



JAARVERSLAG 2011

VAN DE OMBUDSMAN VAN CURAÇAO



Inhoudsopgave

Voorwoord	5
Inleiding	6
1. De Ombudsman en de relatie tussen intern en extern klachtrecht	9
2. Een overzicht van de in behandeling genomen klachten	13
3. Voorbeelden van verzoeken van ontevreden burgers in het verslagjaar	23
4. Bedrijfsvoering Bureau Ombudsman Curaçao	33
5. De externe relaties van de Ombudsman	37
6. Beleidsvisie voor het jaar 2012	41
Bijlagen	
Program of the First Curaçao International Ombudsman Conference June 14-17, 2011	45
Communiqué of the First Curaçao International Ombudsman conference 2011 with Conclusions and recommendations of the conference	51
Landsverordening Ombudsman	57

Voorwoord



Het jaarverslag dat thans voor u ligt geeft op beknopte wijze aan hoe invulling is gegeven aan het ambt van Ombudsman van Curaçao in het jaar 2011. Zoals wettelijk voorgeschreven wordt dit jaarverslag aan de Staten van Curaçao aangeboden en maakt het deel uit van de stukken van Curaçao met een openbaar karakter. Dit jaarverslag is voor eenieder beschikbaar en kosteloos verkrijgbaar. Bij het verrichten van haar werkzaamheden en het realiseren van verschillende strategische doelstellingen heeft de Ombudsman ook in dit verslagjaar op de medewerking van diverse personen en instanties kunnen rekenen. In dit verband gaat een speciaal woord van dank uit naar de Adviescommissie voor de Ombudsman, de Caribbean International University, de Nationale Ombudsman van Nederland, dr. Alex Brenninkmeijer, de Ombudsman van Amsterdam, dr. Ulco van der Pol en het team van het Bureau Ombudsman Curaçao voor hun toewijding, inzet en ondersteuning.



De Ombudsman is voorts eenieder erkentelijk die op zijn of haar manier een bijdrage heeft geleverd gedurende 2011. Tot slot wil de Ombudsman alle rechtzoekende burgers die de weg naar het Bureau Ombudsman Curaçao hebben weten te vinden in 2011 bedanken voor het in het instituut van de Ombudsman gestelde vertrouwen. Dit vertrouwen wordt zeer op prijs gesteld en vormt tevens de belangrijkste drijfveer om te blijven streven naar het geven van de best mogelijke dienstverlening.

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

¹ Het team van de Ombudsman bestaat uit: mr. Keursly Concincion, senior jurist tevens plv. directeur van het Bureau van de Ombudsman, de heer Radameh Da Costa Gomez, secretaris van de Ombudsman, de senior klachtbehandelaar, mw. Marjorie Tromp, de office manager, mw. Senerella Elisabeth, de klachtbehandelaar, mw. Sulaica Martis en de primaire intaker, mw. Marugia Sasso (niet aanwezig).

Inleiding

Na de ontmanteling van de Nederlandse Antillen in oktober 2010, is 2011 het eerste jaar waarin Curaçao de volledige twaalf kalendermaanden als land heeft gefunctioneerd. De korte periode direct na de ontmanteling in 2010 had desalniettemin voldoende inzicht en bruikbare werkervaring verschaft teneinde de Ombudsman in staat te stellen om voor het verslagjaar realistische doelen na te streven.

De Ombudsman heeft in 2011 verschillende doelstellingen verwezenlijkt. Een van deze doelstellingen was het opvullen van de vacatures voor wat betreft de goedgekeurde startformatie van het Bureau Ombudsman Curaçao. Het is gelukt om een senior jurist, een office manager en een primaire intaker/administratieve kracht aan te trekken. De versterking van het team heeft als gevolg gehad dat de dienstverlening kon worden verbeterd en dat de werkdruk aanzienlijk beter kon worden verdeeld.

Gedurende 2011 heeft de Ombudsman kunnen constateren dat het niet altijd even duidelijk was voor het ambtelijke apparaat wat de taken en bevoegdheden zijn die de Ombudsman toekomen. Een mogelijke verklaring hiervoor kan zijn de samenvoeging van de ambtelijke apparaten van het land Nederlandse Antillen en het Eilandgebied Curaçao in een nieuwe ambtelijke organisatie. De werknemers van het voormalige land Nederlandse Antillen kenden het instituut van Ombudsman immers niet, terwijl zelfs de ambtenaren die voorheen ten tijde van het eilandgebied bekend waren met het instituut van Ombudsman, niet met zekerheid weten hoe de wetgever in het land Curaçao invulling heeft gegeven aan het ambt van Ombudsman.

De Ombudsman wil de bovenomschreven situatie ten goede veranderen door het geven van voorlichting. Deze voorlichting vindt stapsgewijs en met enige regelmaat plaats. Het uiteindelijke resultaat moet in ieder geval zijn dat het hele ambtelijke apparaat voldoende geïnformeerd is over de taken en bevoegdheden van de Ombudsman, hetgeen de rechtzoekende burger ten goede zal komen.

De Ombudsman heeft in het kader van het vorenstaande ervoor gekozen om in eerste instantie voorlichting te geven aan de ambtelijke leiding van de ministeries van Curaçao. Aan alle Secretarissen-Generaal van de ministeries van Curaçao is een bezoek afgelegd, waarbij uitleg is gegeven over het instituut van de Ombudsman. Veel Secretarissen-Generaal hebben de leden van hun managementteam laten deelnemen aan de presentatie van de Ombudsman en aan de nabespreking. De Ombudsman heeft uitdrukkelijk aangegeven bereid te zijn om meerdere presentaties te geven aan groepen van medewerkers binnen de ministeries, indien dit noodzakelijk mocht blijken.

Tijdens de afgelegde bezoeken is benadrukt wat de taken zijn van het instituut van de Ombudsman en waarom het van belang is dat de overheid haar medewerking geeft aan de onderzoeken van de Ombudsman. In dit verband is het wettelijke kader geschetst en nader toegelicht.

Voorts is gebruik gemaakt van de gelegenheid om aan te geven dat het belangrijk is om contactambtenaren aan te wijzen met wie de klachtbehandelaars van de Ombudsman rechtsreeks in contact kunnen treden, wanneer zij naar een oplossing zoeken voor een door een burger onder de aandacht van de Ombudsman gebrachte klacht. Het aanwijzen van contactambtenaren is in veel landen die bekend zijn met het instituut van de Ombudsman vrijwel standaard en maakt dat de werkzaamheden van de Ombudsman efficiënter kunnen verlopen.

De Ombudsman heeft in het verslagjaar samen met de Caribbean International University de eerste Internationale Ombudsman Conferentie georganiseerd. Op 14 april 2011 sloten de Ombudsman en de Caribbean International University voor dit doel een samenwerkingsovereenkomst.

Samenwerking Bureau Ombudsman met de Caribbean International University.



Van links naar rechts op de foto: dr. Luis Marín van de Caribbean International University (CIU), Minister van Onderwijs Wetenschap cultuur en sport, dhr. Lionel Jansen, dr. Carmelo de Stefano, CEO van CUI, mr. Alba Martijn, dr. Magdalena Ferrazzini van CIU en dhr. Radameh Da Costa Gomez, Secretaris van de Ombudsman van Curaçao

Dit gebeurde in het World Trade Center, in bijzijn van de Minister van Onderwijs Wetenschap Cultuur & Sport, de heer Lionel Jansen. Deze conferentie is de eerste conferentie die partijen georganiseerd hebben in de reeks van conferenties die jaarlijks op Curaçao zullen gaan plaatsvinden met het doel om Curaçao te maken tot een centrum voor de professionalisering van Ombudsmannen.²



De conferentie vond plaats van 14 juni tot en met 17 juni op Curaçao en had als thema "Duty of confidentiality, the core of trust".³

Tijdens deze conferentie hebben collega ombudsmannen, hoogleraren, juristen en andere deskundigen uit verschillende delen van de wereld een bijdrage geleverd. Tijdens de openingsceremonie van de "First Curaçao International Conference for Ombudsmen" werden de gasten welkom geheten door de

Minister-President van Curaçao, dr. Gerrit Schotte, en de gastvrouw, mr. Alba Martijn, Ombudsman van Curaçao. De keynote speaker tijdens de openingsceremonie was de heer André Marin LL.M., Ombudsman van de Provincie Ontario, Canada.

In 2011 is voorts gestart met de voorbereidingen om het instituut van de Ombudsman los te koppelen van de overheid voor wat betreft het financieel en het personeel zelfbeheer dat de wetgever aan de Ombudsman heeft toegekend. Het is de verwachting dat deze exercitie in 2012 zal worden afgerond.

² De openingsceremonie van de internationale conferentie werd opgeluisterd door de dansgroep Dushi Kòrsou.

³ Voor een kopie van het programma van de Conferentie en de conclusies en aanbevelingen die voortvloeiden uit de conferentie wordt hierbij verwezen naar de bijlagen 1 en 2 bij dit jaarverslag.



Eerste rij: v.l.n.r. de gastvrouw mw. mr. Alba Martijn; de Minister-President van Curaçao, dr. Gerrit Schotte, de keynote speaker, dhr. André Marin, Ombudsman van Ontario (Canada), deelnemers aan de conferentie.

Tweede rij: v.l.n.r. dr. Luis Marín, Vice Rector Post Graduale Opleidingen van de Caribbean International University (Curaçao), deelnemers aan de conferentie, dr. Ulco van de Pol, Gemeentelijke Ombudsman van Amsterdam en omgeving, dhr. Radameh da Costa Gomez, de Secretaris van de Ombudsman van Curaçao en dr. Sergio Brown, hoogleraar internationaal recht aan de universiteit van Carabobo (Venezuela).

Derde rij: v.l.n.r. dr. Jeannette Hagen, consultant en docent aan de Universiteit van de Nederlandse Antillen, de dansgroep Dushi Kòrsou en dr. Larry Devoe, Algemeen Directeur van de Juridische Afdeling van het Bureau van de Ombudsman van Venezuela.

Vierde rij: v.l.n.r. dhr. Arthur Nivillac MSc, Hoofd van de Psycho-sociale afdeling van ARBO (Curaçao), mw. mr. Suzanne Camelia-Römer, voormalige Minister-President van de Nederlandse Antillen en de dansgroep Dushi Kòrsou.

In september 2011 is op initiatief van de Ombudsman van de provincie Santa Fé (Argentinië), dr. Edgardo José Bistoletti, een samenwerkingsovereenkomst ondertekend door beide ombudsmannen. De samenwerkingsovereenkomst biedt de mogelijkheid aan beide instituten om kennis uit te wisselen en gezamenlijk conferenties te organiseren ter bevordering van de kennis van de regionale ombudsmannen en hun medewerkers.

Tevens is in september 2011 op initiatief van het Instituto Latinoamericano de Ombudsman een samenwerkingsovereenkomst getekend. Namens dit Latijns-Amerikaanse Instituut tekende dr. Edgardo José Bistoletti. De drie instituten besloten om samen met de Caribbean International University in juni 2012 gezamenlijk de tweede Internationale Conferentie voor Ombudsmannen op Curaçao te organiseren.



Op 13 september 2011 ondertekende dr. Edgardo José Bistoletti twee samenwerkingsovereenkomsten met mw. mr. Alba Martijn in bijzijn van de Rector Magnificus van de Caribbean International University, dr. Vittorio de Stefano.

HOOFDSTUK 1

De Ombudsman en de relatie tussen intern en extern klachtrecht

1. De Ombudsman en de relatie tussen intern en extern klachtrecht

1.1 Intern klachtrecht

Onder intern klachtrecht wordt verstaan de klachtbehandeling door het bestuursorgaan zelf. In Nederland is de basis voor dit klachtrecht neergelegd in de wet, namelijk in de Algemene wet bestuursrecht (Awb). De bepalingen in de Awb zijn echter minimumvereisten en hun nadere uitwerking vindt daarom doorgaans plaats door het vaststellen van besluiten van algemene strekking. Hier te lande heeft de wetgever nog geen algemene regeling tot stand gebracht waarin het interne klachtrecht is geregeld.

Het is de Ombudsman echter ambtshalve bekend dat verschillende ministeries wel bezig zijn met het regelen van de materie binnen het eigen ministerie via beleidsregels en/of ambtelijke procedures. Sommige ministeries zijn vergevorderd terwijl andere nog aan het begin staan van het proces.

