



JAARVERSLAG 2012

VAN DE OMBUDSMAN VAN CURAÇAO





Inhoudsopgave

Voorwoord	5
Inleiding	6
1. De werkwijze van de Ombudsman: de verhouding tussen de praktijk en de formeel-wettelijke benadering	9
2. Een overzicht van in behandeling genomen verzoeken	13
3. Cijfermatig overzicht met bijbehorende grafieken van in behandeling genomen verzoeken	19
4. Een aantal door ontevreden burgers ingediende klachten	27
5. De bedrijfsvoering van het Bureau Ombudsman Curaçao	37
6. De externe relaties van de Ombudsman	41
7. Beleidsvisie voor het jaar 2013	45
Bijlagen	
PROGRAMMA VAN HET SEMINAR “Challenges for a sustainable economic and environmental development”	49
Begrotingsuitputting	53
Program of the second Curaçao International Ombudsman Conference June 04 -08, 2012	45
Communiqué of the Second Curaçao International Ombudsman conference 2012 with Conclusions and recommendations of the conference	59
Landsverordening Ombudsman	67



Voorwoord



Respect your fellow human being, treat them fairly, disagree with them honestly, enjoy their friendship, explore your thoughts about one another candidly, work together for a common goal and help one another achieve it.

~ William Warren Bradley

In veel opzichten was het jaar 2012 een uitdagend jaar voor het instituut van de Ombudsman. Curaçao heeft in het verslagjaar immers diverse ingrijpende bestuurlijke en constitutionele ontwikkelingen gekend. Te midden van deze ontwikkelingen is het de Ombudsman toch gelukt om haar wettelijk voorgeschreven werkzaamheden zowel inhoudelijk als strategisch op een hoog niveau uit te voeren. Dit jaarverslag is een beknopte weergave van deze werkzaamheden. Zoals door de Landsverordening Ombudsman voorgeschreven is dit jaarverslag openbaar en kosteloos verkrijgbaar voor eenieder die daar prijs op stelt.

Ook in het verslagjaar heeft de Ombudsman mogen rekenen op de steun van diverse personen en instanties uit zowel de lokale als de internationale gemeenschap. De Ombudsman wenst in het bijzonder een woord van dank te richten aan de Caribbean International University en aan de Nationale Ombudsman van Nederland, dr. Alex Brenninkmeijer. Zowel de Caribbean International University als de Nationale Ombudsman hebben wederom grote bijdragen geleverd aan het instituut van de Ombudsman van Curaçao. Uiteraard wil de Ombudsman ook haar eigen team van het Bureau Ombudsman Curaçao bedanken voor de professionele wijze waarop zij zich in het verslagjaar hebben gekweten van hun taken.

De Ombudsman betuigt tevens haar oprechte en hartelijke dank aan de burgers en organisaties die haar in 2012 hebben benaderd om hun belangen te behartigen. De Ombudsman dankt allen voor het in haar gestelde vertrouwen en blijft tot uw dienst.

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

Inleiding

Diverse ontwikkelingen hebben de grondslagen van de Curaçaose democratische rechtsstaat in 2012 op de proef gesteld. Ook de Ombudsman heeft als een hoog college van staat de gevolgen van deze ontwikkelingen gevoeld. In het verslagjaar waren drie verschillende kabinetten aan de macht, terwijl ook het in 2010 gekozen parlement werd ontbonden. Op 19 oktober 2012 vonden nieuwe verkiezingen plaats.

Verder heeft de financiële situatie van het Land geleid tot het Koninklijk Besluit van 13 juli 2012 (Stb. 2012, 338), waarbij de openbare financiën van Curaçao onder toezicht werden gesteld. Dit preventieve toezicht heeft verstrekende gevolgen gehad voor de bedrijfsvoering van verschillende diensten en organisaties, en ook voor de bedrijfsvoering van enkele staatsorganen.

Als staatsorgaan heeft het instituut van de Ombudsman zich diverse keren verzet¹ tegen de wijze waarop de regering van Curaçao invulling heeft gegeven aan dit toezicht. De door het Ministerie van Financiën geïntroduceerde procedures om te voldoen aan het opgelegde preventieve toezicht waren onvoldoende doordacht. Tevens waren de richtlijnen nodeloos omslachtig, zodat het preventieve toezicht tot een verlamming van de bedrijfsvoering van de Staatsorganen leidde.

Als staatsorgaan dat belast is met de controle van en het toezicht op het overheidshandelen bewaakt en bevordert de Ombudsman op onafhankelijke wijze de behoorlijkheid van bestuur. De continuïteit van het bestuur en de bereidheid om gemaakte afspraken na te komen zijn voor de Ombudsman in dit kader belangrijke toetsingsgronden.

Tegen dit licht bezien merkt de Ombudsman op dat verschillende afspraken met de overheid c.q. met de ambtelijke leiding van de ministeries in het verslagjaar niet hebben geleid tot de gewenste resultaten. Zo zijn er diverse zaken die al lang lopen maar die nog niet zijn voltooid, zoals de aanwijzing van contactambtenaren voor de Ombudsman binnen de ambtelijke organisatie, en de organisatorische loskoppeling van het Bureau Ombudsman van de overheid.

De Ombudsman merkt verder op dat naast de externe factoren die een rol hebben gespeeld in het verslagjaar, ook interne factoren de nodige uitdagingen hebben gepresenteerd. Een van de belangrijkste interne factoren in 2012 was het onverwachte vertrek van de Secretaris van de Ombudsman. Dit vertrek had een herverdeling van de werkzaamheden binnen het Bureau als gevolg, hetgeen geleid heeft tot een verhoging van de werkdruk op de werkvloer.

De samenwerking met de Caribbean International University (hierna ook aan te duiden als: CIU) was in 2012 weer vruchtbaar. Samen met de CIU, ondersteund door de Ombudsman van de Provincie Santa Fé, Argentinië, en de Instituto Latino-Americano (ILO) del Ombudsman, heeft de Ombudsman wederom een internationale conferentie voor Ombudsmannen kunnen organiseren.²

Deze conferentie vond plaats op Curaçao van 4 juni tot 8 juni 2012 en had als thema “Investigative Methods and Techniques”. Op deze conferentie hebben enerzijds Ombudsmannen uit de internationale gemeenschap en andere internationale professionals, en anderzijds lokale deskundigen het woord gevoerd.

¹ In 2013 heeft de Ombudsman de onrechtmatigheid van dit toezicht schriftelijk aan de orde gesteld. Het preventieve toezicht is in 2013 afgeschaft voor alle staatsorganen.

² De Ombudsman heeft in 2011 zowel met de Ombudsman van de Provincie Santa Fé, Argentinië, als met de ILO samenwerkingsovereenkomsten gesloten.



Van links naar rechts:

Staande: mevr. mr. Alba Martijn; zittend mevr. Julie Faulkner, senior onderzoeker van Cayman Islands; dr. Nilda Arduin, Ombudsman Sint Maarten; dhr. Kester Ersilia RA, secretaris van de Algemene Rekenkamer van Curaçao en dr. Alex Brenninkmeijer, Nationale ombudsman van Nederland.

De deelnemers en overige gasten zijn door de Voorzitter van de Staten van Curaçao en door de Ombudsman van Curaçao in haar hoedanigheid van gastvrouw verwelkomd.³

³ Een afschrift van het officiële programma van de conferentie treft u aan in de bijlage bij dit jaarverslag.

HOOFDSTUK 1

DE WERKWIJZE VAN DE OMBUDSMAN: DE VERHOUDING TUSSEN DE PRAKTIJK EN DE FORMEEL-WETTELIJKE BENADERING

1. De werkwijze van de Ombudsman: de verhouding tussen de praktijk en de formeel-wettelijke benadering

1.1 De formeel-wettelijke benadering

De formele werkwijze van de Ombudsman van Curaçao is op expliciete wijze verankerd in de wet⁴. Dit betekent dat voor de manier waarop de Ombudsman te werk gaat bij het verrichten van onderzoek in beginsel van tevoren is bepaald welke bevoegdheden hierbij aangewend kunnen worden; ook de volgorde waarin bepaalde handelingen moeten plaatsvinden staat vast.

De Ombudsman zal, voordat zij ambtshalve of naar aanleiding van een door een burger ingediend verzoek een onderzoek instelt, dienen vast te stellen of zij formeel bevoegd is om het verzoek in behandeling te nemen en of dit verzoek ontvankelijk is.

Wanneer beide vragen positief zijn beantwoord, zal de Ombudsman, behoudens de in de wet aangegeven uitzonderingen, in de regel overgaan tot het verrichten van een onderzoek. Dit onderzoek zal uitmonden in een rapport waarin al dan niet een oordeel wordt gegeven over de gedraging van het desbetreffende bestuursorgaan.

Voor het uitvoeren van een formeel onderzoek heeft de Ombudsman verschillende bevoegdheden tot haar beschikking. De Ombudsman kan bijvoorbeeld getuigen en deskundigen oproepen in het kader van een onderzoek, verschillende plaatsen bezoeken (woningen slechts met toestemming van de bewoner) en inzage van boeken en bescheiden vorderen.

Wanneer de Ombudsman voldoende informatie heeft vergaard, zal zij de betrokken partijen van haar voorlopige bevindingen op de hoogte stellen. In de praktijk worden de voorlopige bevindingen van de Ombudsman schriftelijk, in de vorm van een Nota, aan de partijen opgestuurd. Zoals de wet voorschrijft, krijgen partijen dan de kans om zich over de voorlopige bevindingen uit te laten.

Nadat aan partijen de kans is gegeven om te reageren op de voorlopige bevindingen binnen een door de Ombudsman gestelde termijn, wordt een rapport uitgebracht. Dit rapport is de afronding van het onderzoek van de Ombudsman. Het bestuursorgaan is vervolgens verplicht om zich formeel uit te laten over dit rapport. De Ombudsman zal doorgaans behalve een oordeel ook aanbevelingen geven aan het bestuursorgaan met het doel om geconstateerde misstanden te corrigeren en in de toekomst te voorkomen, en om de interne procedures van de organisatie te verbeteren.

