  
**Address : John F. Kennedy Boulevard**  
**Piscadera Bay**  
**Telephone: 5-999-736.8800**  
**Telefax : 5-999-462.7502**

## Sunday, October 31, 2010      OPENING

<b>Time table</b>	<b>Activity</b>	<b>Speaker</b>
<b>15.30 pm</b>	<b>Registration</b>	
<b>19.00 p.m.</b>	<b>MC announces arrival of the Governor of Curaçao</b>	<b>Ms. Nathaly Isenia</b>
<b>19.00 p.m.</b>	<b>Arrival of the Governor of Curaçao</b>	<b>Mr. Frits Goedgedrag LL.M.</b>
<b>19.05 p.m.</b>	<b>Introduction of the seminar event by the Master of Ceremonies</b>	<b>Ms. Nathaly Isenia</b>
<b>19.10 - 19.15 p.m.</b>	<b>Opening's prayer</b>	<b>Rev. Herbert Eccles</b>
<b>19.15 – 19.35 p.m.</b>	<b>Official Opening: Governor of Curaçao</b>	<b>Mr. Frits Goedgedrag LL.M.</b>
<b>19.35 - 19.45 p.m.</b>	<b>Remarks of the Hostess</b>	<b>Ms. Alba Martijn LL.M, Ombudsman of Curacao</b>
<b>19.45 - 19.55 p.m.</b>	<b>Greeting by the President of Parliament</b>	<b>Mr. Ivar Asjes M.Sc.</b>
<b>19.55 - 20.05 p.m.</b>	<b>Greeting by Representative ComSec</b>	<b>Dr. Roger Korangteng, Adviser Governance &amp; Institutional Development Division,</b>
<b>20.05 – 20.25 p.m.</b>	<b>President's Speech: CAROA – Past, Present and the Future</b>	<b>Mr. Madison Stanislaus, President CAROA Ombudsman of St. Lucia</b>
<b>20.25 – 20.40 p.m.</b>	<b>Cultural Act: Gospel Dance Group Mecola</b>	
<b>20.40 – 21.00 p.m.</b>	<b>Keynote speaker: The lasting damaging effect of lack of integrity on the development of a country</b>	<b>Dr. Emsley Tromp President of the Central Bank of Curacao &amp; St. Maarten</b>
<b>21.00 – 21.25 p.m.</b>	<b>Cultural Act: Grupo Serenata</b>	
<b>21.25 – 21.30 pm</b>	<b>Vote of Thanks</b>	<b>Mr. Earl Witter QC Vice President CAROA Ombudsman of Jamaica</b>
<b>21.30</b>	<b>Conclusion of Opening Ceremony</b>	<b>Ms. Alba Martijn LL.M. Ombudsman of Curaçao</b>
<b>21.30 – 22.30 p.m.</b>	<b>RECEPTION</b>	