De fase van het proces waarin een ministerie zich bevindt is op zich echter niet een factor die van invloed behoort te zijn op de afhandeling van door burgers ingediende klachten/verzoeken. De beginselen van behoorlijk bestuur vereisen immers dat ministeries zich op correcte wijze kwijten van hun taken.

De Ombudsman ziet voordelen in een bij wet vastgestelde uniforme wijze van interne klachtenafhandeling en heeft de overheid hierop gewezen. Onder meer zal op deze manier in beginsel voorkomen kunnen worden dat de burger zich geconfronteerd ziet met verschillende afhandelingsprocedures binnen de overheid die per ministerie (al dan niet sterk) van elkaar afwijken.

Het neerleggen van een interne klachtenregeling in een wettelijke regeling heeft bovendien het voordeel van meer zekerheid voor wat betreft de toepassing; men kan immers makkelijker afwijken van beleid, mits de juridische voorwaarden daartoe aanleiding geven, dan afwijken van de wet. Dit nog afgezien van het feit dat hier te lande vooralsnog geen verplichting geldt om beleidsregels bekend te maken, waardoor het voor de burger moeilijk kan zijn om na te gaan welk beleid in een bepaald geval van toepassing is.

1.2. Extern klachtrecht

Het externe klachtrecht geeft de burger de mogelijkheid om in laatste instantie een verzoek in te dienen over mogelijk onbehoorlijk gedrag van een bestuursorgaan. De afhandeling van een zodanig verzoek vindt plaats door een onafhankelijke derde. Deze onafhankelijke derde is voor Curaçao de Ombudsman. De Ombudsman heeft op Curaçao de status van een Hoog College van Staat. Deze status vloeit voort uit het feit dat het ambt van de Ombudsman is opgenomen in de Staatsregeling van Curaçao. De uitwerking van de taken, de bevoegdheden en verplichtingen van de Ombudsman heeft plaatsgevonden in een organieke regeling.

Het interne klachtrecht fungeert als het ware als een soort voorprocedure voor een eventuele externe behandeling van klachten c.q. verzoekschriften. In de regel zal de externe behandeling van klachten een oordeel moeten inhouden over de wijze van totstandkoming c.q. de inhoud van een oordeel door de interne klachtbehandelaar. Het systeem van externe klachtbehandeling heeft talloze voordelen, zoals onder meer de verbetering van de kwaliteit van het bestuur en de verbetering van de aanvullende rechtsbescherming aan de burger.

1.3. Het kenbaarheidsvereiste

Het kenbaarheidsvereiste vormt een belangrijk onderdeel van de Landsverordening Ombudsman en houdt kort samengevat in dat, alvorens een externe klachtenprocedure kan worden gevolgd, het desbetreffende bestuursorgaan eerst de kans moet hebben gehad om zelf te reageren op het ongenoegen van de burger. Dit betekent dat het bestuursorgaan zonodig corrigerend moet optreden indien vast komt te staan dat de gedraging waartegen de klacht is ingediend, onbehoorlijk is geweest.

Het is mede gelet op het vorenstaande niet mogelijk om een verzoek bij de Ombudsman in te dienen zonder eerst een verzoek bij het bestuursorgaan te hebben ingediend. Dit betekent echter niet dat de burger gehouden is om eerst een oordeel van het bestuursorgaan af te wachten alvorens de Ombudsman te adriëren. Als wel een verzoek is ingediend bij het bestuursorgaan maar een antwoord binnen een redelijke termijn uitblijft, kan de Ombudsman benaderd worden.⁴

In de praktijk komt het voor dat de redelijke termijn voor wat betreft de interne afhandeling van verzoekschriften, binnen de overheid dus, veelal niet wordt gehaald. Het is verder mogelijk dat het antwoord dat de burger krijgt als gevolg van het doorlopen van de interne klachtenprocedure, niet bevredigend is voor deze burger. Ook in een zodanig geval is de burger bevoegd om de Ombudsman te benaderen die een oordeel zal vellen over de gegeven beslissing van het bestuursorgaan.

Of voldaan is aan het kenbaarheidsvereiste wordt uiteindelijk door de Ombudsman getoetst. Deze dient zich ervan te vergewissen dat de burger deze wettelijke plicht in acht heeft genomen. Alleen in die gevallen waarin redelijkerwijs niet van de burger kan worden verwacht dat hij eerst een verzoek indient bij de overheid (gedacht kan worden aan ernstige gevallen die spoed vereisen), zal de Ombudsman bemiddelend dan wel interveniërend op zoek gaan naar een oplossingsgerichte aanpak voor het door de burger gesignaleerde knelpunt. Dit heeft te maken met de zorg waarmee de Ombudsman alle verzoeken tot onderzoek moet behandelen. De wetgever heeft in elk geval geen uitzondering gemaakt op artikel 12, derde lid (artikel waarin het kenbaarheidsvereiste is gecodificeerd) van de Landsverordening Ombudsman.

Volledigheidshalve wordt opgemerkt dat, ook in die gevallen waarin voldaan is aan het kenbaarheidsvereiste, de burger soms meer baat heeft bij een interventie c.q. bemiddeling dan bij een formele afhandeling van zijn verzoek. Veel zaken worden opgelost op deze informele wijze.

⁴ Een redelijke termijn zal moeten worden vastgesteld in die gevallen waarin schriftelijk bindende termijnen zijn afgekondigd door het bestuursorgaan. Wat als een redelijke termijn heeft te gelden, hangt af van de concrete omstandigheden van elk geval.

HOOFDSTUK 2

Een overzicht van de in behandeling genomen klachten



2 Een overzicht van de in behandeling genomen klachten

Veel zaken worden op bovenbedoelde informele wijze opgelost. In 2011 ontving de Ombudsman 724 verzoeken van rechtzoekende burgers en organisaties. In totaal betreft het een vermeerdering van 4 verzoeken in vergelijking met de 720 verzoeken die de Ombudsman in 2010 heeft ontvangen.

Sinds het Bureau van de Ombudsman operationeel is geworden op 16 augustus 2004 tot en met 31 december 2011, hebben 5309 rechtzoekende burgers en organisaties de Ombudsman benaderd om rechtsbijstand. Van het totaal van 724 verzoeken in 2011 hebben 93 rechtzoekende burgers de Ombudsman benaderd met een verzoek dat niet onder de bevoegdheid van de Ombudsman viel, waardoor het verzoek 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 desgevraagd bijgestaan met advies over het voorgelegde probleem. Van het totaal van 724 ontvangen verzoeken heeft het bureau 631 klachten in behandeling genomen, waarvan 329 verzoeken formeel ontvankelijk en 302 (formeel) niet-ontvankelijk.⁵

Deze verzoeken 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 een adequate oplossing voor de klacht te bereiken.

Van het aantal van 724 binnengekomen verzoeken zijn 364 verzoeken in 2011 via interventie volledig afgehandeld; 35 interventies zijn nog in behandeling; bij 232 interventies werd geen oplossing bereikt wegens niet-ontvankelijkheid of ongegrondheid van de klacht en/of wegens gestaakte interventie; 93 klachten die niet vielen onder de bevoegdheid van de Ombudsman zijn met een begeleide verwijzing overgedragen aan de bevoegde instanties.

In het verslagjaar heeft de Ombudsman het verslag van het door haar ingestelde vooronderzoek naar aanleiding van een melding over integriteitschending door de Minister van Onderwijs, Wetenschap, Cultuur en Sport aan de Minister-President aangeboden.⁶

Voorts werd in 2011 het rapport, dat betrekking heeft op het ontnemen aan verzoeker van het bij eilandsbesluit d.d. 24 april 1990 aan haar toegekende huurrecht op het perceel grond te Seru Machu, aan de Minister van Verkeer Vervoer & Ruimtelijke Planning aangeboden.

In het verslagjaar werden drie hoorzittingen gehouden die verzoeken betroffen tegen het Ministerie van Verkeer, Vervoer en Ruimtelijke Planning, het Ministerie van Onderwijs, Wetenschap, Cultuur & Sport en het Ministerie van Bestuur, Planning & Dienstverlening en het Ministerie van Justitie.

⁵ Het betreft hier klachten die betrekking hebben op gedragingen van overheids-n.v.'s, overheidsstichtingen en zelfstandige bestuursorganen. Deze klachten werden in overleg met de betrokken overheidsorganisaties op basis van vrijwilligheid behandeld.

⁶ Het verslag werd niet openbaar gemaakt omdat de Minister van OWCS kort voordat het vooronderzoek was afgerond aftrad. De Ombudsman heeft een persbericht naar de media gestuurd met de bevindingen van het vooronderzoek.

Het verzoek aangaande het Ministerie van Onderwijs, Wetenschap, Cultuur & Sport en het Ministerie van Bestuur, Planning & Dienstverlening werd in overeenstemming met de secretaris-generaal van het Ministerie van Bestuur, Planning & Dienstverlening naar tevredenheid van de verzoeker opgelost. Over de twee andere hoorzittingen zal de Ombudsman binnenkort een rapport uitbrengen.

2.2 Overzicht van in 2011 behandelde verzoeken uitgedrukt in cijfers

Na het ontstaan van het nieuwe land Curaçao na 10-10-2010, werd de bestuurlijke organisatie onderverdeeld in negen (9) ministeries met nieuwe benamingen. Deze ministeries werden op hun beurt onderverdeeld in diverse sectoren, die weer onderverdeeld zijn in kleinere organisaties.

Onderstaand treft u een overzicht aan van de per organisatie in behandeling genomen formele klachten gedurende het verslagjaar:

Registratieperiode: 01.01.2011 t/m 31.12.2011

AARD VAN DE KLACHTBEHANDELING	AANTAL
Aantal ingediende klachten	724
Klachten die binnen de bevoegdheid vallen van de ombudsman	329
Via interventie opgelost	167
Via interventie behandeld zonder een oplossing te bereiken wegens niet-ontvankelijkheid of ongegrondheid van de klacht en/ of wegens gestaakte interventie	133
Nog in behandeling	29
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.	302
Via interventie opgelost	197
Via interventie behandeld zonder een oplossing te bereiken wegens niet-ontvankelijkheid of ongegrondheid van de klacht en/ of wegens gestaakte interventie	99
Nog in behandeling	6
Klachten die niet vallen onder de bevoegdheid van de ombudsman. Deze klachten worden, met een begeleide verwijzing, overgedragen aan de bevoegde instanties.	93

2.3 In behandeling genomen formele klachten in het verslagjaar 2011

Arbeidszorg	21
Publieke Zaken/ Bevolkingsregister	27
Bentana di Informashon	5
Brandweer en Rampenbestrijding	1
Bureau Examen en Afgifte Rijbewijzen	3
Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS)	1
Controle en Beveiliging	2
Domeinbeheer	25
Douane Curaçao	3
Financieel Beleid en Begrotingsbeheer	7
Geneeskundige - en Gezondheidszaken	1
Human Resource, Organisatie Ontwikkeling & ICT	3
Inspectie der Belastingen Curaçao	12
Korps Politie Curaçao	6
Maneho Agrario i Peska (LVV)	4
Maneho di Medio Ambiente i Naturalesa (Milieudienst)	3
Minister van Bestuur, Planning en Dienstverlening	2
Minister van Financiën	2
Minister van Gezondheid, Milieu en Natuur	4
Minister van Justitie	2
Ministerie van Onderwijs, Wetenschap, Cultuur en Sport	2
Minister van Sociale Ontwikkeling, Arbeid en Welzijn	1
Minister van Verkeer, Vervoer en Ruimtelijke Planning	1
Ministerie van Bestuur, Planning en Dienstverlening	3
Ministerie Economische Ontwikkeling (DEZ)	3
Ministerie van Financiën	2
Ministerie van Gezondheid, Milieu en Natuur	1
Ministerie van Sociale Ontwikkeling, Arbeid en Welzijn	7
Nieuwe Belastingorganisatie	1
Toelatingsorganisatie	122
Ofisina pa Bienestar di Mucha (Voogdijraad)	3
Ondernemen (Directie Economische Zaken)	1
Openbare Scholen	4
Openbare Werken	11
Ruimtelijke Ordening en Planning (ROP)	1
Sentro di Detenshon i Korekshon Kòrsou	3
Servisio Pa Asuntunan Di Enseñanza	2
Servisio pa Tráfiko i Transporte	2
Werk en Inkomen	21
Wetgeving en Juridische Zaken	3
Fractie	1
Totaal	329