1.2 De werkwijze in de praktijk

De Ombudsman gaat in de praktijk veelal oplossingsgericht te werk waardoor een groot deel van de verzoeken die bij haar worden ingediend op informele wijze worden afgehandeld. Het onder 1.1 genoemde formele traject wordt derhalve vaak niet in zijn totaliteit afgelegd.

⁴ Zie de artikelen 12 t/m 25 van de Landsverordening Ombudsman.

In de memorie van toelichting op de landsverordening is een opsomming gegeven van de functies die de Ombudsman in het verlengde van zijn formeel-juridische hoofdtaak uitoefent. De formele wetgever heeft deze functies als volgt opgesomd:

- het verlenen van aanvullende individuele bescherming tegen overheidsgedragingen
- het fungeren als meldpunt voor schendingen van bestuurlijke integriteit
- de interveniërende functie
- het bevorderen van een goede kwaliteitszorg van het bestuur
- het versterken van de controlefunctie van de Staten
- het vervullen van vraagbaak- en verwijfsfunctie voor het publiek

Voor een goed begrip van de werkwijze die de Ombudsman in de praktijk toepast is vooral de toelichting op de interveniërende functie van belang. In deze toelichting staat aangegeven dat de belangen van de burger en van de overheid in sommige gevallen beter gediend zijn met een directe interventie van de Ombudsman.

De Ombudsman past deze methode op verschillende manieren (bijvoorbeeld telefonisch, per e-mail en/of via informeel overleg) en in verschillende stadia van een onderzoek toe. Deze praktische benadering van de Ombudsman heeft steeds als doel het bewerkstelligen van een oplossingsgerichte communicatie tussen burger en overheid waarbij mogelijke problemen daadwerkelijk en op efficiënte manier kunnen worden opgelost.

Vermeldenswaard is dat de interventiemethode inmiddels is uitgegroeid tot een “best practice” van Ombudsmannen over de gehele wereld. In de dagelijkse juridische praktijk van Ombudsmannen is dit dan ook een aanvaard en waardevol instrument.

1.3 Conclusie

De Ombudsman wil benadrukken dat de toelichting op een wet nimmer een “formele” rechtsbron kan vormen waarin een verruiming van wettelijk gegeven bevoegdheden is opgenomen of waarin afbreuk wordt gedaan aan de bestaande bevoegdheden. De tekst van de regeling zelf is dus bepalend bij de interpretatie.⁵ Ditzelfde uitgangspunt geldt ook voor de bevoegdheden en taken van de Ombudsman.

De hoofdtaak van de Ombudsman is neergelegd in artikel 12 van de landsverordening. Uit deze hoofdtaak kunnen in de praktijk verschillende werkmethodes voortvloeien. Een expliciete en gedetailleerde lijst van informele werkmethodes is in dit kader juridisch gezien noch noodzakelijk noch wenselijk.

Het uitgangspunt is en blijft dat de Ombudsman op een laagdrempelige, onpartijdige en onafhankelijke wijze rechtsbescherming moet bieden waarbij zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met de belangen van partijen. Deze conclusie wordt verder onderstreept door artikel 12, negende lid van de landsverordening waarin, kort samengevat, is bepaald dat de Ombudsman partijen voorstellen kan doen om onderling tot een oplossing te komen voor een geschil.

⁵ Zie in dit verband Aanwijzing voor de Regelgeving nr. 214.
Zie verder Philip Eijlander & Wim Voermans, *Wetgevingsleer*, Schoordijk Instituut Centrum voor Wetgevingsvraagstukken 1999, p. 174 e.v.

De aard van de werkzaamheden van de Ombudsman brengt met zich mee dat de Ombudsman, met uitsluiting van alle anderen, bevoegd is om te bepalen in welke gevallen gebruik wordt gemaakt van de formeel-wettelijke benadering dan wel van de informele benadering.

De combinatie van formele bevoegdheden en informele werkwijzen stelt de Ombudsman in ieder geval in staat om adequaat in te spelen op de maatschappelijke ontwikkelingen maar ook op de concrete omstandigheden van een geval.

De conclusie is dan ook dat de tekst van artikel 12 van de landsverordening, gezien in samenhang met de toelichting op deze wet, de praktische werkwijze van de Ombudsman toestaat en goedkeurt.

HOOFDSTUK 2

Een overzicht van in behandeling genomen verzoeken



2 Een overzicht van in behandeling genomen verzoeken

2.1 Inleiding

De cijfers en aard van de klachten zijn niet alleen waardevolle bronnen voor de klachtenbehandeling van dit bureau, maar ook voor hoe het bestuur en de betreffende bestuursorganen van Curaçao functioneren. Deze bronnen geven informatie over de prestaties van de diverse organisaties en leveren een maatstaf om de klantvriendelijkheid en de 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 of interveniëren, en waar nodig een onderzoek instellen naar de gedraging van het bestuursorgaan.

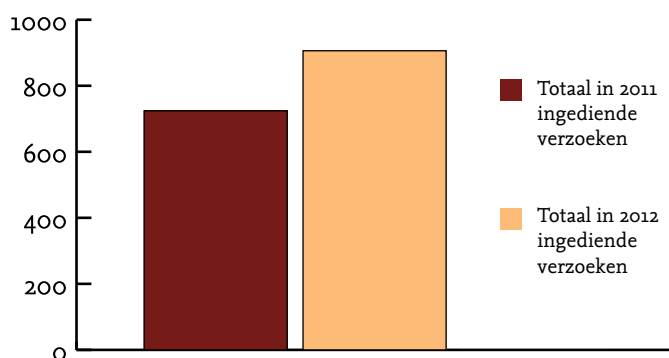
In het verslagjaar is de aard van de meest voorkomende verzoeken niet anders vergeleken met de overige jaren. De betrokken instanties verlenen niet alleen een directe dienstverlening aan het publiek, hun product heeft ook te maken met de primaire levensbehoeften van een individu.

2.2 Een overzicht van de verzoeken

Veel zaken worden op de in hoofdstuk 1.2 genoemde informele wijze opgelost. In 2012 ontving de Ombudsman **906** verzoeken van rechtzoekende burgers en organisaties. In totaal betreft het een vermeerdering van **182** verzoeken in vergelijking met de **724** verzoeken die de Ombudsman in 2011 heeft ontvangen.

Sinds het Bureau van de Ombudsman operationeel is geworden op 16 augustus 2004 tot en met 31 december 2012, hebben **6215** rechtzoekende burgers en organisaties de Ombudsman benaderd om rechtsbijstand. Van de in totaal **906** verzoeken in 2012 hebben **339** rechtzoekende burgers de Ombudsman ofwel persoonlijk aan de balie ofwel telefonisch benaderd met een verzoek dat niet onder de bevoegdheid van de Ombudsman viel, waardoor het verzoek niet in behandeling kon worden genomen.

Een vergelijking van aantal verzoeken over de jaren 2011 en 2012



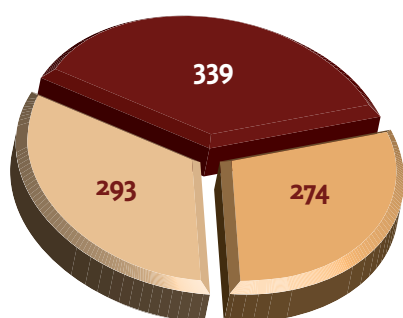
Het grootste gedeelte van deze rechtzoekende burgers werd met een telefonische afspraak doorverwezen naar de instanties die wel bevoegd zijn om deze klachten te onderzoeken. Een gedeelte werd desgevraagd bijgestaan met advies over het voorgelegde probleem. Van de in totaal **906** ontvangen verzoeken heeft het bureau **567** klachten in behandeling genomen, waarvan **274** verzoeken formeel ontvankelijk en **293** (formeel) niet-ontvankelijk.⁶

Deze verzoeken werden voornamelijk door middel

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

van interventie behandeld. Bij interventie treedt een klachtbehandelaar namens de Ombudsman in direct

Aantal ingediende verzoeken per 2012



- Klachten die binnen de bevoegdheid v/d Ombudsman vallen.
- Klachten die niet binnen de bevoegdheid v/d Ombudsman vallen, maar wel behandeld worden in overleg met de overheids- NV's en Stichtingen
- Klachten die niet vallen onder de bevoegdheid van de ombudsman. Deze klachten worden, met een begeleidende verwijzing overgedragen aan de bevoegde instanties.

contact met de contactambtenaar van de betrokken overheidsdienst om een adequate oplossing voor de klacht te bereiken. Van de 567 in behandeling genomen verzoeken, zijn reeds 363 verzoeken in 2012 via interventie volledig afgehandeld. 36 opgestarte interventies zijn nog niet afgehandeld.

In het verslagjaar werden voorts acht hoorzittingen gehouden in het kader van verzoeken tegen het

Ministerie van Verkeer, Vervoer en Ruimtelijke Planning; het Ministerie van Onderwijs, Wetenschap, Cultuur en Sport; het Ministerie van Bestuur, Planning en Dienstverlening; en het Ministerie van Justitie. Het verzoek met betrekking tot twee ministeries (het Ministerie van Onderwijs, Wetenschap, Cultuur en Sport; het Ministerie van Bestuur, Planning en Dienstverlening) werd in overeenstemming met de secretaris-generaal van het Ministerie van Bestuur, Planning en Dienstverlening naar tevredenheid van de verzoeker opgelost.

In een zaak tegen het Ministerie van Verkeer, Vervoer en Ruimtelijke Planning werd een rapport uitgebracht terwijl in een andere zaak tegen ditzelfde ministerie de Ombudsman nog een rapport moet uitbrengen.