2.3.1 In behandeling genomen klachten per portefeuille van de Minister

Ministerie	Aantal
Ministerie van Algemene Zaken	3
Ministerie van Financiën	27
Ministerie van Justitie	139
Ministerie van Gezondheid, Milieu & Natuur	13
Ministerie van Economische Ontwikkeling	4
Ministerie van Verkeer, Vervoer & Ruimtelijke Planning	40
Ministerie van Bestuur, Planning & Dienstverlening	44
Ministerie van Onderwijs, Wetenschap, Cultuur & Sport	8
Ministerie van Sociale Ontwikkeling, Arbeid & Welzijn	50
Fractie Staten	1
Totaal	329

2.3.2 Specificatie per Ministerie

Ministerie	Aantal
Ministerie van Algemene Zaken	
Wetgeving en Juridische Zaken	3
Totaal	3

Ministerie van Financiën	
Minister van Financiën	2
Ministerie van Financiën	2
Financieel Beleid en Begrotingsbeheer	7
Inspectie der Belastingen	12
Nieuwe Belastingorganisatie	1
Douane Curaçao	3
Totaal	27

Ministerie van Gezondheid, Milieu & Natuur	
Minister van Gezondheid, Milieu en Natuur	4
Ministerie van Gezondheid, Milieu en Natuur	1
Geneeskunde en Gezondheidszaken	1
Maneho Agrario i Peska (LVV)	4
Maneho di Medio Ambiente i Naturalesa (Milieudienst)	3
Totaal	13

Ministerie	Aantal
Ministerie van Justitie	
Minister van Justitie	2
Brandweer en Rampenbestrijding	1
Controle en Beveiliging	2
Korps Politie Curaçao	6
Toelatingsorganisatie	122
Ofisina pa Bienestar di Mucha (Voogdijraad)	3
Sentro di Detenshon i Korekshon Kòrsou	3
Total	139

Ministerie van Economische Ontwikkeling	
Ministerie Economische Ontwikkeling	3
Ondernemen (Directie Economische Zaken)	1
Totaal	4

Ministerie van Verkeer, Vervoer & Ruimtelijke Planning	
Minister van Verkeer, Vervoer & Ruimtelijke Planning	1
Ruimtelijke Ordening en Planning (DROV)	1
Openbare Werken (DOW)	11
Domeinbeheer	25
Servisio pa Trafiko i Transporte (Afdeling	
Openbaar Vervoer en Keuringslokaal	2
Totaal	40

Ministerie Bestuur, Planning en Dienstverlening	
Minister Bestuur, Planning en Dienstverlening	2
Ministerie Bestuur, Planning en Dienstverlening	3
Human Resource, Organisatie Ontwikkeling & ICT	3
Burgerlijke Stand Bevolkingsregister en Verkiezingen	27
Bureau Examen en Afgifte	3
Bentana di Informashon / Vergunningloket	5
Centraal Bureau voor de Statistiek	1
Totaal	44

Ministerie van Onderwijs, Wetenschap, Cultuur & Sport	
Ministerie van Onderwijs, Wetenschap, Cultuur & Sport	2
Servisio pa Asuntunan di Enseñansa	2
Dienst Openbare Scholen	4
Totaal	8

Ministerie van Sociale Ontwikkeling, Arbeid & Welzijn	
Minister van Sociale Ontwikkeling, Arbeid & Welzijn	1
Ministerie van Sociale Ontwikkeling, Arbeid & Welzijn	7
Arbeidszorg	21
Werk en Inkomen	21
Totaal	50
Fractie Staten	1
Totaal	329

2.4 Overzicht van de in behandeling genomen klachten 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 & Volkshuis-vesting	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 Kontrol & Seguridat / SKS	1	1	4	-	1
Servisio pa Asuntunan di Enseñanza	-	4	2	1	1

2.5 Aard van de meest voorkomende verzoeken

De cijfers en aard van de verzoeken zijn waardevolle bronnen, niet alleen voor de klachtenbehandeling van dit bureau maar ook voor het bestuur en de betreffende bestuursorganen. Deze bronnen geven informatie over de eigen prestaties van de diverse organisaties en leveren een maatstaf om de klantvriendelijkheid en gerichtheid op de burger te meten. De procedure bij de Ombudsman kan het geschonden vertrouwen van de burger in het bestuur herstellen en een escalatie van het ongenoegen van de burger voorkomen.

De mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Ombudsman biedt de burger een betrouwbare onpartijdige instantie die naar zijn klacht luistert, hem wegwijs maakt en advies verstrekt. Indien de klacht zich ervoor leent, zal de Ombudsman tussen partijen bemiddelen, interveniëren en waar nodig een onderzoek instellen naar de gedraging van het bestuursorgaan.

2.5.1 Werk en Inkomen

De klachten van de burgers tegen Werk en Inkomen betroffen het niet met de gewenste voortvarendheid behandelen van aanvragen om diverse materiële voorzieningen. Het betreft hierbij voornamelijk de aanvragen voor onderstandsuitkeringen, de toeslag ter aanvulling van het ouderdomspensioen en de Pro Pauper- kaart voor kosteloze medische behandeling en voorzieningen. De vastgestelde afhandelingstermijnen worden herhaaldelijk niet nageleefd. Het aantal klachten over de dienstverlening van Werk en Inkomen is ook dit verslagjaar verder afgenomen. Bij de DWI werd een andere medewerker als contactambtenaar aangewezen. Ook met deze contactambtenaar hebben de klachtbehandelaars van het Bureau Ombudsman een prettig contact gehad. Zij is behulpzaam en diligent. Haar bijdrage heeft ertoe geleid dat de verzoeken spoedig konden worden afgehandeld.

2.5.2 Uitvoeringsorganisatie

Het aantal verzoeken van burgers dat betrekking heeft op de gedragingen van Arbeidszorg zijn in dit verslagjaar eveneens verminderd. Kennelijk is er een verbetering in de dienstverlening vergeleken met de voorgaande jaren. Rechtzoekende burgers met problemen over hun werkgever of die zijn ontslagen benaderen vaak de Ombudsman, omdat zij niet weten waar zij met hun klacht terecht kunnen. Aangezien de klacht eerst bij Arbeidszorg ingediend moet worden, opdat deze instantie de kans krijgt om in het gerezen conflict te bemiddelen of het ontslag te onderzoeken, wordt de burger meteen naar Arbeidszorg verwezen. Arbeidszorg zal afhankelijk van het resultaat van het door hen verrichte onderzoek adviseren om de ontslagen werknemer in aanmerking te doen komen voor kosteloze rechtsbijstand.

2.5.3 Domeinbeheer

De meeste verzoeken 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 gegeven perceel domeingrond; de lange wachttijden voor 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 verzoeken over de dienstverlening van Domeinbeheer vertoont in dit verslagjaar een verhoging. Dit is niet verwonderlijk omdat deze dienst zelf nauwelijks tot geen medewerking verleent aan de Ombudsman, waardoor het oplossen van de klachten door middel van interventie zeer moeizaam verloopt.

2.5.4 Publieke Zaken/Bevolkingsregister

De verzoeken die betrekking hebben op de gedragingen van Publieke Zaken/Bevolkingsregister betreffen meestal de wijze waarop bedoelde dienst paspoorten weigert af te geven aan gewettigde kinderen van buitenlandse vrouwen. Ook de intrekking of vervallenverklaring van het paspoort gedurende de buitensporig lange termijn die de dienst kennelijk nodig heeft om een onderzoek te verrichten naar de legaliteit van de persoonsdocumenten van de betrokken burgers, veroorzaakt veel verdriet en ongenoegen bij deze burgers. De Ombudsman ontvangt voorts verzoeken die betrekking hebben op de lange termijn die de burger op de afgifte van een stamboomverklaring moet wachten.

Deze termijn duurt vaak langer dan zes maanden terwijl de stamboomverklaring nodig is voor de afwikkelingen van erfenissen en boedelscheidingen. Ondanks het feit dat het aantal klachten tegen deze dienst in het verslagjaar is verlaagd, constateert de Ombudsman dat het aantal klachten per jaar onvoorspelbaar is. In dit verslagjaar verliepen de interventies van de Ombudsman ook bij deze dienst zeer moeizaam.

2.5.5 De Toelatingsorganisatie

In het verslagjaar 2011 kwamen de verzoeken van de Toelatingsorganisatie volledig onder de jurisdictie van de Ombudsman. In dit verslagjaar stegen de klachten van rechtzoekende burgers over de dienstverlening van deze organisatie op drastische wijze. In totaal werden 122 verzoeken geregistreerd.

Het betreft hier klachten die voornamelijk betrekking hebben op het gebrek aan voortvarendheid waarmee de Toelatingsorganisatie een verzoek om een tijdelijke vergunning of een verlenging van de tijdelijke vergunning behandelt. Hierbij dient vermeld te worden dat een groot aantal van deze rechtzoekende burgers behoort tot de groep mensen die een verzoek bij het Brooks Tower project hebben ingediend. Tijdens de tweede aanvraag voor de verlenging van de tijdelijke verblijfsvergunning in het kader van het Brooks Tower project, heeft de overheid kennelijk een stringenter controle ten aanzien van het beleid gehanteerd.

Het gevolg van een strengere screening was dat de overheid zo nodig een correctie toepaste, waardoor diverse buitenlanders niet voldeden aan de voorgeschreven criteria, en derhalve niet in aanmerking kwamen voor een verlenging van de tijdelijke verblijfsvergunning.

Het gevolg hiervan was dat veel buitenlanders die al over een eerste verblijfsvergunning beschikten een afwijzende beschikking kregen en het eiland toch moesten verlaten. Deze rechtzoekende burgers hebben de Ombudsman benaderd nadat zij een afwijzende beschikking hadden gekregen. De reden van de afwijzing was in de meeste gevallen het feit dat deze buitenlanders niet over een medische verzekering beschikten, of niet in staat waren om de vereiste documenten binnen de gestelde termijn te overleggen.

Deze verzoeken zijn bij de Ombudsman niet ontvankelijk, aangezien bij de afgifte van een beschikking een administratiefrechtelijke voorziening voor de burger openstaat. Aangemerkt dient te worden dat deze groep “niet-ontvankelijke verzoekers van de Toelatingsorganisatie” vaak niet voldeed aan de wettelijk gestelde eisen om een verzoek bij de Ombudsman in te kunnen dienen.

De verzoeken die wel ontvankelijk waren, werden op één na met een geslaagde interventie afgehandeld. Een specificatie van de aard van de ingediende verzoeken geeft de volgende indeling weer van de niet-ontvankelijke verzoeken:

- Verzoeken waarvan de door de Toelatingsorganisatie gehanteerde behandelingstermijn nog niet was overschreden;
- Verzoeken tegen afgewezen verzoekschriften, waarvan de administratiefrechtelijke voorziening nog openstond en waarvan de rechtzoekende burger geen gebruik heeft gemaakt. De verzoekers verkeerden doorgaans in de veronderstelling dat de Ombudsman namens hen bezwaar kan aantekenen, de beslissing kan terugdraaien of een bezwaarschrift kan opstellen;
- Verzoeken die betrekking hebben op het Brooks Tower project. De in het kader van dit project afgewezen verzoeken om de toekenning of verlenging van tijdelijk verblijf hebben een belangrijke invloed gehad op het aantal in het verslagjaar ingediende klachten tegen de Toelatingsorganisatie. Een groot gedeelte van deze verzoeken betrof afgewezen verzoeken die te laat werden ingediend, omdat de verzoeker er niet in was geslaagd binnen de voorgeschreven termijn de verplichte particuliere medische verzekering af te sluiten.

In het verslagjaar hebben de medewerkers van de Toelatingsorganisatie op een efficiënte en hulpvaardige wijze samengewerkt met de klachtbehandelaars van de Ombudsman, waardoor de klachten op diligente wijze konden worden opgelost. Van de in totaal 122 aangemelde verzoeken waren 46 verzoeken ontvankelijk, 68 waren niet-ontvankelijk en 8 waren van verzoekers die informatie wilden inwinnen. Het hierna volgende overzicht geeft een specificatie van het aantal aangemelde verzoeken en het resultaat van deze verzoeken.

Totaal aantal aangemelde verzoekers met een ongenoegen over de Toelatingsorganisatie

Specificatie	Aantal	Resultaat	Waarvan
Ontvankelijke klachten	46	Geslaagde Interventies	39
		Nog openstaande verzoeken. Deze verzoekers zijn nog in afwachting van een reactie van de NTO	6
		Niet geslaagde interventie	1
Niet ontvankelijke klachten	68	Behandelingstermijn niet overschreden	
		Illegaal op het eiland	
		Heeft geen gebruik gemaakt van de Administratieve voorziening	
Verzoek om informatie	8		

HOOFDSTUK 3

Voorbeelden van verzoeken van ontevreden burgers in het verslagjaar



3. Voorbeelden van verzoeken van ontevreden burgers in het verslagjaar

In dit hoofdstuk worden enkele verzoeken die gedurende het verslagjaar door de Ombudsman zijn behandeld nader beschreven.

Verzoek tot het instellen van een onderzoek tegen een aan de Minister van Financiën toe te schrijven gedraging.



Het verzoek betreft het uitblijven van een antwoord op brieven met een verzoek om restitutie van teveel betaalde ziektekostenpremies. De heer Matthew ⁷ dient een verzoek in voor het instellen van een onderzoek dat betrekking heeft op een aan het Bestuurscollege van het Eilandgebied Curaçao toe te schrijven gedraging van de Minister van Financiën (de rechtsopvolger van het Bestuurscollege) en beklaagt zich over het uitblijven van een reactie op zijn brieven van 16 maart 2009 en 15 september 2010.

De heer Matthew, een gewezen ambtenaar van het Eilandgebied Curaçao, heeft diverse verzoeken ingediend bij het Bestuurscollege om het teveel aan door hem betaalde premies ziektekosten gedurende de periode 1991 tot en met 2009 aan hem te restitueren.

Op 27 maart 1991 scheidde de heer Matthew van zijn echtgenote. Hij heeft geen kinderen en ontving geen kindertoelage.

Op 16 augustus 2009 ging hij met pensioen. Volgens verzoeker heeft een overheidsdienaar die ongehuwd is, of gehuwd is geweest en geen gezinsleden heeft voor wie hij als gevolg van artikel 24 van de Regeling vergoeding behandelings- en verplegingskosten overheidsdienaren (P.B. 1986 no. 165) een aanspraak kan maken op vergoeding van de kosten van geneeskundige behandeling en verpleging, recht op een vermindering van 20% van het bedrag van de ziektekostenpremie die maandelijks op zijn salaris wordt ingehouden. De heer Matthew diende zijn eerste verzoek in bij het Bestuurscollege ruimschoots voordat hij met pensioen ging in 2009. Hij beklaagt zich erover dat hij nooit een antwoord op zijn brieven heeft mogen ontvangen en dat ook het teveel aan door hem betaalde premie nog steeds niet is gerestitueerd.

Het onderzoek

Na een onderzoek door de Ombudsman is gebleken dat de door de heer Matthew aan het Bestuurscollege gerichte brieven om onduidelijke reden op 21 februari 2012 zijn gedeponneerd zonder dat het Bestuurscollege op het verzoek van verzoeker heeft gereageerd. Naar aanleiding van het onderzoek van de Ombudsman besloot de Minister van Financiën om verzoeker conform zijn verzoek het teveel aan door hem betaalde ziektekostenpremies te restitueren.

⁷ Ter bescherming van de privacy van de verzoeker wordt een fictieve naam gebruikt.

Het verzoek van de heer Matthew is gegrond. Het niet tijdig uitkeren van het jarenlang ten onrechte niet-gekorte bedrag aan ziektekostenpremie is in strijd met zowel artikel 24 van de Regeling vergoeding behandelings- en verplegingskosten overheidsdienaren (P.B. 1986 no. 165), als met de behoorlijkheidsnorm die bepaalt dat een beschikking op voortvarende wijze en binnen een redelijke termijn moet worden gegeven.

Het verzoek tot het instellen van een onderzoek tegen een aan de Minister van Justitie toe te schrijven gedraging

Het verzoek betreft het uitblijven van een beslissing over een ingediend verzoek voor de wijziging van de geslachtsnaam sinds 2008.



De heer Marcus dient een verzoek in voor het instellen van een onderzoek dat betrekking heeft op een aan de Minister van Justitie toe te schrijven gedraging van het Ministerie van Justitie en beklaagt zich over het uitblijven van een beslissing op een sinds 2008 door hem ingediend verzoek voor de wijziging van zijn geslachtsnaam. De heer Marcus diende op 15 november 2010 een rappelbrief in aan Zijne Excellentie de Gouverneur van het Land Curaçao door tussenkomst van de Minister van Justitie. Ook hierop heeft hij geen reactie ontvangen.

De interventie

De Ombudsman benaderde een functionaris van het Ministerie van Justitie voor nadere informatie over dit verzoek. Gebleken is dat de brief van de heer Marcus in behandeling was bij het Ministerie van Justitie en dat hij binnenkort een oproepingsbrief zou ontvangen voor een intakegesprek bij het Ministerie van Justitie. De functionaris heeft de te volgen procedure omschreven als volgt.

Na het intakegesprek zal het Ministerie van Justitie een verslag opstellen en doorsturen naar de Procureur-Generaal voor advies. Vervolgens wordt het verslag teruggestuurd naar het Ministerie van Justitie. Indien het advies positief is, zal een beschikking opgesteld worden. De beschikking zal naar de heer Marcus opgestuurd worden. Hij dient hierna zorg te dragen voor de inschrijving ervan bij de Afdeling Burgerlijke Stand, Bevolkingsregister en Verkiezingen (BSB&V). Deze procedure werd aan de heer Marcus uitgelegd. Na de interventie van de Ombudsman werd de heer Marcus door het Ministerie van Justitie uitgenodigd voor een intakegesprek en werd aan hem medegedeeld dat de beschikking bijna afgerond was.

Hierna zond het Ministerie van Justitie een verslag van het gesprek door naar de Procureur-Generaal voor advies. Dit advies werd kort daarop teruggestuurd naar het Ministerie van Justitie. Het advies van de Procureur-Generaal was positief. Vervolgens werd de beschikking afgerond en kort daarop overhandigd aan de heer Marcus, die op dezelfde dag de wijziging liet inschrijven bij BSB&V.

Het verzoek van de heer Marcus is gegrond. Het niet tijdig opstellen van een beschikking voor de verzochte geslachtsnaamswijziging is in strijd met de behoorlijkheidsnorm dat een beschikking op voortvarende wijze en binnen een redelijke termijn moet worden gegeven.

Het verzoek tot het instellen van een onderzoek tegen een aan de Minister van Gezondheid, Milieu en Natuur toe te schrijven gedraging

Het verzoek betreft het niet honoreren van een gedane toezegging. De heer Lucas dient een verzoek in voor het instellen van een onderzoek dat betrekking heeft op een aan de Minister van Gezondheid, Milieu en Natuur (GMN) toe te schrijven gedraging van de sector Geneeskunde en Gezondheidszaken en beklaagt zich over het niet honoreren van een gedane toezegging.



De heer Lucas verklaarde dat hij zich niet kan verenigen met de mondelinge mededeling (begin maart 2011) van een functionaris werkzaam bij het bedoelde ministerie, dat zijn overeenkomst voor het verrichten van plantsoenwerkzaamheden eind juni 2011 beëindigd zal worden. De heer Lucas schrijft zich jaarlijks in voor de openbare aanbesteding voor het verrichten van plantsoenwerkzaamheden. Volgens de heer Lucas hebben twee functionarissen van het ministerie hem eind december 2010 op de hoogte gesteld dat hij niet de laagste prijs heeft geoffreerd. Later, na een evaluatie van de door hem verrichte werkzaamheden, informeerden deze

functionarissen de heer Lucas dat hij na afloop van zijn lopende overeenkomst (eind december 2010), per 1 januari 2011 de schoonmaakwerkzaamheden kan blijven verrichten tot eind juni 2011, omdat de aannemer die de laagste offerte had ingediend een niet realistisch bedrag zou hebben opgegeven voor het verrichten van de werkzaamheden.

In maart 2011 werd de heer Lucas uitgenodigd door een functionaris van het ministerie voor een gesprek. Aan hem werd medegedeeld dat de nieuw aangetreden minister een nieuw beleid wenst in te voeren voor het houden van openbare aanbestedingen.

De heer Lucas werd verzocht akkoord te gaan met de beëindiging van de schoonmaakovereenkomst eind juni 2011, teneinde de minister de ruimte te geven om dit nieuwe beleid te introduceren.

De heer Lucas verklaarde hiermee akkoord te zijn gegaan en heeft aan de betrokken functionaris verklaard dat hij deze beslissing zal respecteren. Een maand later veranderde de heer Lucas van gedachten en wilde hij dat de schoonmaakovereenkomst, zoals gebruikelijk, zou doorlopen tot eind december 2011.

De interventie

De Ombudsman heeft de betrokken functionaris van de sector Geneeskunde en Gezondheidszaken gehoord over de tussen partijen bereikte overeenstemming ten aanzien van de beëindigingsdatum van de overeenkomst. De functionaris bevestigde dat de heer Lucas in maart 2011 officieel is benaderd.

Tijdens dit gesprek werd aan de heer Lucas uitgelegd waarom de met hem gesloten schoonmaakovereenkomst na eind juni 2011 niet verlengd kan worden. De heer Lucas ging akkoord met de beëindiging van de overeenkomst per eind juni 2011.

De minister is hiervan op de hoogte gesteld. Hierna werd besloten dat het nieuwe beleid vanaf 1 juli 2011 zou worden geïntroduceerd.

De Ombudsman concludeert dat de met de heer Lucas gesloten overeenkomst een overeenkomst voor bepaalde tijd was en dat partijen in goed overleg hebben besloten om de overeenkomst op 30 juni 2011 te beëindigen. De Ombudsman informeerde de heer Lucas dat de Minister van GMN niet in strijd heeft gehandeld met een aan de heer Lucas gedane toezegging en dat zijn klacht om deze reden ongegrond was.

Het verzoek tot het instellen van een onderzoek dat betrekking heeft op een aan de Minister van Economische Ontwikkeling toe te schrijven gedraging

Het verzoek betreft het uitblijven van een beslissing op een aanvraag voor een vestigingsvergunning. De heer Johannes dient een verzoek in voor het instellen van een onderzoek dat betrekking heeft op een aan de Minister van Economische Ontwikkeling toe te schrijven gedraging van het Ministerie van Economische Ontwikkeling (voorheen Dienst Economische Zaken). De heer Johannes klaagt zich over het uitblijven van een beslissing op een door hem sinds 24 april 2007 ingediende aanvraag voor een vestigingsvergunning. De heer Johannes heeft in 2007 een verzoek ingediend bij de Dienst Economische Zaken van het Eilandgebied Curaçao om een vestigingsvergunning en voor zover nodig een directievergunning voor de vennootschap Dental Clinic “De drie apostels”.



Op dit verzoek heeft hij geen reactie ontvangen, ondanks het feit dat de voorgeschreven afhandelingstermijn van zes weken ruimschoots is verstreken. Door het uitblijven van een reactie van Dienst Economische Zaken heeft de heer Johannes het Bestuurscollege verzocht om het daarheen te leiden dat de verzochte vestigingsvergunning alsnog aan hem wordt toegekend. Ook hierop heeft hij geen reactie ontvangen.

Het onderzoek

Uit het onderzoek van de Ombudsman is gebleken dat het verzoek van de heer Johannes sinds 2007 bij het bedoelde ministerie ligt, terwijl een kopie ervan sinds 23 juni 2009 voor advies is doorgestuurd naar de Geneeskundige en Gezondheidsdienst (thans Geneeskunde en Gezondheidszaken). Desgevraagd heeft de Ombudsman na een telefonisch onderhoud alle relevante bescheiden gefaxt naar het ministerie van Economische Ontwikkeling, opdat het verloop van de behandeling van de stukken kon worden uitgezocht en bespoedigd. In juli 2011 bleek het verzoek voor een vestigingsvergunning nog steeds in behandeling te zijn. Men kon echter niet aangeven wanneer de vergunning gereed zal zijn.

Na intensieve bemoeienis van de Ombudsman is de vestigingsvergunning in november 2011 ondertekend en kon de heer Johannes op 18 november 2011 bij het ministerie langsgaan met een waardezegel van fl. 10,-- om zijn vestigingsvergunning af te halen. Het verzoek van de heer Johannes is gegrond.