2.3 Aard van de meest voorkomende verzoeken

2.3.1 Kasnan di Bario

De klachten van de burgers tegen de Kasnan di Bario (voorheen Ban Bario Bek) betroffen het niet met de gewenste voortvarendheid behandelen van aanvragen van burgers voor diverse materiële voorzieningen. Het betreft hierbij voornamelijk de aanvragen voor onderstandsuitkeringen, de toeslag ter aanvulling van het ouderdomspensioen en de pp-kaart voor kosteloze medische behandeling en voorzieningen. De vastgestelde afhandelingstermijnen worden herhaaldelijk niet nageleefd. Het aantal klachten over de dienstverlening van de Kasnan di Bario is dit verslagjaar ongewijzigd gebleven.

Het contact van de klachtbehandelaars van de Ombudsman met de medewerker die fungeert als contactambtenaar bij de Kasnan di Bario was net als in het vorige verslagjaar prettig. Deze contactambtenaar is een voorbeeldfiguur vanwege haar behulpzaamheid en diligentie. Haar bijdrage heeft ertoe geleid dat de verzoeken spoedig konden worden afgehandeld.

2.3.2 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;
- legalisatie van op illegale wijze toegeëigende percelen domeingrond;
- de lange wachttijden voor de verkaveling van in huur gegeven domeingronden en de omzetting van het huurrecht op bedoelde domeingronden in het recht van erfpacht op een tot het verkavelde terrein behorend perceel.

Het aantal verzoeken die betrekking hebben op de dienstverlening van Domeinbeheer vertoont in dit verslagjaar alweer een toename. Dit was te verwachten omdat deze dienst nauwelijks medewerking verleent aan de Ombudsman. Het oplossen van de klachten door middel van interventie verloopt uitermate moeizaam door het continu uitblijven van de aan deze organisatie verzochte reactie.

2.3.3 Publieke Zaken/Burgerlijke Stand Bevolkingsregister

De verzoeken die betrekking hebben op de gedragingen van Publieke Zaken/Burgerlijke Stand Bevolkingsregister betreffen voornamelijk de wijze waarop bedoelde dienst paspoorten weigert af te geven aan gewettigde kinderen van buitenlandse vrouwen. Deze buitenlandse vrouwen hebben door hun huwelijk met lokale mannen met een Nederlandse nationaliteit de Nederlandse nationaliteit verkregen.

Ook de buitensporig lange tijd die bovenbedoelde dienst 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. Niet alleen ontvangen deze burgers geen schriftelijke verklaring met vermelding van de wettelijke grondslag waarop de intrekking of vervallenverklaring van het paspoort berust, zij ontvangen ook geen uitleg hoe lang het onderzoek zal duren, waarover het onderzoek gaat en op welke wijze zij beroep of bezwaar kunnen aantekenen tegen deze wijze van optreden.

De Ombudsman ontvangt voorts verzoeken die betrekking hebben op de lange termijn voor de afgifte van een stamboomverklaring. Deze termijn is vaak langer dan zes maanden, terwijl de stamboomverklaring nodig is voor de afwikkeling van erfenissen en boedelscheidingen. Ondanks het feit dat het aantal klachten tegen deze dienst in het verslagjaar is afgenomen, constateert de Ombudsman dat het aantal klachten per jaar onvoorspelbaar is. In dit verslagjaar verliepen de interventies van de Ombudsman bij deze dienst zeer moeizaam. De afdeling Publieke Zaken/Burgerlijke Stand heeft ondanks herhaaldelijk verzoek geen toegewezen contactpersoon voor de Ombudsman en de telefonische bereikbaarheid is niet optimaal.

2.3.4 De Toelatingsorganisatie

Vergeleken met het voorgaande verslagjaar zijn de klachten van rechtzoekende burgers over de dienstverlening van deze organisatie gedaald. In totaal werden 82 klachten 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. Een gedeelte van deze rechtzoekenden heeft een verzoek om verlenging van de tijdens het Brooks Tower-project aan hen toegekende verblijfsvergunning ingediend; de procedure is nog steeds niet afgerond.

Vanwege een strengere screening paste de overheid waar nodig een correctie toe waardoor diverse buitenlanders die niet voldeden aan de voorgeschreven criteria niet in aanmerking komen voor een verlenging van de tijdelijke verblijfsvergunning.

Het gevolg hiervan was dat veel buitenlanders die al over een eerste verblijfsvergunning beschikten een afwijzende beschikking ontvingen en alsnog verplicht werden het eiland te 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, danwel niet tijdig 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 van de Ombudsman. De medewerkers van het Bureau Ombudsman hebben goede medewerking van de medewerkers van de Toelatingsorganisatie ervaren.

2.3.5 Een toename van schriftelijke verzoekschriften aan de bestuursorganen

In vergelijking met het voorgaande verslagjaar is het aantal verzoeken van burgers die een bestuursorgaan schriftelijk benaderden behoorlijk gestegen. Deze burgers hadden geen reactie van het bestuursorgaan ontvangen, reden waarom zij de weg naar de Ombudsman zochten. Er kan een duidelijke toename worden geconstateerd in het aantal verzoeken tegen de Minister van Bestuur, Planning en Dienstverlening; de Minister van Onderwijs, Wetenschap, Cultuur en Sport; en de Minister van Verkeer, Vervoer en Ruimtelijke Planning.

HOOFDSTUK 3

Cijfermatig overzicht met bijbehorende grafieken van in behandeling genomen verzoeken



3. Cijfermatig overzicht met bijbehorende grafieken van in behandeling genomen verzoeken

Na 10-10-2010 werd de bestuurlijke organisatie van het land Curaçao 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. Onderstaande schema's geven een overzicht van de per organisatie in behandeling genomen formele klachten gedurende het verslagjaar.

3.1 Overzicht van klachten behandeld in 2012

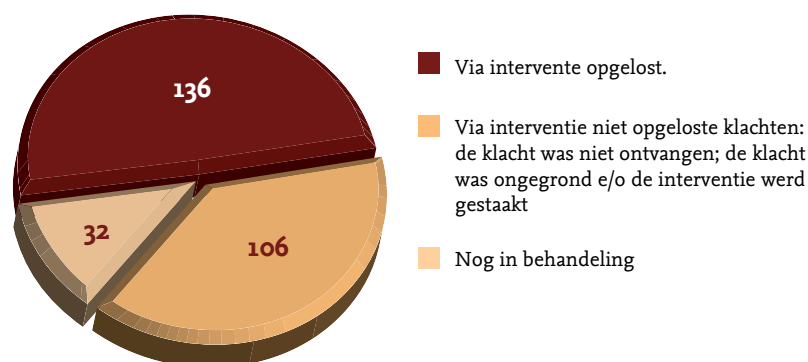
Registratieperiode: 01.01.2012 t/m 31.12.2012

AARD VAN DE KLACHTBEHANDELING	AANTAL
Aantal ingediende klachten	906
Klachten die binnen de bevoegdheid vallen van de Ombudsman	274
Via interventie opgelost	136
Via interventie behandeld zonder een oplossing te bereiken wegens niet-ontvankelijkheid of ongegrondheid van de klacht en/of wegens gestaakte interventie	106
Nog in behandeling	32
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.	293
Via interventie opgelost	227
Via interventie behandeld zonder een oplossing te bereiken wegens niet-ontvankelijkheid of ongegrondheid van de klacht en/ of wegens gestaakte interventie	62
Nog in behandeling	4
Klachten die niet vallen onder de bevoegdheid van de Ombudsman. Deze klachten worden, met een begeleide verwijzing, overgedragen aan de bevoegde instanties.	339

3.1.1 In behandeling genomen formele klachten in het verslagjaar

Arbeidszorg	10
Controle en Beveiliging	1
Directie Arbeidszaken	11
Directie Justitiële Zaken	1
Domeinbeheer	29
Douane Curaçao	2
Expertisecentrum voor Toetsen en Examens	1
Financieel Beleid en Begrotingsbeheer	4
Human Resource, Organisatie Ontwikkeling & ICT	4
Inspectie Arbeidszaken	1
Inspectie der Belastingen Curaçao	4
Inspectie Gezondheid, Milieu en Natuur	2
Kasnan di Bario	21
Maneho Agrario i Peska (LVV)	1
Minister van Bestuur, Planning en Dienstverlening	10
Minister van Economische Ontwikkeling	1
Minister van Justitie	4
Minister van Onderwijs, Wetenschap, Cultuur & Sport	5
Minister van Sociale Ontwikkeling, Arbeid en Welzijn	2
Minister van Verkeer, Vervoer en Ruimtelijke Planning	5
Nieuwe Belastingorganisatie	7
Ofisina pa Bienestar di Mucha (Voogdijraad)	4
Ondernemen (Directie Economische Zaken)	1
Openbare Scholen	4
Openbare Werken	7
Politie Curaçao	12
Publieke Zaken Rijbewijzen	1
Publieke Zaken / Burgerlijke Stand	15
Regering van Curaçao	11
Ruimtelijke Ordening en Planning (ROP)	6
Sentro di Detenshon i Korekshon Kòrsou	3
Servisio Pa Asuntunan Di Enseñansa	2
Toelatingsorganisatie Curaçao	82
Totaal	274

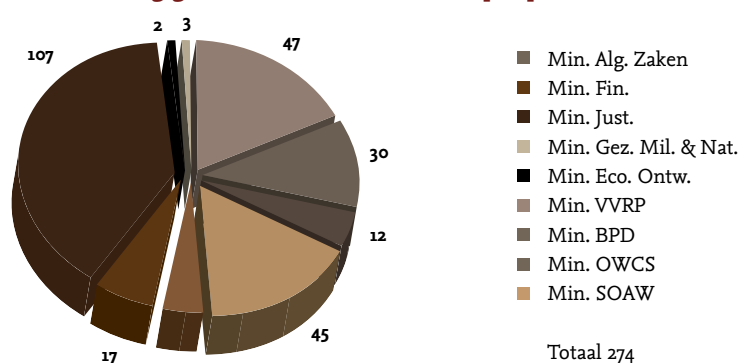
Klachten die binnen de bevoegdheid v/d Ombudsman vallen