Het niet tijdig afgeven van een vestigingsvergunning is in strijd met de behoorlijkheidnorm dat een beschikking op voortvarende wijze en binnen de wettelijke voorgeschreven termijn moet worden afgegeven.

Het verzoek tot het instellen van een onderzoek dat betrekking heeft op een aan de Minister van Verkeer, Vervoer en Ruimtelijke Planning toe te schrijven gedraging

Het verzoek betreft het uitblijven van een reactie op talrijke klachten van een burger over stankoverlast. De heer Magdalena dient een verzoek in voor het instellen van een onderzoek dat betrekking heeft op een aan de Minister van Verkeer, Vervoer en Ruimtelijke Planning toe te schrijven gedraging van Openbare Werken bestaande uit het uitblijven van een reactie op de vele klachten van de heer Magdalena.

Bedoelde klachten hebben betrekking op de overlast veroorzaakt door een niet-afgedekte put op de openbare weg voor de inrit van zijn erf. De heer Magdalena heeft sinds 2009 zowel telefonisch, schriftelijk als persoonlijk diverse verzoeken ingediend bij Openbare Werken, nadat gebleken was dat genoemde dienst had nagelaten een putdeksel aan te brengen op een put voor de inrit van zijn erf.



Deze situatie ontstond nadat verschillende overheidsdiensten werkzaamheden hadden verricht aan het centrale rioleringsstelsel van de buurt. De heer Magdalena vermoedt dat het putdeksel op de openbare weg tijdens de in 2007 verrichte werkzaamheden kennelijk werd beschadigd en gedeeltelijk brak. Hierdoor ontstond een gevaarlijke en onhygiënische toestand die overlast veroorzaakt, bestaande uit muggen, kakkerlakken, ratten en stank.

De heer Magdalena heeft herhaaldelijk klachten ingediend over de ontstane situatie. Hij vreest dat behalve de bestaande onhygiënische toestand, de niet-afgedekte put ook tot gevolg kan hebben dat voetgangers en dieren 's avonds in de put vallen. Hij heeft getracht de situatie te verhelpen door een plank op de put te plaatsen.

De interventie

De interventie van de Ombudsman heeft ertoe geleid dat de put vrij snel van een deksel werd voorzien. Tevens werd de hele straat gecontroleerd. Bij deze controle bleek dat in dezelfde straat een ander putdeksel zodanig beschadigd was dat het verwisseld moest worden. Ook deze put werd van een nieuw deksel voorzien. Het verzoek van de heer Magdalena is gegrond. Het niet tijdig reageren op een gerechtvaardigd verzoek van een burger is in strijd met de behoorlijkheidnorm dat de overheid op voortvarende wijze en binnen een redelijke termijn moet reageren op het verzoek van burgers.

Het verzoek tot het instellen van een onderzoek dat betrekking heeft op een aan de Minister van Bestuur, Planning en Dienstverlening toe te schrijven gedraging

Het verzoek betreft de weigering om een jongeman in te schrijven in het bevolkingsregister. Mevrouw Maria dient een verzoek in voor het instellen van een onderzoek dat betrekking heeft op een aan de Minister van Bestuur, Planning en Dienstverlening toe te schrijven gedraging van BSB&V, bestaande uit de weigering om haar zoon in het bevolkingsregister in te schrijven.

Mevrouw Maria verklaarde dat haar zoon Jozef zich op 4 november 2002 uit het bevolkingsregister, hier te lande, heeft uitgeschreven om zich in Nederland te vestigen. De reis is echter niet doorgegaan, aangezien voor de vertrekdatum van Jozef haar andere zoon Bartholomeus verwikkeld was in een auto-ongeluk, waarbij hij ernstige verwondingen opliep.



Twee weken later brandde het pand te Souax, waar beide zonen toentertijd woonden, af. Hierdoor raakten beide zonen al hun bezittingen kwijt. Het gevolg van de brand was dat Jozef zijn identiteitsbewijs, paspoort, vliegtickets enz. kwijtraakte.

Mevrouw Maria is sindsdien bezig om Jozef weer als ingezetene van Curaçao in het Bevolkingsregister in te schrijven. Bij BSB&V werd hun steeds gemeld dat Jozef eerst een bewijs van uitschrijving van Nederland moet overleggen, voordat hij zich weer als ingezetene op Curaçao in het bevolkingsregister kan inschrijven.

Mevrouw gaf tevens aan dat Jozef na de datum van uitschrijving in het jaar 2002 het eiland niet meer heeft kunnen verlaten, terwijl zij in het jaar 2008 een afschrift van het kennisgevingformulier van de brand, opgesteld door de politie, heeft ingediend bij BSB&V zonder een bevredigend resultaat. Mevrouw Maria heeft de Ombudsman ten einde raad benaderd met het verzoek om voor haar bij bovenbedoelde afdeling te bemiddelen aangezien intussen 9 jaar zijn verstreken zonder dat zij erin is geslaagd haar zoon wederom te laten inschrijven.

De interventie

Na de interventie van de Ombudsman heeft de functionaris van BSB&V een bericht verstuurd naar de Gemeentelijke Basisadministratie in Nederland. Hier werd geïnformeerd of Jozef ingeschreven is als ingezetene van Nederland.

Op 29 september 2011 ontving de functionaris van BSB&V de informatie dat Jozef niet voorkomt in het Gemeentelijke Basisadministratie Persoonsgegevens -Verstrekingen (GBA-V) register van Nederland. Jozef werd hierna door BSB&V uitgenodigd voor een ambtshalve inschrijving. Jozef nam de aan hem verzochte bescheiden mee. Hierna werd hij ingeschreven in het bevolkingsregister. Vervolgens werd hij uitgenodigd om op een vervolgdatum een ander document te overleggen, namelijk een kennisgeving van het verlies van zijn identiteitsbewijs. Drie dagen na de inschrijving in het bevolkingsregister heeft Jozef conform de regelgeving met de bijbehorende documenten zijn identiteitsbewijs vernieuwd.

Het verzoek van mevrouw Maria is gegrond. De opstelling van de overheid was niet actief en in strijd met de volgende behoorlijkheidsnormen. Er werd niet op tijd gereageerd op een gerechtvaardigd verzoek van de burger. De overheid heeft niet op voortvarende wijze en binnen een redelijke termijn gereageerd op het verzoek van de burger. De opstelling van de overheid was bovendien niet actief of hulpvaardig. Er was onvoldoende oog voor het belang van de burger. Tevens werd niet tijdig op adequate wijze getracht een oplossing te vinden voor het verzoek van de burger.

Verzoek tot het instellen van een klacht tegen een gedraging van de Minister van Onderwijs, Wetenschap, Cultuur & Sport

Het verzoek betreft een onterechte inkorting op zijn maandelijkse vergoeding voor het vervoeren van schoolkinderen. De heer Paulus dient een verzoek in voor het instellen van een onderzoek dat betrekking heeft op een aan de Minister van Onderwijs, Wetenschap, Cultuur en Sport toe te schrijven gedraging van de sector Onderwijs Vernieuwing (voorheen Servisio Pa Asuntu di Enseñansa), bestaande uit een volgens de heer Paulus onterechte inkorting op zijn maandelijkse vergoeding voor het vervoeren van schoolkinderen. De heer Paulus vervoert reeds 20 jaar lang schoolkinderen. Tijdens het vervoer van de schoolkinderen misdroeg een leerling zich, o.a. door grove verwensingen uit te spreken. Deze leerling werd door de heer Paulus op gepaste wijze gecorrigeerd.



De leerling was het niet eens met het optreden van de heer Paulus en weigerde vervolgens om verder door hem te worden vervoerd. Nog een andere leerling nam dezelfde beslissing. Als gevolg hiervan is het vervoer van deze twee leerlingen beëindigd.

De heer Paulus verklaarde dat de sector Onderwijs Vernieuwing (OV) hierna de ouders van deze twee kinderen heeft gehoord. OV zou zonder hem te horen en/of tenminste rekening te houden met de door hem al ingediende verklaringen het besluit hebben genomen om zijn vergoeding voor het vervoer van schoolkinderen in te korten. Volgens de heer Paulus is de reden waarom de kinderen niet meer met hem mee wensen te gaan niet zijn schuld. Het bedrag van de inkorting bedraagt ongeveer f. 400,-- per maand.

De heer Paulus vindt deze inkorting onrechtvaardig, niet correct en in strijd met de bestaande regels. De heer Paulus heeft drie brieven (op respectievelijk 13 april 2011, 10 mei 2011 en 24 juli 2011) verzonden aan het waarnemend Hoofd OV. Ook heeft hij zijn ongenoegen over deze inkorting verschillende malen aangekaart bij de betrokken functionarissen die hem informeerden dat hij een reactie van de Minister van Onderwijs, Wetenschap, Cultuur en Sport diende af te wachten.

De interventie

De Ombudsman verrichtte op 17 oktober 2011 een interventie bij de functionaris belast met schoolkinderenvervoer. Uit de interventie bleek dat diverse malen gesprekken zijn gevoerd met de heer Paulus over deze kwestie. De heer Paulus is op de hoogte van de inhoud van het Protocol van het jaar 1993 en de Regeling Voorwaarden Vervoer Schoolkinderen. Hij kent de regelgeving omdat hij destijds zitting had in de voorbereidingscommissie. De overheid is volgens de functionaris afgestapt van het systeem van betaling van de vervoerders voor het aantal gereden kilometers en is overgegaan naar uitbetaling gekoppeld aan het aantal vervoerde schoolkinderen. Dit beleid heeft tot gevolg dat de vervoerders achteruit zijn gegaan in hun inkomen. Het verzoek van de heer Paulus is door OV doorgeleid naar de Minister van OWCS. Inmiddels heeft de heer Paulus een reactie ontvangen van bedoeld ministerie.

De Ombudsman heeft de heer Paulus erop gewezen dat hij, wanneer hij zich niet kan verenigen met de beslissing van de minister, desgewenst tegen deze beslissing in beroep kan gaan bij de administratieve rechter. De Ombudsman is voorsnog niet bevoegd om zijn klacht in behandeling te nemen.

Verzoek tot het instellen van een onderzoek dat betrekking heeft op een aan de Minister van Sociale Ontwikkeling, Arbeid en Welzijn (Werk & Inkomen) toe te schrijven gedraging

Het verzoek betreft een onterechte abrupte stopzetting van bijstandsuitkering. De heer Petrus dient een verzoek in voor het instellen van een onderzoek dat betrekking heeft op een aan de Minister van Sociale Ontwikkeling, Arbeid en Welzijn van Werk en Inkomen (W.I.) toe te schrijven gedraging, bestaande uit een volgens de heer Petrus abrupte stopzetting van zijn bijstandsuitkering.

De heer Petrus verklaarde dat hij geruime tijd om de twee weken een bijstandsuitkering ontving van fl. 150,-. Deze uitkering werd ongeveer 5 weken voor het indienen van het verzoek stopgezet door zijn consulente. De heer Petrus verklaarde dat zijn consulente hem een week daarvoor gedurende een intakegesprek had geadviseerd om zich aan te melden bij de functionaris personeelszaken van een grote supermarkt om een sollicitatieformulier in te vullen.



De heer Petrus verklaarde dat hij nadien opgebeld werd door de consulente met de mededeling dat zijn bijstandsuitkering gestopt zou worden. Hij heeft hierna de consulente benaderd voor het inwinnen van informatie over de reden daarvan. De heer Petrus verklaarde verder dat de consulente hem tijdens het laatste onderhoud ervan beticht had dat hij gedurende een periode bij een fabriek werkzaam was geweest, en tevens dat hij zich niet conform de afspraak gemeld had bij de supermarkt. Volgens de heer Petrus berusten deze stellingen van de consulente niet op de waarheid. De consulente zou hem hebben verteld dat hij de schriftelijke beslissing over de stopzetting van zijn bijstandsuitkering binnen twee weken via de post zou ontvangen.

Volgens de heer Petrus had hij de beschikking nog niet ontvangen. Hij verklaarde ten slotte dat hij in het verleden inderdaad bij de bedoelde fabriek had gewerkt, maar slechts voor zeer korte tijd en dat hij nu werkeloos was en woonachtig bij zijn bejaarde moeder die uitsluitend een ouderdomsuitkering geniet. De heer Petrus verzocht de Ombudsman om voor hem te bemiddelen bij WI, zodat hij zijn bijstandsuitkering met terugwerkende kracht weer kon krijgen.