In behandeling genomen klachten per portefeuille van de Minister

Ministerie	Aantal
Ministerie van Algemene Zaken	11
Ministerie van Financiën	17
Ministerie van Justitie	107
Ministerie van Gezondheid, Milieu & Natuur	3
Ministerie van Economische Ontwikkeling	2
Ministerie van Verkeer, Vervoer & Ruimtelijke Planning	47
Ministerie van Bestuur, Planning & Dienstverlening	30
Ministerie van Onderwijs, Wetenschap, Cultuur & Sport	12
Ministerie van Sociale Ontwikkeling, Arbeid & Welzijn	45
Totaal	274

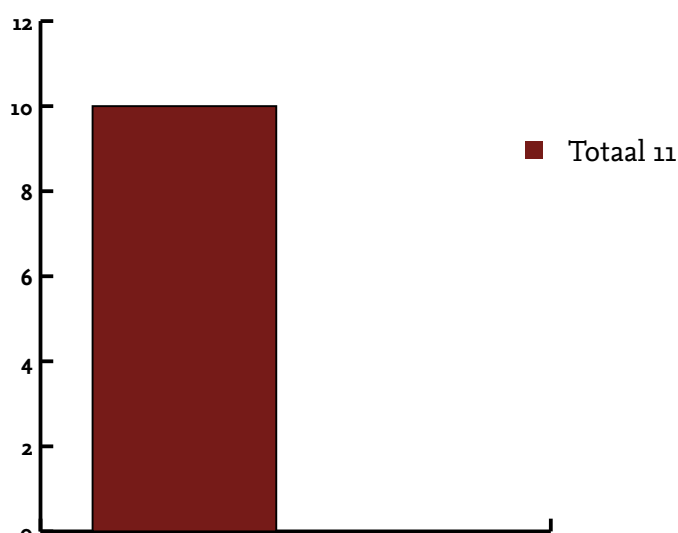
In behandeling genomen formele klachten per portefeuille van de Minister



Specificatie per Ministerie

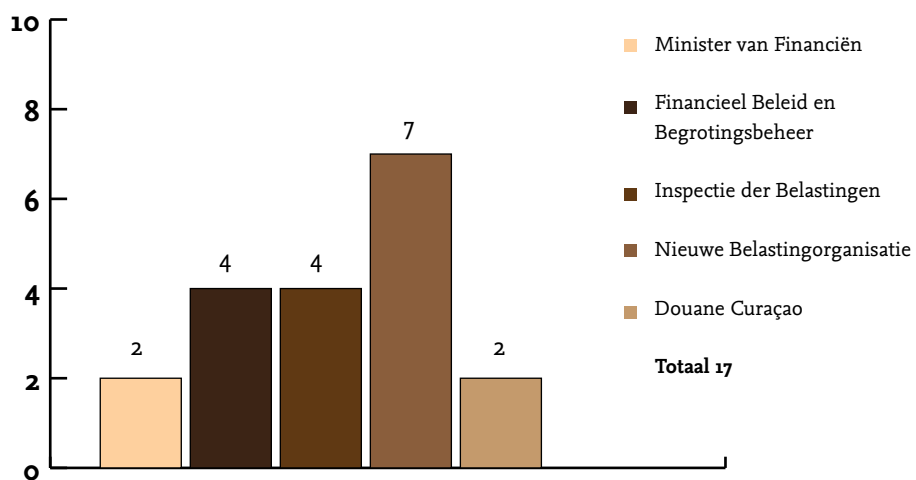
Ministerie van Algemene Zaken	Aantal klachten
Regering	11
Totaal	11

Ministerie van Algemene Zaken



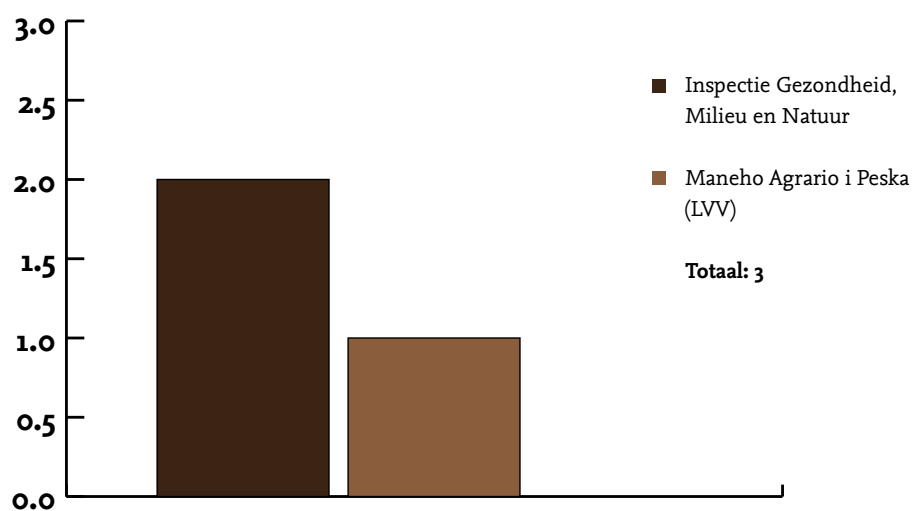
Ministerie van Financiën	Aantal klachten
Minister van Financiën	2
Financieel Beleid en Begrotingsbeheer	4
Inspectie der Belastingen	4
Nieuwe Belastingorganisatie	7
Douane Curaçao	2
Totaal	17

Ministerie van Financiën

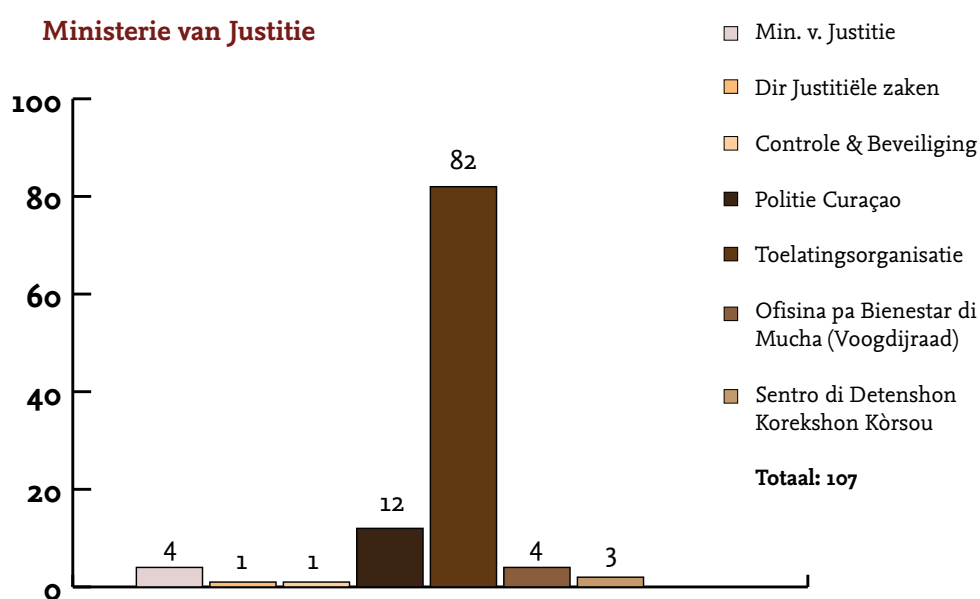


Ministerie van Gezondheid, Milieu & Natuur	Aantal klachten
Inspectie Gezondheid, Milieu en Natuur	2
Maneho Agrario i Peska (LVV)	1
Totaal	3

Ministerie van Gezondheid, Mileu & Natuur

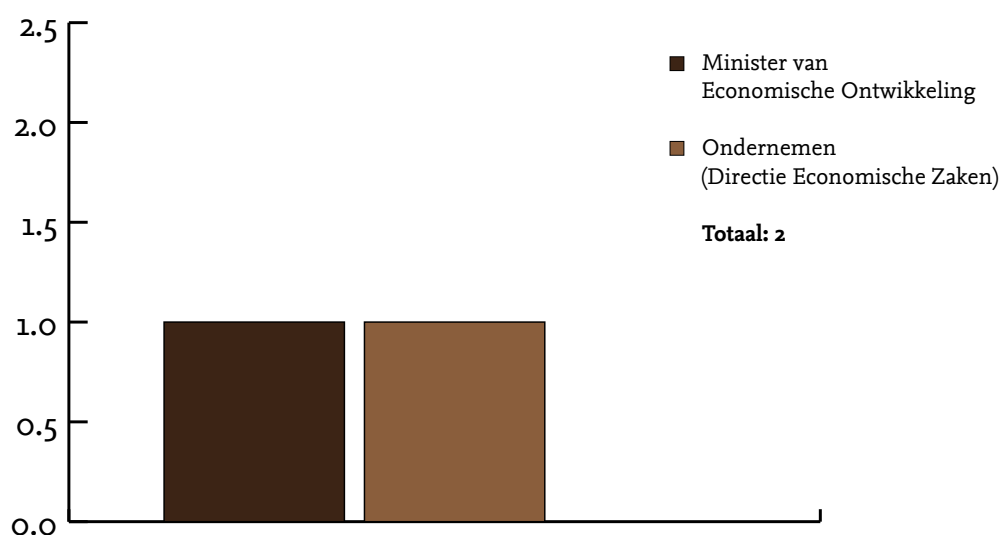


Ministerie van Justitie	Aantal klachten
Minister van Justitie	4
Directie Justitiële zaken	1
Controle en Beveiliging	1
Politie Curaçao	12
Toelatingsorganisatie	82
Ofisina pa Bienestar di Mucha (Voogdijraad)	4
Sentro di Detenshon I Korekshon Korsòu	3
Totaal	107