De interventie

De Ombudsman heeft tijdens de interventie de volgende informatie ontvangen van de behandelende consulente van WI. Op 24 juni 2011 werd een uitnodigingsbrief aan de heer Petrus verzonden in het kader van de jaarlijkse revisie. Het doel van de revisie is om informatie in te winnen van belanghebbende om te beoordelen of de situatie hetzelfde is gebleven; indien er wijzigingen zijn opgetreden, kan de bijstandsuitkering aangepast worden. Tijdens het gesprek dat op 25 juni plaatsvond werd aan de heer Petrus uitgelegd dat de uitkering die hij nu ontvangt niet toereikend is. Op grond hiervan verwees de consulente hem naar de functionaris personeelszaken van een grote supermarkt waar hij de volgende dag aan de slag zou kunnen gaan.

De heer Petrus meldde zich niet bij de aangewezen functionaris van de supermarkt maar bij het magazijn, waar hij een ingevuld sollicitatieformulier achterliet. Hierna werd de heer Petrus weer uitgenodigd door de consulente voor een gesprek. Tijdens dit gesprek gaf hij allerlei redenen waarom hij zich niet bij de juiste persoon had aangemeld. Tevens gaf hij aan dat hij niet over voldoende geldmiddelen beschikte. De heer Petrus erkende dat hij zich niet, zoals afgesproken, bij de functionaris personeelszaken aangemeld had maar wel bij een andere persoon. De consulente wees hem erop dat hij de dag tevoren de bijstandsuitkering uitbetaald had gekregen.

Tijdens het gesprek constateerde de consulente dat de heer Petrus lasogen had. Zij informeerde hem direct dat conform de Bijstandsuitkeringsregeling zijn bijstandsuitkering onmiddellijk zou worden stopgezet, nu hij zijn medewerking niet had verleend om een baan te vinden en hij blijkbaar ergens als lasser werkzaam was.

Op grond van het bovenstaande werd een advies opgesteld om de bijstandsuitkering te beëindigen. Pas 6 maanden na dit gesprek zou de heer Petrus opnieuw een verzoek voor een bijstandsuitkering kunnen indienen, indien zijn situatie daar aanleiding voor geeft. De consulente erkende dat er inderdaad een vertraging opgetreden was in de postverwerking. De heer Petrus ontving enkele weken later bedoelde brief.

De Ombudsman informeerde de heer Petrus dat zijn klacht ongegrond is, omdat hij in strijd met de Bijstandsuitkeringsregeling heeft gehandeld.

HOOFDSTUK 4

Bedrijfsvoering Bureau Ombudsman Curaçao



4. Bedrijfsvoering Bureau Ombudsman Curaçao

4.1 Personele aangelegenheden

In het verslagjaar heeft de Ombudsman een senior jurist, een office coördinator en een primaire intaker kunnen aantrekken. De functie van senior jurist was vacant sinds 2009 terwijl de functie van office coördinator en die van primaire intaker vacant zijn geworden in 2010. Met de werving van deze drie nieuwe medewerkers is de startformatie van het Bureau Ombudsman Curaçao compleet.

4.2 Gevolgde cursussen en trainingen

In 2011 hebben de Ombudsman en het personeel van het Bureau Ombudsman Curaçao verschillende cursussen en trainingen gevolgd op uiteenlopende gebieden. Zowel op het gebied van management (Gericht Management en Leading at the Speed of Trust), geautomatiseerde cijfermatige afwikkeling van de jaarlijkse begroting (Enterprise One) en onderzoeksvaardigheden voor wat betreft grootschalige en ingewikkelde onderzoeken (Sharpening your Teeth) zijn er cursussen gevolgd.

Hieronder volgt een overzicht van de meest relevante cursussen en trainingen die gevolgd zijn in 2011.

Enterprise One	29 juni, 5 juli en 6 juli 2011
Gericht Management	29 en 30 augustus 2011
Administratieve Organisatie/Interne Controle	6 t/m 8 september 2011
Management Bestuur Rapportage	11 en 12 oktober 2011
Working at the Speed of Trust	3 november 2011
Leading at the Speed of Trust	23 en 24 november 2011
Sharpening your teeth	26 november t/m 2 december 2011

4.3 Red Flags to Avoid Financial Transactions Pitfalls

De Ombudsman en haar medewerkers hebben naast het volgen van diverse cursussen en trainingen ook zelf, samen met de Caribbean International University, een workshop georganiseerd ten behoeve van de financiële instellingen die hebben bijgedragen aan de Eerste Internationale Conferentie van Ombudsmannen. “Red Flags to Avoid Financial Transactions Pitfalls” is vanuit organisatorisch oogpunt succesvol verlopen, terwijl de deelnemers op inhoudelijk vaktechnisch gebied veel informatie en kennis hebben vergaard.⁸



Op de groepsfoto zien we de deelnemers, allen medewerkers van respectievelijk de Maduro & Curiel's Bank N.V., het Pensioenfonds van Curaçao, de Ambtenaren Krediet Vereniging, de Post Spaarbank, alsook de organisatoren en docenten. De Workshop werd gecoördineerd door dr. Jeannette Hagen in opdracht van het Bureau van de Ombudsman van Curaçao en de Caribbean International University. De docenten waren de dames Coryse Barendregt van de Stichting Overheidsaccountantsbureau en dr. Jeannette Hagen, consultant en de heren dr. Guiveron Weert en Errol Cova jr. MBA van de Centrale Bank van Curaçao en Sint Maarten. Mw. drs. Susan Wong van de Centrale Bank van Curaçao en St. Maarten en de heer drs. Hardy Huisden van SOAB traden op als moderatoren

⁸ Zie het programma van de workshop in de bijlage



4.4 Financiële middelen

Op de begroting van de openbare rechtspersoon Curaçao is in het verslagjaar een totaalbedrag van Nafl. 1.225.400,-- aan de Ombudsman van Curaçao ter beschikking gesteld (Nafl. 17.000,-- op de kapitaaldienst en Nafl. 1.208.400,-- op de gewone dienst). In het verslagjaar is verder door tussenkomst van de Curaçaose overheid een financieringsaanvraag ingediend bij USONA ter verkrijging van financiële middelen. De te verkrijgen middelen zullen na goedkeuring aangewend worden om de communicatie van

de Ombudsman te versterken. Met dit project is een bedrag van Nafl. 162.000,-- gemoeid. Door factoren die buiten de invloedssfeer van de Ombudsman vallen, is het project niet in het verslagjaar goedgekeurd.⁹

4.5 Plaatsopnames en hoorzittingen

In 2011 heeft de Ombudsman 6 hoorzittingen gehouden en 8 plaatsopnames verricht. De plaatsopnames hebben onder meer plaatsgevonden in Sebastiaan, Goede Hoop, Beurs, Wacawa en Montaña.

4.6 Rechtspositie Ombudsman van Curaçao

Met ingang van de nieuwe staatkundige status van Curaçao wordt de bezoldiging van de Ombudsman bij landsverordening geregeld terwijl de overige rechten en plichten die deel uitmaken van de rechtspositie van de Ombudsman geregeld worden bij landsbesluit, houdende algemene maatregelen. De voormelde landsverordening en het landsbesluit, houdende algemene maatregelen zijn thans nog niet vastgesteld.

⁹ De financieringsovereenkomst voor het project Versterking Communicatie Ombudsman is begin 2012 getekend.

HOOFDSTUK 5

De externe relaties van de Ombudsman



5. De externe relaties van de Ombudsman

5.1. Voortzetting traject

Het leggen van nieuwe contacten en het onderhouden van de reeds bestaande contacten stond ook in 2011 hoog op de agenda van de Ombudsman. De Ombudsman heeft zodoende in 2011 verscheidene officiële bezoeken afgelegd, en zelf verschillende bezoekers, zowel lokaal als internationaal, te gast gehad.

5.2 Ontvangen officiële bezoeken

In januari heeft mevrouw Irisa Kook van de Maduro & Curiels Bank N.V. een bezoek gebracht aan de Ombudsman. In februari 2011 zijn enkele medewerkers van de Ombudsman van Sint Maarten te gast geweest. In augustus van het verslagjaar heeft de Minister van Financiën, vergezeld van de voorzitter van het College Financieel Toezicht, drs. Kees van Nieuwamerongen, een bezoek afgelegd. In de maand september heeft de Ombudsman van de provincie Santa Fé (Argentinië), dr. Edgardo Bistoletti, de Ombudsman van Curaçao bezocht. Dr. Bistoletti was gedurende dit bezoek in gezelschap van zijn belangrijkste stafadviseur dr. Carlos Manera. In november heeft de Ombudsman drs. Sjoerd Homminga van Edumonde Mediation ontvangen op haar kantoor.

5.3 Afgelegde officiële bezoeken

De Ombudsman heeft in januari van het verslagjaar een bezoek afgelegd aan de Minister-President van Curaçao. In april heeft de Ombudsman de Minister belast met Onderwijs, Wetenschap, Cultuur en Sport bezocht. De Ombudsman was in april en juli van het verslagjaar op Sint Maarten.

In mei was de Ombudsman op bezoek bij de Centrale Bank van Curaçao en Sint Maarten. In augustus 2011 heeft de Ombudsman tijdens een werkbezoek in Nederland alle zes Nederlandse Ombudsmannen bezocht. Ter herinnering aan deze werkbezoeken heeft het bureau de volgende poster gemaakt van de ombudsmannen van het Koninkrijk der Nederlanden.¹⁰

In de maand september is de Ombudsman ontvangen door de Gouverneur van Curaçao, de voorzitter van de Staten van Curaçao en de Minister-President van Curaçao. Bij dit bezoek waren ook aanwezig de Ombudsman van de provincie Santa Fé (Argentinië) en zijn stafmedewerker. In september was de Ombudsman te gast bij het Gemeenschappelijk Hof van Justitie van Aruba, Curaçao, Sint Maarten en van Bonaire, Sint Eustatius en Saba in verband met de installatie van nieuwe rechters.

Verder heeft de Ombudsman in september een bezoek afgelegd aan de voorzitter van de Centrale Bank van Curaçao en Sint Maarten. In november was de Ombudsman van Curaçao op bezoek bij de griffier van de Staten. Verder was de Ombudsman in november op bezoek bij de hoofdofficier van Justitie van het Openbaar Ministerie van Curaçao.

¹⁰ Mw. mr. Marliz Schellekens is niet langer Gemeentelijke Ombudsman van Utrecht en omgeving. Zij is per 1 oktober 2012 benoemd tot Gemeentelijke Ombudsman van Oldebroek.



**Nationale Ombudsman van
Nederland inclusief BES eilanden**
Dhr. dr. Alex Brenninkmeijer
PO BOX 93122
2509 SC, Den Haag
Tel. 070 356 3563



**De Gemeentelijke Ombudsman
van Amsterdam en omgeving**
Dhr. dr. Ulco van de Pol
Singel 250, hoek Raadhuisstraat
1016 AB, Amsterdam
Tel. 020 625 9999



**De Gemeentelijke Ombudsman
van Rotterdam en omgeving**
Mw. mr. Anne Mieke Zwanenveld
Hofplein 33
3011 AJ, Rotterdam
Tel. 010 411 1600



**De Gemeentelijke Ombudsman
van Groningen en omgeving**
Mw. Willy Kol m.i.v. 3 oktober 2011
Kreupelstraat 12
9712 HW, Groningen
Tel. 050 318 6568



**De Gemeentelijke Ombudsman
van Den Haag en omgeving**
Mw. mr. Ineke Seuren
St. Jacobstraat 125
2512 AN, Den Haag
T. 070 752 8200



**De Gemeentelijke Ombudsman
van Utrecht en omgeving**
Mw. mr. Marliz Schellekens
Ganzenmarkt 3
3512 GC Utrecht
T. 030 286 1650



De Ombudsman van Curaçao
Mw. mr. Alba Martijn
Concordiastraat 22
Willemstad
Curaçao
T. (5-999) 461 0303



De Ombudsman van St. Maarten
Mw. dr. Rachnilda Arduin
Camille Richardsonstraat 13
Philipsburg
St. Maarten
T. (00599) 542 1234

5.4 Werkbezoeken Secretarissen-Generaal van de Curaçaose overheid

De Ombudsman heeft gedurende het verslagjaar de Secretarissen-Generaal van Curaçao bezocht. Gedurende deze bezoeken is officieel kennis gemaakt met deze functionarissen en is er op hoofdlijnen uitgelegd wat het instituut van de Ombudsman inhoudt. Voor drie Secretarissen-Generaal en de andere leden van hun managementteam (dan wel voor hun hogere ambtenaren en naaste medewerkers) is op hun verzoek een presentatie gehouden. De Ombudsman heeft de aanwezigen verder duidelijk gemaakt dat alle gevallen die de Ombudsman worden voorgelegd op objectieve en onpartijdige wijze behandeld worden. Daar waar de Ombudsman oplossingsgericht te werk kan gaan, geniet dit over het algemeen de voorkeur. In dit verband heeft de Ombudsman het belang van een contactambtenaar binnen de ministeries dan wel binnen de sectoren of diensten van de ministeries aangegeven. Deze functionaris, die werkzaam is en blijft voor de overheid, zal de aangewezen persoon zijn die door de medewerkers van de Ombudsman rechtstreeks benaderd kan worden.

Deze persoon zal informatie kunnen verstrekken over de ambtelijke status van stukken; tevens zal hij/zij waar nodig knelpunten binnen de ministeries kunnen oplossen namens de desbetreffende Secretaris-Generaal (of de door deze aangewezen persoon).

5.5 Samenwerkingsovereenkomsten

De Ombudsman heeft in april 2011 een samenwerkingsovereenkomst met de Caribbean International University gesloten. In deze overeenkomst verplichten beide instituten zich om samen te werken met als doel, kort samengevat, kennisuitbreiding en het nastreven van academische doelstellingen.

De ondertekening van deze overeenkomst vormt het sluitstuk van besprekingen die reeds in 2010 zijn gestart. In september van het verslagjaar is de Ombudsman met het Instituto Latinoamericano del Ombudsman-Defensor del Pueblo (ILO) een samenwerkingsovereenkomst aangegaan.

Op grond van deze overeenkomst streven de ILO en de Ombudsman van Curaçao, kort samengevat, gemeenschappelijke doelstellingen na. Het nastreven van gemeenschappelijke doelstellingen moet worden opgevat in de ruimste zin van het woord. De ILO is het overkoepelende orgaan waarin de Ombudsmannen van Latijns-Amerika zijn verenigd. De Ombudsman van Curaçao heeft in september verder ook een samenwerkingsovereenkomst gesloten met de Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fé (Argentinië). De strekking van deze overeenkomst is, kort samengevat, dat de beide ombudsinstituten elkaar waar nodig zullen ondersteunen en dat ze zullen samenwerken.

5.6 Communicatievormen

Communicatievorm	Aantal
Presentaties	4
Interviews en talkshows via radio, krant of televisie	5
Maandblad Defensor di Pueblo ta informá	12
Twee wekelijkse radioprogramma	12
Persberichten	9

HOOFDSTUK 6

Beleidsvisie voor het jaar 2012



6. Beleidsvisie voor het jaar 2012

6.1 Algemeen

Het instituut van Ombudsman van Curaçao is gecreëerd om een goede en democratische bestuursvoering in de rechtsstaat te bevorderen en om in dit kader aanvullende rechtsbescherming te verlenen. Dit uitgangspunt vormt de basis van alle handelingen die de Ombudsman en het personeel van het Bureau Ombudsman Curaçao verrichten. De Ombudsman heeft als doel het versterken van het instituut van de Ombudsman waarbij in het bijzonder de rol c.q. de inrichting van het Bureau Ombudsman Curaçao moet worden versterkt.¹¹

6.2 De inrichting van het Bureau Ombudsman Curaçao

De Landsverordening Ombudsman bepaalt in artikel 10, tweede lid dat de Ombudsman de werkwijze en inrichting van het bureau vaststelt. In het reeds door de overheid goedgekeurde rapport d.d. 2 juni 2010 wordt uitgegaan van een ontwikkelvariant waarbij rekening is gehouden met de optimale vervulling van de taken van de Ombudsman. De Ombudsman meent dat dit rapport een goed uitgangspunt biedt voor de verdere ontwikkeling van het instituut en zal bij het indienen van de begroting daar zeker rekening mee houden. De Ombudsman zal echter, zoals de landsverordening dit voorschrijft, zorg dragen voor een inrichting die het Bureau Ombudsman Curaçao in staat stelt om de huidige ontwikkelingen beter te ondervangen maar die ook geëquipeerd is om toekomstige ontwikkelingen en beleidsvisies uit te voeren.

6.3 Personeel en financieel zelfbeheer

Een belangrijk doel dat de Ombudsman in 2012 wil bereiken is de uitvoering van het personele en financiële zelfbeheer dat door de formele wetgever aan het instituut van de Ombudsman is toegekend. Het ligt in de lijn der verwachtingen dat dit op korte termijn kan worden gerealiseerd. Dit punt houdt nauw verband met de mogelijkheid om naar eigen inzichten de inrichting van het Bureau Ombudsman Curaçao te bepalen. De Ombudsman heeft in dit kader reeds enkele consultants benaderd voor een offerte voor een personeelsreglement.

6.4 Huisvesting

In 2012 wil de Ombudsman gevestigd zijn in een gebouw dat geschikt is voor de uitvoering van haar werkzaamheden. Dit gebouw moet de Ombudsman in staat stellen om de uitbreiding van het personeelsbestand te kunnen realiseren, en om tevens de dienstverlening aan de gemeenschap te verbeteren. De aspecten bereikbaarheid en voldoende parkeergelegenheid spelen voor wat betreft de dienstverlening een belangrijke rol. Maar ook de technische staat van het gebouw en de mogelijkheid om voorlichtingssessies te kunnen houden in het gebouw zelf, zijn aspecten waarmee terdege rekening dient te worden gehouden.

6.5 Gedragscode Bureau Ombudsman Curaçao

De Ombudsman is voornemens om in het jaar 2012 een gedragscode vast te stellen. Dit document zal de waarden en normen moeten inhouden die voor het instituut en de medewerkers gelden en zal voor het Bureau een hulpmiddel zijn bij het bewaken van de eigen integriteit. Naast deze waarden en normen zal het document ook enkele materiële normen inhouden. Het eerste concept van deze gedragscode ligt reeds op tafel.

¹¹ Zie in dit kader ook het Regeerakkoord van 2010-2014 van de Regering van Curaçao.

6.6 Kinderombudsman

De Ombudsman zal zich in 2012 sterk maken voor de benoeming van een Kinderombudsman. Het aanwijzen van een zodanige functionaris vloeit voort uit het internationale recht.¹² Deze functionaris zou op onafhankelijke en professionele wijze moeten bijdragen aan de bevordering van de rechten van het kind op Curaçao.

6.7 Mensenrechten

Een ander speerpunt van het beleid dat in 2012 gevoerd zal worden, betreft de bescherming van de rechten van de mens op Curaçao. De Ombudsman zal binnen de kaders van de Landsverordening Ombudsman extra aandacht besteden aan de naleving van de mensenrechten op Curaçao door de overheid. De Ombudsman kan dit thans reeds binnen de kaders van de Landsverordening Ombudsman doen, maar ook, indien dit noodzakelijk mocht blijken, binnen andere samenwerkingsverbanden.

6.8 Versterken banden met de Staten van Curaçao

De Ombudsman wordt na het doorlopen van de in de Landsverordening Ombudsman voorgeschreven procedure door de Staten van Curaçao benoemd. De bevoegdheid om de Ombudsman te ontslaan ligt eveneens bij de Staten. Het instituut van de Ombudsman kan in dit verband derhalve gezien worden als een onafhankelijk verlengstuk van de Staten. De Ombudsman acht het, mede gelet op het bovenstaande, van belang om een goede werkrelatie te hebben met de volksvertegenwoordiging.

¹² Het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind, dat ook voor het Koninkrijk der Nederlanden geldt, schrijft dit voor.

Tot slot

De Ombudsman kijkt met voldoening terug op het afgelopen jaar. De in 2010 gestelde beleidsdoelen zijn grotendeels bereikt. De personele bezetting van het Bureau Ombudsman Curaçao kon op volle (start) sterkte worden gebracht terwijl in 2011 de eerste internationale conferentie voor Ombudsmannen en hun functionarissen is georganiseerd in samenwerking met de Caribbean International University. Het doel om verdere professionalisering van het instituut en om Curaçao te maken tot centrum voor professionalisering van Ombudsmannen en hun functionarissen vordert dan ook conform plan.

Voor wat betreft de overheid kan de Ombudsman opmerken dat er nog veel inspanningen moeten worden verricht om de ambtelijke organisatie “in place” te hebben. Verschillende sectoren zijn verhuisd en hebben een nieuw onderkomen gevonden. De Ombudsman spreekt de hoop uit dat de overheid de huidige inspanningen kan intensiveren en vertalen in concrete resultaten, zodat de burger op een betere wijze kan worden bejegend.

De Ombudsman heeft tot slot kunnen zien dat de overheid functionarissen heeft opgeroepen om te solliciteren naar functies die mede inhouden het afhandelen van klachten binnen de ministeries. Dit voornemen van de overheid om meer en kwalitatief betere aandacht te besteden aan de afhandeling van klachten binnen de overheid zelf, wordt door de Ombudsman toegejuicht en zal waar nodig worden ondersteund.

Willemstad, november 2012

De Ombudsman van Curaçao,

mr. Alba M.T. Martijn

BIJLAGE

Program of the First Curaçao International Ombudsman Conference June 14-17, 2011

OPENING CEREMONY - Tuesday evening, June 14, 2011

Time table	Activity	Speaker
19.00 p.m.	Introduction of the conference event by the Master of Ceremonies	Mr. German Gruber
19.05 - 19.15 p.m.	Invocation	Rev. Herbert Eccles
19.15 – 19.35 p.m.	Official Opening and speech by the CEO of the Caribbean International University: The importance of the CIU in the promotion of good governance in Curacao.	Dr. Vittorio de Stefano President Rector of the Caribbean International University
19.35 - 19.45 p.m.	Remarks of the Hostess	Ms. Alba Martijn LL.M. Ombudsman of Curacao
19.45 – 20.40 p.m.	Cultural Acts: Singer Local folkloric dance group	Ms. Sahira Bakhuis Futuro Memoria di Kòrsou
20.40 – 21.00 p.m.	Keynote speaker: The protection of the whistle blower versus the importance of government's duty of confidentiality	André Marin LL.M. Ombudsman of Ontario
21.00 – 21.25 p.m.	Main cultural Act: Grupo Folkloriko Dushi Kòrsou	
21.25 – 21.30 pm	Vote of thanks and conclusion of the opening ceremony	Ms. Alba Martijn LL.M.
21.30 – 22.30 p.m.	RECEPTION	

FIRST DAY OF CONFERENCE - Wednesday, June 15, 2011

08.00 – 09.15 a.m.	Registration	
09.15 - 09.30 a.m.	Caribbean Ombudsman Association: A bridge between the ombudsmen of the Caribbean	Ms. Nicola Williams Vice President of the Caribbean Ombudsman Association Ombudsman of Cayman Islands BVI
09.30 – 09.45 a.m.	Institute of Latin American Ombudsmen: The force that joins the Latin American Ombudsmen together	Dr. Edgardo José Bistoletti, Public Defender of Santa Fé, Republic of Argentina Director of Foreign Affairs of ILO
09.45 – 10.00 a.m.	International Ombudsman Institute The importance of IOI for the Ombudsman of the Caribbean and Latin American region	Ms. Arlene Brock J.D. LL.M. Regional representative of the International Ombudsmen Institute Ombudsman for Bermuda