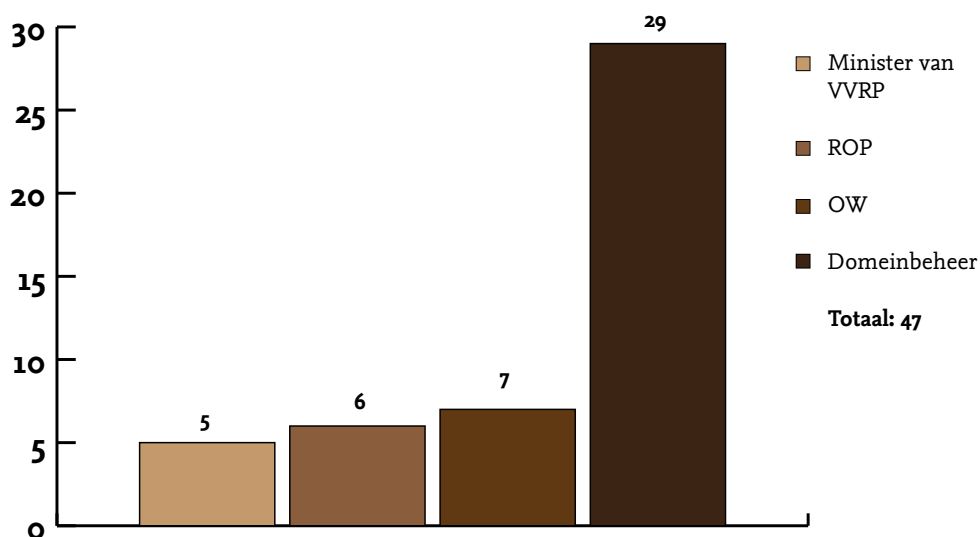
Ministerie van Economische Ontwikkeling	Aantal klachten
Minister van Economische Ontwikkeling	1
Ondernemen (Directie Economische Zaken)	1
Totaal	2

Ministerie van Economische Ontwikkeling



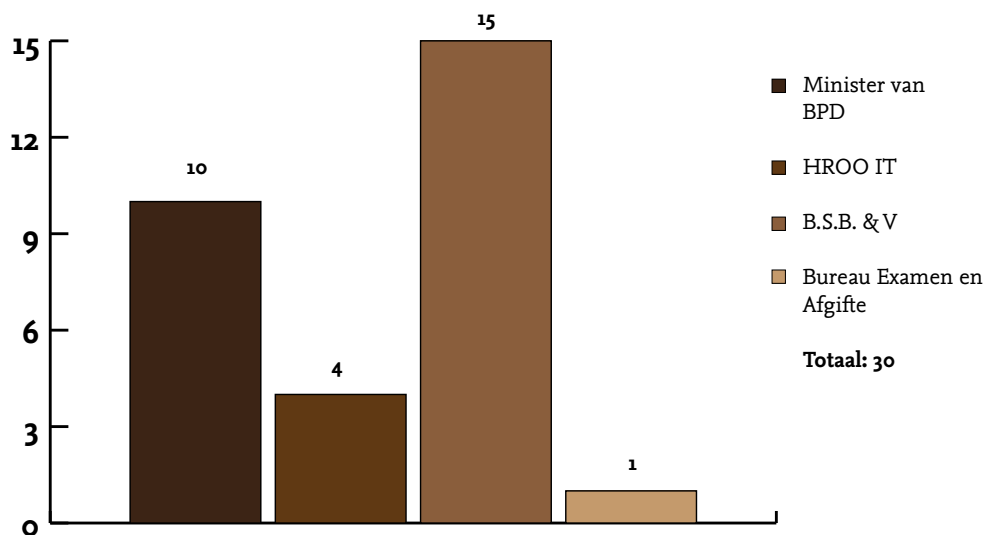
Ministerie van Verkeer, Vervoer & Ruimtelijke Planning	Aantal klachten
Minister van Verkeer, Vervoer & Ruimtelijke Planning	5
Ruimtelijke Ordening en Planning (ROP)	6
Openbare Werken (OW)	7
Domeinbeheer	29
Totaal	47

Ministerie van Verkeer, Vervoer & Ruimtelijke Planning



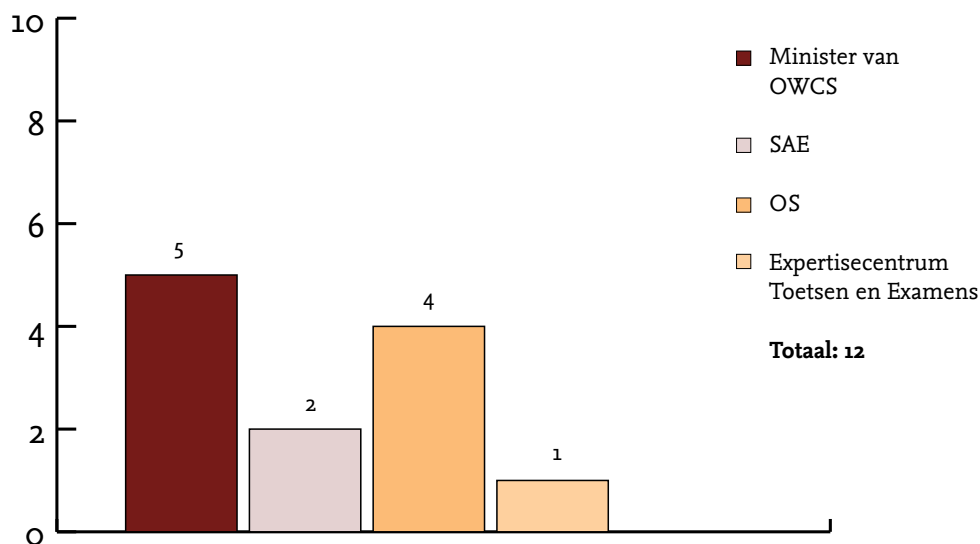
Ministerie Bestuur, Planning en Dienstverlening	Aantal klachten
Minister Bestuur, Planning en Dienstverlening	10
Human Resource, Organisatie Ontwikkeling & ICT	4
Burgerlijke Stand Bevolkingsregister en Verkiezingen	15
Bureau Examen en Afgifte Rijbewijzen	1
Totaal	30

Ministerie van Bestuur, Planning en Dienstverlening



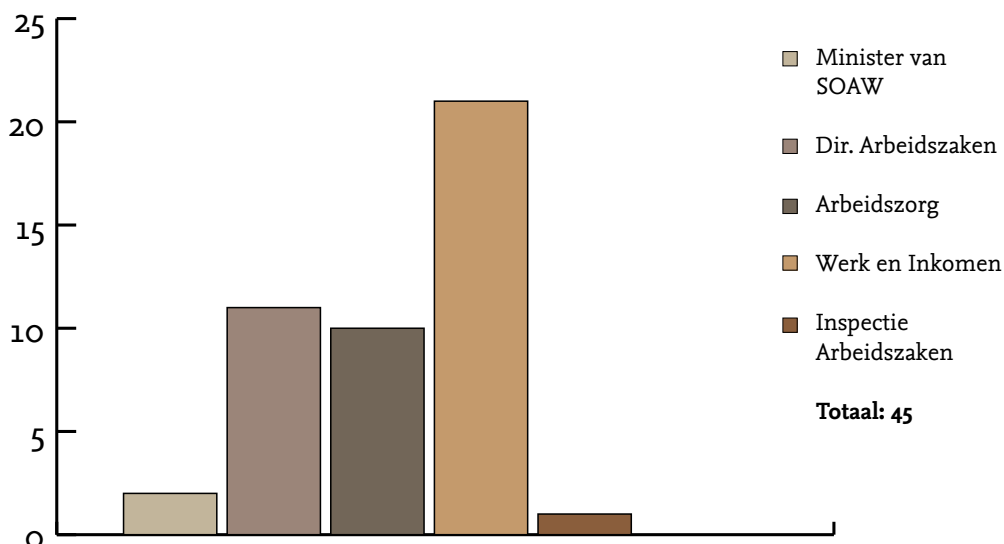
Ministerie van Onderwijs, Wetenschap, Cultuur & Sport	Aantal klachten
Minister van Onderwijs, Wetenschap, Cultuur & Sport	5
Servisio pa Asuntunan di Enseñansa	2
Openbare Scholen	4
Expertisecentrum Toetsen en Examens	1
Totaal	12

Ministerie van Onderwijs, Wetenschap, Cultuur & Sport



Ministerie van Sociale Ontwikkeling, Arbeid & Welzijn	Aantal klachten
Minister van Sociale Ontwikkeling, Arbeid & Welzijn	2
Directie Arbeidszaken	11
Arbeidszorg	10
Kasnan di Bario	21
Inspectie Arbeidszaken	1
Totaal	45

Ministerie van Sociale Ontwikkeling, Arbeid & Welzijn



HOOFDSTUK 4

Een aantal door ontevreden burgers ingediende klachten



4. Een aantal door ontevreden burgers ingediende klachten

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt ter illustratie een aantal klachten dat gedurende het verslagjaar door de Ombudsman is behandeld, nader beschreven. Hierdoor wordt het voor de lezer inzichtelijker hoe de Ombudsman in de praktijk te werk gaat.

4.2 Ministerie van Financiën

Het verzoek

De zaak betreft een verzoek aan de Ombudsman om een interventie te verrichten in verband met de weigering van de Belastingdienst om een redelijke betalingsregeling te treffen.



Mevrouw M. dient een verzoek in om een oplossing te vinden voor een aan de Minister van Financiën toe te schrijven gedraging van de Nieuwe Belastingorganisatie. De gedraging betreft volgens mevrouw M. de onwil van de Belastingdienst om een soepele betalingsregeling met haar te treffen.

Mevrouw M. gaf te kennen dat zij een schuld van Nafl. 5.071,-- heeft opgebouwd die betrekking heeft op achterstallige grondbelasting over de periode 2002 tot en met 2011.

Volgens mevrouw M. staan de aanslagen geregistreerd op de naam van de erven van het perceel (mevrouw M. is een van de erfgenamen).

Mevrouw M. had een telefonisch onderhoud met een invorderaar die haar op de hoogte stelde van het bedrag dat zij verschuldigd is en de bestaande aflossingsmogelijkheden. Volgens mevrouw M. vergde de invorderaar van haar, dat zij direct een aanbetaling van fl. 2.000,- moest doen om nadien het resterende bedrag maandelijks binnen een periode van 2 jaar af te lossen. Mevrouw M. had aan de invorderaar uitgelegd dat zij niet in staat is om een aanbetaling van fl. 2.000 te doen, maar dat zij wel bereid is een lager bedrag aan te betalen. Volgens mevrouw M. weigerde de invorderaar een soepele betalingsregeling te treffen.

Mevrouw M. verklaarde dat zij een jaar eerder naar Curaçao is geremigreerd en dat zij nog steeds geen baan heeft. Zij heeft de Ombudsman benaderd met het verzoek om te interveniëren zodat een oplossing wordt gevonden voor dit geschil.

De Interventie

Naar aanleiding van het verzoek benaderde de Ombudsman de Nieuwe Belastingorganisatie en intervenueerde bij een functionaris van deze organisatie. De functionaris beloofde de zaak met de behandelende invorderaar te zullen opnemen en te overleggen waarna hij terug zou bellen. Kort hierna belde de betrokken functionaris de Ombudsman op met het bericht dat mevrouw M. langs kan komen voor het treffen van een soepelere betalingsregeling. Dit bericht werd direct aan mevrouw M. doorgegeven.

4.4 MINISTERIE VAN GEZONDHEID, MILIEU EN NATUUR

Het verzoek

De zaak betreft een verzoek aan de Ombudsman om een onderzoek te verrichten tegen de Minister van Gezondheid, Milieu en Natuur wegens het nalaten van de Inspectie Volksgezondheid om een medisch onderzoek te verrichten naar aanleiding van een ingediende klacht.



De heer L. benaderde de Ombudsman met het verzoek om een onderzoek te verrichten naar een aan de Minister van Gezondheid, Milieu en Natuur (GMN) te wijten gedraging van de Inspectie Gezondheid, Milieu en Natuur (Inspectie). De gedraging bestond uit het uitblijven van een reactie op een door de verzoeker ingediende klacht over zijn ongenoegen over de medische resultaten van een operatie. De heer L. werd door een lokale oogarts aan zijn linkeroog geopereerd, onder lokale verdoving. Tijdens de operatie viel de oog lens uit zijn oog zonder dat de behandelende oogarts dit in de gaten had. Volgens de heer L. wees een van de assistenten de oogarts hierop.

Het oog begon nadien te bloeden en de behandelende oogarts trachtte, in eerste instantie zonder succes, de lens terug te plaatsen. Uiteindelijk lukte het de oogarts wel. Bij verdere controle bleek dat de heer L. wederom moest worden geopereerd vanwege de hoge druk in het oog. Nadat de heer L. duidelijk had gemaakt dat hij geen vooruitgang zag aan zijn oog, besloot hij voor een 'second opinion' een andere lokale oogarts te raadplegen. Tijdens het onderzoek constateerde deze arts meteen dat de lens half buiten de oogappel lag en dat er iets los zat in het linkeroog van de heer L. Deze tweede arts heeft operatief de lens op de juiste wijze teruggeplaatst. Ondanks deze nieuwe operatie constateerde de heer L. dat zijn gezichtsvermogen achteruit was gegaan. De heer L. werd door de laatstgenoemde oogarts naar een derde oogarts verwezen, gespecialiseerd in glaucoombehandeling. Deze derde oogarts maakte zijn bevindingen bekend aan de Inspectie en gaf aan dat voor beide ogen een glaucoomimplantaat nodig was.

In de tussentijd diende de heer L. een klachtbrief in bij de Inspectie tegen de eerste oogarts. Ook diende de heer L. een verzoek in bij de Inspectie om uitgezonden te worden voor verdere behandeling van zijn oog. De Inspectie verwees de heer L. naar de zorgverzekeraar. De zorgverzekeraar wees het verzoek echter af. De heer L. besloot hierna op eigen kosten naar Colombia af te reizen voor behandeling. Hij verbleef daar een week en vernam van de medici in Colombia dat hij een infectie had opgelopen aan zijn oog, waardoor het oog telkens bloedde. De heer L. verklaarde dat hij met behulp van de door de Colombiaanse medici voorgeschreven medicijnen binnen 2 weken tijd aanzienlijke vooruitgang heeft geboekt aan zijn oog.

Het onderzoek

De Ombudsman heeft het verzoek van de heer L. en een aanbiedingsbrief met bijbehorende documenten aan de Minister van Gezondheid, Milieu en Natuur verstuurd met het verzoek om binnen zes weken na dagtekening van bovengenoemde brief zijn standpunt ten aanzien van het verzoek te willen toelichten. Na ongeveer 5 maanden en een tussentijds bericht van de Inspectie ontving de heer L. een conceptrapport van de Inspectie waarop hij moest reageren. De heer L. reageerde hierop en deed de Ombudsman een afschrift van zijn reactie toekomen.

Ongeveer zes weken later ontving de heer L. een definitief rapport met bevindingen en aanbevelingen van de Inspectie. In bedoeld rapport reageert de Inspectie op 6 punten ten aanzien waarvan verzoeker een klacht heeft ingediend. In een van de aanbevelingen in het rapport wordt aan de heer L. te kennen gegeven dat de behandelende arts verplicht is zijn patiënten goed te informeren over het verloop van de behandeling. Ook indien tijdens de operatie iets verkeerd gaat, dient de behandelende arts de patiënt hierover op een open wijze te informeren. In de aanbiedingsbrief stelt de Inspectie de heer L. op de hoogte dat het zijn recht is om deze klacht door het Medisch Tuchtcollege te laten toetsen.

Het verzoek van de heer L. is gegrond. In het onderhavige geval was er sprake van strijdigheid met de norm die bepaalt dat de overheid snel en diligent moet reageren op verzoeken van de burger.

4.5 MINISTERIE VAN ECONOMISCHE ONTWIKKELING

Het verzoek



De zaak betreft een verzoek aan de Ombudsman om een interventie te verrichten in verband met de trage wijze waarop een aanvraag voor een vestigingsvergunning wordt behandeld door de afdeling Ondernemen.

De heer J. heeft de Ombudsman benaderd met het verzoek om de afhandeling van zijn aanvraag voor een vestigingsvergunning voor zijn vennootschap te bespoedigen. De heer J. verklaarde dat de termijn van afhandeling, namelijk zes weken, ruimschoots was overschreden. De heer J. verklaarde dat hij sindsdien telkens te horen kreeg dat zijn verzoek nog in behandeling is. Meneer wacht al 8 maanden zonder uitsluitsel te hebben ontvangen.

De interventie

De Ombudsman intervenieerde bij een functionaris van de afdeling Ondernemen. Kort daarop informeerde verzoeker dat hij zijn vestigingsvergunning heeft ontvangen en bedankte voor de gedane interventie.

Het verzoek van de heer J. is gegrond. Het niet tijdig afgeven van een vergunning is in strijd met de norm dat de overheid snel en diligent moet reageren op verzoeken van de burger.

4.6 MINISTERIE VAN VERKEER, VERVOER & RUIMTELIJKE PLANNING



Het verzoek

De zaak betreft een verzoek aan de Ombudsman om een interventie te verrichten in verband met de niet voortvarende wijze waarop een aanvraag voor de feitelijke juridische overdracht van erfpachtrechten door Domeinbeheer wordt behandeld.

Het verzoek betreft een aan de Minister van Verkeer, Vervoer en Ruimtelijke Planning toe te schrijven gedraging van Domeinbeheer. De gedraging bestaat uit het op een onvoldoende voortvarende wijze afhandelen van de feitelijke juridische overdracht van de erfpachtrechten op een perceel domeingrond aan de heer P.

De heer P. was vroeger werkzaam bij de olieraffinaderij Shell. Hij kreeg een dienstwoning in huur aangeboden van zijn werkgever. In 1992 bood zijn werkgever hem de huurwoning te koop aan. De heer P. kocht de woning maar kampt sinds die tijd met diverse problemen. De heer P. verklaarde dat in hetzelfde jaar de Stichting Pensioenfonds Shell afstand deed van het recht van erfpacht op bovenvermelde woning, zodat dit recht aan hem kon worden overgedragen. Bij besluit van 1993 van het Eilandgebied Curaçao, werd het recht van erfpacht op bovenvermelde woning aan hem toegekend. Sindsdien is hij al ruim 10 jaar bezig met de overheid om de feitelijke juridische overdracht van het recht van erfpacht op zijn naam te krijgen. Dit was dan ook de reden waarom hij de Ombudsman benaderde.

Interventie

Kort nadat de heer P. zijn verzoekschrift bij de Ombudsman had ingediend, werd hij door Domeinbeheer op de hoogte gesteld dat de akte gereed was en hij deze bij de notaris moest passeren. De extreem lange wachttijd bij Domeinbeheer had tot gevolg dat de nieuwe erfpachtcanon, die inmiddels aanzienlijk is verhoogd, voor de heer P. van toepassing werd. Gedreven door de wens om deze zaak zo spoedig mogelijk af te wikkelen, stortte de heer P. een aanzienlijk bedrag (Nafl. 51.474,-) op de aangegeven bankrekening voor de betaling van de achterstallige erfpachtcanon over de afgelopen jaren. Tevens betaalde hij een bedrag van Nafl. 3.800,- - aan de notaris voor het passeren van de akte.

Toen het eindelijk zover was, constateerde de notaris tijdens het passeren van de akte dat Domeinbeheer een fout had gemaakt. De notaris nam meteen contact met het Hoofd van Domeinbeheer. Hierna werden de stukken direct naar Domeinbeheer verzonden voor het aanbrengen van de betreffende correctie.