10.00 – 10.30 a.m.	Coffee break	
Introduction 10.30 – 11.00 a.m.	Introduction: Conceptual and functional diversity of the Ombudsman Institution: A classification from comparative and global perspective	Prof. Dr. Najmul Abedin Dept. of Public Management, Austin Peay University, Tennessee USA
Plenary Session I Theme: Confidentiality and Governance - Making the Connection Chair: Ms. Alba Martijn LL.M.		
11.00 – 11.30 a.m.	The duty of Confidentiality – the key to assure integrity	Ms. Nicola Williams Ombudsman of Cay- man island BVI
11.30 – 12.00 p.m.	Discussions	
12.00 – 14.00 p.m.	Lunch	
Plenary Session II Theme: Dimensions of the Ombudsman's Role Chair: Ms. Alba Martijn LL.M.		
14.00 – 14.30 p.m.	Does encouragement of the whistleblower promote violations of the duty of confidential- ity in the administration?	George R. G. Driessen, LL.M. Lawyer at the law firm VanEps Kunneman Van Doorne in Curaçao
14.30 – 15.00 p.m.	The urgent need to introduce legislation to protect the whistleblower	Mrs. Suzanne Römer-Camelia LL.M. Former Prime Minister of the Netherlands Antilles
15.00 – 15.30 p.m.	Discussions	
15.30 – 16.00 p.m.	Coffee break	
Plenary Session II (Cont'd)		
16.00 – 16.30 p.m.	Quasi-Whistle-blower protection in Bermuda's Ombudsman Statute.	Ms. Arlene Brock, Ombudsman of Bermuda & Regional representative of the Interna- tional Ombudsmen Institute
16.30 – 17.00 p.m.	Discussions	Chair: Ms. Alba Martijn LL.M.
20.00 – 21.00 p.m.	Cultural activity during dinner in Clarion	

SECOND DAY OF CONFERENCE - Thursday June 16, 2011

Plenary Session III
Theme: Detection and Containment
Chair: Dr. Luis Marin

09.00– 09.30 a.m.	The duty of confidentiality in the banking system	Dra. Jeannette Hagen Director of “Integrity-our concern”
09.30 – 10.00 am.	Investigation of Human Rights Violations and the Duty of Confidentiality	Dr. Raúl Placencia Villanueva President of the National Committee of Human Rights of Mexico
10.00 – 10.30 am	Discussions	
10.30 – 11.00 a.m.	Coffee break	
	Plenary III Session (Cont'd)	
11.00– 11.30 am	Is the ombudsman allowed to accept and use confidential government's documents provided by public servants in an unethical manner?	Adv M.T. Shai Deputy Public Protector of South Africa
11.30 - 12.00 pm	Discussions	
12.00 –14.00 p.m.	Lunch	
Plenary Session IV Theme: Securing Integrity in the Ombudsman System		
14.00–14.30 pm.	Rules in the Argentine legislation regarding the duty of confidentiality during investigations and the protection of the informant.	Dr. Edgardo José Bistoletti, Public Defender of Santa Fé, Republic of Argentina
14.30 – 15.00 a.m.	Trust and truth, the fine line between disclosure and self incrimination.	Dr. Ulco van de Pol Ombudsman of Municipality of Amsterdam
15.00– 15.30 p.m.	Discussions	Chair: Dr. Luis Marin
15.30-16.00 p.m.	Coffee break	
Plenary Session IV (Cont'd)		
16.00-16.20 p.m.	Red flags that indicate violations of the rule of confidentiality	Dr. Larry Devoe Director General of Legal Services of the Office of the Public Defender of the Bolivaria Republic of Venezuela
16.20–16.40 p.m.	Confidentiality and the Duty to Warn of Possible Harm	Arthur Nivillac MSc Head of the Psychosocial Care Department of ARBO - Curaçao
16.40 – 17.00 p.m.	Discussions	Chair: Dr. Luis Marin
20.00 -21.00 p.m.	Cultural activity during dinner in Clarion	

THIRD DAY OF THE CONFERENCE - Friday June 17, 2011

PLENARY SESSION

Chair: Licenciado Radameh Da Costa Gomez

09.00– 09.30 a.m.	Workshop The Ombudsman Guardian of the duty of confidentiality – Challenges and Lessons of Experience	Dr. Nilda Arduin Ombudsman of St. Maarten
10.00–10.30 a.m.	Coffee break	
10.30–11.30 a.m.	Workshop regarding the proper use of the Rule of Confidentiality	Dr. Sergio Brown, law professor at the University of Carabobo Venezuela
11.30 -12.00 a.m.	Discusiones	
12.00–14.00 p.m.	Lunch	
14.00–14.20 p.m.	Protection of the Wiki leaks by the freedom of expression	Dr. Miguel Goede President Rector of the University of the Netherlands Antilles
14.20–14.35 p.m.	Discussion	Chair: Dr. Luis Marin
14.35–15.35 p.m.	Conclusions and recommendations	Alba Martijn LL.M.
15.35–16.00	Coffee break	
CONFERENCE CLOSURE		
16.00 -17.00 p.m	Adoption of Conference Communique and resolutions	Dr. Luis Marín Rector post graduate – CIU
17.00 p.m.	Official closure of the conference and presentation of certificate of attendance	Dr. Carmelo de Stefano CEO CIU
20.00–21.00 p.m.	Cultural event during dinner at Clarion	

SPECIAL TOUR FOR PARTICIPANTS - Saturday, JUNE 18, 2011

Meeting location: Entrance of Clarion hotel

08.00 – 14.00 p.m. Guided tour to two plantation mansions and a local beach

BIJLAGE

**Communiqué:
First Curaçao International
Ombudsman Conference**

held in June 14-17, 2011 with Conclusions and Recommendations of the conference

COMMUNIQUE OF THE FIRST CURACAO INTERNATIONAL OMBUDSMEN CONFERENCE

ORGANIZED BY THE OMBUDSMAN OF CURAÇAO AND THE CARIBBEAN INTERNATIONAL UNIVERSITY

The First Curaçao International Ombudsmen Conference organized by the Ombudsman of Curaçao and the Caribbean International University was held at the World Trade Center in Curaçao on June 14 – 17, 2011 with the theme:

“The Duty of confidentiality – The Core of Trust”

Participants of offices of ombudsman and public prosecutor, legal experts, lawyers, accountants, fiscal and banking officials, governments and private consultants from Bermuda, Canada, Cayman Islands, Curaçao, Grenada, St Maarten, Mexico, the Netherlands, South Africa, Tortola, United States of America and Venezuela were active participants at this conference.

The conference was officially declared open by the Prime Minister of Curaçao, Dr. Gerrit F. Schotte.

The Ombudsman of Ontario (Canada), Mr. André P. Marin LL.M. delivered the Keynote Address.

At the conclusion of the conference the following communiqué was issued containing conclusions regarding the rule of confidentiality, the protection of the whistleblower and recommendations for the government and the ombudsman.

I. Conclusions

Confidentiality

1. Confidentiality is the assurance that information about identifiable persons, the release of which would constitute an invasion of privacy for any individual, will not be disclosed without permission except as allowed by law. Confidentiality ensures that information is accessible only to those authorized to have access and is one of the cornerstones of information security.
2. Governments should not have a duty of confidentiality, except in very limited circumstances.
3. Transparency has become a general requirement for democratic societies. The right to be informed and to have access to information has become an important issue on modern society.
4. Privacy is the right of individuals to hold information about themselves secret, free from the knowledge of others. The right against illegal incursion into the privacy of individuals by the government, corporations or individuals is managed by privacy laws in many countries, and in some cases by constitutions.
5. Individuals should be protected at all time by confidentiality whereas individuals should be protected against the State by transparency.
6. Legislation is required to ensure privacy and the implementation of fair information practices. Privacy laws can be classified into general privacy laws and specific privacy laws. The specific privacy laws are designed to regulate privacy in specific areas of life, such as: health privacy laws, financial privacy laws, online privacy laws, communication privacy laws, privacy in one's home, fair information practices.
7. The criteria for fair information practices are relevance, integrity, written purpose, need-to-know-now access, correction and consent. To achieve and promote good governance, the balance between confidentiality and transparency must be fostered.
8. Legislation is required to ensure privacy and fair information practices.

The whistleblower

9. Whistle blowing should be recognized as consistent with open government and a major catalyst in the drive towards openness and transparency.
10. The more convenient legislation is that, which expressively orders the safekeeping of personal information of the whistleblower and of the investigation in a generic form.
11. When dealing with confidentiality issues always create an environment where the informant can find peace and always objectivize the information of the informant.
12. In order to protect the whistleblower the investigation should be conducted on a no name basis and the complaint should be framed in an objective manner. During the investigation always move away from the whistleblower.
13. In the report the findings that are not targeting the issue should also be included and the presentation of the information should not affect the reputation, position or the name of the whistleblower.
14. Never minimize the right of the whistleblower. Always start a generic investigation and not a general investigation.

II. Recommendations

Government

15. Legislation to protect whistleblowers should be urgently introduced. The Office of the Ombudsman should be appointed as the official agency where the whistleblower can verify the legitimacy of the information. The Ombudsman will review the information in order to determine if the information has enough substance to conduct an investigation.
16. Awaiting the procedure to introduce legislation for the protection of the whistleblower, the Ombudsman should be appointed in the meanwhile as the authority to review the information of the whistleblower.
17. As an alternative to a right to blow the whistle the legislature should introduce the duty to report certain facts and circumstances e.g. hazards to public health, safety environment etc. Facts and or circumstances of a certain nature or content may not in any event be disclosed having regard to the possible consequences of disclosure there of /e.g. national security.
18. The more convenient legislation is that which expressively orders the safekeeping of personal information of the whistleblower and of the investigation, in a generic form. Therefore the Ombudsman's Act should contain stipulations and norms to guarantee that the anonymity of the whistleblower/complainant will be safeguarded at all time.
19. The constitutionally protected right of freedom of expression should as a rule supersede a statutory / contractual duty of confidentiality.
20. Whistleblowers, who, retrospectively, rightly reported their suspicion of certain misconduct, deserve financial compensation in case of dismissal.
21. Employees making a protected disclosure in terms of the specified procedures should be protected from occupational detriment. This might include being subjected to disciplinary action, dismissal, suspension, demotion, harassment, intimidation etc. The employer should be prohibited to subject an employee to an occupational detriment on account of having made a protected disclosure.
22. The bona fide whistle blower should be protected and the employer should not be allowed to dismiss or prejudice the employee for having raised a legitimate concern.

Restoration of trust

23. Privacy breaches on regular bases affect the trust and confidential policies that are also important to the international financial business. In order to restore trust it is imperative for government to allow the Data Protection Act (Landsverordening Persoonsgegevens) to come into force immediately.
24. Government should establish a Data Protection Authority [College Bescherming Persoonsgegevens] at once and make funding available for its operational costs.
25. Government should carry out an extensive information campaign to inform the citizens that it's not proper to divulge private information of fellow citizens.
26. When personal information is used for journalistic reasons, one can interpret this as a collision between two constitutional laws, the protection of private data and the freedom of speech.

The Ombudsmen

27. Ombudsmen's offices should serve as models of open government and not hide behind the veil of secrecy.
28. Once the ombudsman has finalized his investigation his findings should be published.
29. During his investigation the Ombudsman should exercise actions of constitutional protection to protect the legal position of the citizen and present before the court annulment recourses when constitutional norms have been violated by government.
30. The ombudsman should pressure the competent authorities to take the necessary measures to better protect the human rights of the citizen. Human rights should be placed above the State itself and should force the State to create necessary conditions for human safety in order for the people to live and grow under circumstances that go according to their intrinsic dignity.
31. During an investigation the ombudsman has to be aware of the vulnerable position of the professionals involved and the possible consequences for their career and the risk of criminal charges against them. The ombudsman has to always keep in mind that the principle that no one can be forced to incriminate himself is always applicable during an investigation.
32. The ombudsman should be focused on presenting the truth and nothing but the truth. Only by doing so he can earn the trust of the public, the press and the politicians.
33. The Ombudsman should not be bound by laws or obligations of secrecy when he requires information from a government's agency, while conducting his investigation.
34. The Ombudsman should be protected from prosecution for not disclosing the identity of or the information provided by the whistleblower. The Ombudsman can reach facts that judicial review cannot reach.
35. The Ombudsman and his staff are bound to the duty of confidentiality. Therefore the Ombudsman's staff should be carefully selected and a robust appointment process is vital.
36. The correspondence between the ombudsman and the government entity complained against and the complainant cannot disclose documents during the course of an ongoing investigation.
37. The names of all interviewed persons who wish to remain anonymous should be protected.
38. The ombudsman should never forget that his professional and personal conduct reflect his level of integrity.

Given this 17th day of June, 2011 in Curaçao by the First Curaçao International Ombudsman Conference.

The Ombudsman of Curaçao, The Vice Rector of
the Caribbean International University,

Alba M. T. Martijn LL.M.

Dr. Carmelo De Stefano

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:	de minister van Algemene Zaken;
bestuursorgaan:	1°. de minister die het rechtstreeks aangaat; 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.