Sindsdien trachtte de heer P. tevergeefs een afspraak te krijgen met de behandelende ambtenaar en/of het Hoofd van Domeinbeheer. Hij kreeg alsmaar van de baliebeampte en de bewaker te horen dat hij een afspraak moest maken via de Bentana di Informashon. Aangezien sindsdien twee maanden verstreken waren, besloot de heer P. de Ombudsman wederom te benaderen. Nadat de Ombudsman in deze geïntervenieerd heeft, belde het waarnemend Hoofd van Domeinbeheer de heer P. om door te geven dat de beschikking inmiddels door de Secretaris Generaal is ondertekend en dat hij binnen afzienbare tijd opgeroepen zal worden. Drie dagen later nam de heer P. zelf contact met de Ombudsman met de mededeling dat hij de desbetreffende beschikking had ontvangen van Domeinbeheer.

Het verzoek van de heer P is gegrond. De overheid heeft niet op voortvarende diligente wijze gehandeld. Door de burger zoveel jaren te laten wachten werd zijn woongenot aangetast. De dienstverlening van de overheid was onvoldoende adequaat.

4-7 HET MINISTERIE VAN BESTUUR PLANNING & DIENSTVERLENING



Het verzoek

De zaak betreft een verzoek aan de Ombudsman om een interventie te verrichten in verband met het ontbreken van voortvarendheid in de afhandeling van stamboomverklaringen.

Het verzoek betreft een aan de Minister van Bestuur, Planning en Dienstverlening toe te schrijven gedraging van de Afdeling Publieke Zaken/Burgerlijke Stand en Bevolkingsregister. De gedraging bestaat uit onvoldoende voortvarendheid ten aanzien van de afgifte van twee verzochte stamboomverklaringen. Mevrouw N. benaderde de Ombudsman nadat zij ongeveer een jaar lang vruchteloos had gewacht op

de afgifte van twee door haar aan Publieke diensten verzochte stamboomverklaringen. Zij verklaarde dat zij verschillende keren naar Publieke Zaken was gegaan en herhaaldelijk, zonder resultaat, geprobeerd had telefonisch contact te maken met deze dienst.

De Interventie

De Ombudsman verrichtte een interventie bij Publieke Zaken/Bevolkingsregister via een conference call. De functionaris van Publieke zaken gaf te kennen dat hij direct een e-mail zou sturen aan de betrokken medewerker met het verzoek om de gevraagde documenten met de nodige spoed af te handelen. Tevens zegde deze functionaris toe dat hij nadien informatie zou verstrekken over het verloop van de behandeling. Deze informatie werd aan mevrouw N. medegedeeld; tevens werd haar verzocht om na 2 weken contact met de Ombudsman op te nemen omtrent het verloop van haar zaak.

De afhandeling duurde iets langer dan twee weken omdat de leidinggevende van Publieke Zaken zeer moeilijk bereikbaar bleek te zijn. Publieke zaken heeft geen contactpersoon. Na ruim twee weken kon de betrokken functionaris worden bereikt. Hij gaf aan dat de gevraagde stamboomverklaringen inmiddels gereed waren. Mevrouw N. werd hiervan op de hoogte gesteld en zij werd verzocht de betrokken documenten op te halen bij Publieke zaken. Mevrouw N. bedankte voor de gedane interventie.

Het verzoek van mevrouw N. is gegrond. De overheid heeft niet op voortvarende diligente wijze gehandeld. De dienstverlening van de overheid was in eerste instantie niet adequaat genoeg.

4.8 HET MINISTERIE VAN ONDERWIJS, WETENSCHAP, CULTUUR & SPORT

Het verzoek



De zaak betreft een verzoek aan de Ombudsman om interventie te verrichten in verband met de niet voortvarende wijze waarop het uitblijven van betaling van de bezoldiging wordt behandeld.

Het verzoek betreft een aan de Minister van Onderwijs, Wetenschap, Cultuur & Sport toe te schrijven gedraging van het Openbaar Onderwijs (voorheen Servisio Pa Skolnan Publiko/Dienst Openbare Scholen). De gedraging bestaat uit onvoldoende voortvarendheid en een gebrek aan inlevingsvermogen om het aan mevrouw Z. verschuldigde achterstallige salaris uit te keren. Mevrouw Z. is een gepensioneerde onderwijzeres, die als invalster voor het schooljaar 2011-2012 tewerkgesteld

is bij een openbare school. Mevrouw Z. is ten einde raad omdat zij haar salaris voor de verleende diensten niet tijdig uitbetaald heeft gekregen. Mevrouw moet onnodig lang op betaling wachten, zij wordt telkens uitbetaald met een achterstand van twee maanden. Bij navraag bij de directrice van de school waar zij als invalster werkzaam is, verneemt zij dat de enveloppe met de bijbehorende mutaties, die door de directrice voor administratieve verwerking naar de Openbare Scholen werd verstuurd, kennelijk in het ongereede is geraakt. Mevrouw Z. gaf aan dat een invalster altijd 1 maand later uitbetaald wordt, maar dat zij al voor de tweede keer twee maanden lang geen salaris had ontvangen.

De interventie

De Ombudsman intervenieerde bij OS en bij de afdeling Financieel Beleid en Begrotingsbeheer en nam verschillende keren contact op met de betrokken functionaris bij Financieel Beleid en Begrotingsbeheer om het verloop van de zaak te kunnen vernemen. Na de afgesproken tijd werd de Ombudsman door de functionaris van Financieel Beleid en Begrotingsbeheer op de hoogte gesteld dat het betaalgoed voor mevr. Z. de dag tevoren al verstuurd was naar de Giro Bank N.V om vervolgens op de bankrekening van mevrouw overgemaakt te worden. Mevrouw werd hiervan op de hoogte gesteld en kon de volgende dag haar salarissen innen.

Het verzoek is gegrond. De overheid dient met administratieve nauwkeurigheid te werken en zal en moet zoveel mogelijk fouten voorkomen. Geconstateerde fouten moeten derhalve zo snel mogelijk worden gecorrigeerd.

4.9 HET MINISTERIE VAN SOCIALE ONTWIKKELING ARBEID & WELZIJN

Het verzoek



De zaak betreft een verzoek aan de Ombudsman om een interventie in verband met de onvoldoende voortvarende wijze waarop een aanvraag naar een bijstandsuitkering wordt afgehandeld. Het verzoek betreft een aan de Minister van Sociale Ontwikkeling, Arbeid en Welzijn toe te schrijven gedraging van de Kas di Bario (voorheen Dienst Werk en Inkomen). De gedraging bestaat volgens verzoeker uit onvoldoende voortvarendheid in de afhandeling van een aanvraag voor een bijstandsuitkering.

De heer A. diende bij de Kas di Bario te Sta. Maria een verzoek in om in aanmerking te komen voor een pp-kaart⁷ en tegelijkertijd een verzoek om in aanmerking te komen voor een bijstandsuitkering. De heer A. ontving binnen een afzienbare tijd zijn pp-kaart. Op het verzoek voor een bijstandsuitkering heeft hij echter geen uitsluitsel gekregen hoewel hij alle relevante documenten op tijd had ingeleverd. Twee weken voor de indiening van een klacht bij de Ombudsman werd meneer door een andere consulent geïnformeerd dat de procedure nog niet afgerond was. De heer A. ontvangt maandelijks slechts een bedrag van Euro 34,92 van het Pensioenfonds Zorg & Welzijn in Nederland in de vorm van partnerpensioen.

Gelet op de gezondheidstoestand van de heer A., zijn verklaring dat hij niet in staat is om te werken en de beperkte uitkering die hij ontvangt, was het duidelijk dat hij niet in zijn levensonderhoud kan voorzien.

De interventie

De Ombudsman intervenieerde bij de contactpersoon van het hoofdregiokantoor. De Ombudsman werd door de contactpersoon geïnformeerd dat zij in het registratiesysteem slechts een aanvraag voor een pp-kaart ingevoerd, geregistreerd en afgehandeld zag. Het verzoek voor een bijstandsuitkering was niet geregistreerd. Zij stelde dan ook voor om de zaak met de manager van het desbetreffende wijkkantoor op te nemen om na te gaan of er een aanvraag voor bijstandsuitkering in behandeling is.

Afgesproken werd dat de contactpersoon direct weer contact zou maken zodra zij over meer informatie beschikte. De Ombudsman werd door deze contactpersoon geïnformeerd dat tijdens het onderzoek gebleken is dat de betrokken consulente de aanvraag voor een bijstandsuitkering voor de heer A. niet had verwerkt. De aanvraag zou alsnog verwerkt worden om hierna doorgestuurd te worden naar het wijkkantoor Punda. Tevens adviseerde de contactpersoon om de heer A. te verzoeken om zich weer op een door haar opgegeven datum bij de manager van het wijkkantoor Punda te melden.

Nog geen drie weken later belde de heer A. op om door te geven dat hij een brief van de Kas di Bario had ontvangen, met de mededeling dat zijn verzoek voor een bijstandsuitkering werd toegewezen.

Het verzoek van de heer A is gegrond. De overheid dient ervoor zorg te dragen dat met de nodige administratieve nauwkeurigheid wordt gewerkt en dat zijn administratieve organisatie geschikt is om adequate dienstverlening te geven.

⁷ Garantiekaart die recht geeft op kosteloze medische bijstand aan on- en minvermogenen.



HOOFDSTUK 5

De bedrijfsvoering van het Bureau Ombudsman Curaçao



5. De bedrijfsvoering van het Bureau Ombudsman Curaçao

5.1 Personele aangelegenheden

In het verslagjaar heeft de Secretaris van de Ombudsman verzocht om overgeplaatst te worden binnen de ambtelijke organisatie van de overheid. Betrokkene was vanaf 2004 werkzaam bij het Bureau Ombudsman. De Ombudsman heeft ingestemd met het verzoek van haar Secretaris.⁸

In het verslagjaar is voorts gestart met de voorbereidingen om twee nieuwe medewerkers voor het Bureau Ombudsman aan te trekken.⁹

5.2 Gevolgde trainingen en cursussen

In 2012 hebben de Ombudsman en haar team enkele cursussen gevolgd. De belangrijkste cursussen waren:

Internationaal Recht bij CEDEHAPRO ¹⁰	22 & 23 maart 2012
Foutloos Nederlands schrijven	juni 2012
Human Resource Management	september 2012
Bewustwording Integriteit	november 2012

5.2.1 Stageplek bij het Bureau Ombudsman

In 2012 heeft de Ombudsman in het kader van haar internationale contacten een studente van de Venezolaanse Universidad Metropolitana ontvangen. Mevrouw Ana Cristina Martínez, die internationaal recht studeert aan voormelde universiteit, heeft stage gelopen bij het Bureau Ombudsman van mei tot september 2012.

5.3 Challenges for a sustainable economic and environmental development

Op vrijdag 15 november 2012 heeft de Ombudsman samen met de CIU een workshop georganiseerd met als titel “Challenges for a sustainable economic and environmental development”.¹¹ Aan deze workshop hebben de medewerkers van de financierders van de Internationale Conferentie voor Ombudsmannen, overheidsmedewerkers en de medewerkers van het Bureau Ombudsman deelgenomen. Deze workshop werd gehouden in de conference room van “Savonet Conference Centre” van Carmabi en werd gefinancierd door de Stichting Professionalisering Ombudsmannen.¹²

5.4 Financiële verantwoording

Ingevolge de artikelen 11, derde lid en artikel 27, eerste lid van de Landsverordening Ombudsman geeft de Ombudsman hierbij aan dat aan het instituut van de Ombudsman in het verslagjaar in eerste instantie een bedrag van Nafl. 1.235.715,00 is toegekend. Dit bedrag is daarna met Nafl. 56.082,40 gekort, zodat het totale bedrag op Nafl. 1.179.632,60 is uitgekomen. Het voormelde bedrag kan onderverdeeld worden in Nafl. 12.600,00 op de kapitaaldienst en Nafl. 1.167.032,60 op de gewone dienst.

De beschikbare middelen op de begroting zijn uitgeput voor een totaal bedrag van Nafl. 934.389,23.¹³

⁸ De formele afhandeling van het verzoek van betrokkene is nog steeds in behandeling bij de overheid van Curaçao

⁹ Deze medewerkers zijn nodig om de vacante functies van jurist en hbo-klachtbehandelaar op te vullen.

¹⁰ Centro de Desarrollo de Habilidades Profesionales.

¹¹ Zie voor meer informatie het programma van de workshop in de bijlage

¹² De Stichting Professionalisering Ombudsmannen is in 2012 opgericht. De statuten van deze stichting zijn in de bijlage opgenomen.

¹³ Zie de uitdraai van de “Begrotingsuitputting” zoals deze is vastgelegd in de financiële administratie van de overheid (Enterprise One) en die als bijlage is gevoegd aan dit jaarverslag.

In het verslagjaar is het project Versterking Communicatie Ombudsman dat bij USONA is ingediend (projectnummer 2011034) goedgekeurd. Door USONA is in dit kader een geldbedrag van Nafl. 162.000,00 ter beschikking gesteld. In het verslagjaar is een aanvang gemaakt met het aangaan van de verschillende verplichtingen die uit dit project voortvloeien.¹⁴

5.5. Plaatsopnames en hoorzittingen

In 2012 heeft de Ombudsman 8 hoorzittingen gehouden en 3 plaatsopnames verricht.

De plaatsopnames hebben plaatsgevonden in Scharloo, Kwartje en Julianadorp.

5.6 Aantal ingekomen en uitgaande stukken

In 2012 heeft de Ombudsman 78 brieven (geen betrekking hebbende op het verrichten van een onderzoek) ontvangen en 169 brieven verzonden.

5.7 Nieuw logo Ombudsman

Sinds augustus van het verslagjaar heeft het instituut van de Ombudsman een nieuw logo. De Ombudsman heeft hiervoor een nationale actie uitgeroepen waarbij burgers werden aangespoord om een logo te ontwerpen en dit in te dienen bij de Ombudsman. Het winnende logo is door een jury bestaande uit vijf (5) personen gekozen uit vijfenveertig (45) ingediende logo's.

5.7.1 Betekenis van het nieuwe logo

Het nieuwe logo heeft de kleuren van onze vlag. De gele figuur in het midden staat voor de Ombudsman die de bevolking beschermt. De bevolking wordt voorgesteld door de twee gekleurde ronde figuren (de verschillende nationaliteiten) onder de arm van de Ombudsman. De sterren vertegenwoordigen Curaçao en Klein Curaçao. De hoogste ster is tevens het hoofd van de Ombudsman, wat aangeeft dat de Ombudsman een staatsorgaan is.



¹⁴ Dit project loopt formeel af op 17 juli 2013

5.8 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. Voormelde landsverordening en landsbesluit, houdende algemene maatregelen, zijn thans, vier (4) jaar na de benoeming van de Ombudsman, nog niet vastgesteld.

5.9 Andere functies die de Ombudsman vervult

Ingevolge artikel 6, vierde lid worden de betrekkingen die de Ombudsman buiten zijn ambt vervult, door hem bekendgemaakt. Ter uitvoering van dit artikel volgt hieronder een opsomming:

- vanaf 2010 is de Ombudsman lid van het bestuur van de Caribbean Ombudsman Association (CAROA)
- vanaf 2011 is de Ombudsman gastdocent bij de Instituto Superior de Estudios Internacionales y Diplomáticos (ISEIDI) en de Centro de Desarrollo de Habilidades Profesionales (CEDEHAPRO). Beide organisaties zijn gevestigd te Caracas, Venezuela.
- vanaf 9 mei 2013 is de Ombudsman gekozen tot voorzitter van CAROA

6

HOOFDSTUK 6

De externe relaties van de Ombudsman

6. De externe relaties van de Ombudsman

6.1 Algemeen

Het instituut van de Ombudsman streeft ernaar om door middel van open communicatie met al stakeholders, in zowel de lokale als de internationale gemeenschap, zijn werkzaamheden uit te oefenen. Ook in het verslagjaar heeft de Ombudsman dit streven voortgezet.

6.2 Ontvangen en afgelegde lokale officiële bezoeken

In januari 2012 heeft de Ombudsman overleg gevoerd met de heer mr. Heico Cecilia in zijn hoedanigheid van lid van de commissie die klachten tegen politieel optreden onderzoekt. Op 17 januari 2012 heeft de Ombudsman een werkbezoek bij de minister-president van Curaçao afgelegd. Hierbij is het projectdossier Versterking Communicatie Ombudsman in ontvangst genomen. Op 20 januari heeft de Ombudsman vergaderd met de CEO van de Caribbean International University, dr. Carmelo De Stefano. Op 24 januari 2012 heeft de Ombudsman kennisgemaakt met de interim directeur van de Toelatingsorganisatie, de heer mr. A.C. Herrera.

De Ombudsman heeft, samen met haar Secretaris, op 13 februari 2012 het jaarverslag 2010 bij de Voorzitter van de Staten ingediend. Op 14 februari 2012 heeft de Ombudsman overleg gevoerd met de Secretaris van de Algemene Rekenkamer van Curaçao, de heer K Ersilia RA. Het jaarverslag 2010 is op 15 februari 2012 gepresenteerd aan de Gouverneur van Curaçao. Op 15 februari 2012 heeft de Ombudsman verder vergaderd met de leden van de Adviescommissie voor de Ombudsman. Op 16 februari 2012 heeft de Ombudsman overleg gevoerd met de Directeur van CORE in verband met de bescherming van vertrouwelijke informatie van het Bureau.

De Ombudsman was op 2 maart 2012 aanwezig bij de oprichting van de Stichting Professionalisering Ombudsmannen. Op 6 maart 2012 heeft de Ombudsman vergaderd met de directie van de Veiligheidsdienst Curaçao. Op 12 maart 2012 heeft de Ombudsman met de leden van de Adviescommissie van de Ombudsman vergaderd. Op 20 maart heeft de Ombudsman met de Secretarissen-generaal van de Curaçaose overheid vergaderd over de aanwijzing van contactambtenaren.

Op 7 mei 2012 heeft de Ombudsman met de Voorzitter van de Staten vergaderd. Op 28 mei 2012 heeft de Ombudsman met het bestuur van de Stichting Professionalisering Ombudsmannen vergaderd.

In september 2012 is er overleg geweest met de directeur van de Fundashon pa Konsumidó, de heer Marc Marshall. Op 6 september 2012 heeft de Ombudsman overleg gevoerd met mevrouw P.C.M. (Nelly) Schotborgh-van de Veen Msc CFE in verband met een onderzoek dat Transparency International op Curaçao zal uitvoeren.

In oktober hebben verschillende gesprekken plaatsgevonden met de Secretarissen-generaal van de Curaçaose overheid in verband met een ambtshalve onderzoek dat de Ombudsman is gestart. Op 11 oktober 2012 heeft de Ombudsman de minister-president van Curaçao bezocht.

Op 21 december 2012 heeft de Ombudsman het jaarverslag 2011 bij de Voorzitter van de Staten van Curaçao ingediend. Op 27 december 2012 heeft de Ombudsman het jaarverslag 2011 aan de Gouverneur van Curaçao gepresenteerd.

6.3 Internationale bezoeken

In januari van 2012 heeft de Ombudsman, samen met de senior klachtbehandelaar van het Bureau, een werkbezoek afgelegd aan de Nationale Ombudsman van Nederland. Dit werkbezoek is gecombineerd met een bezoek aan de directie van IT-afdeling van de Gemeente Enschede.

De Ombudsman heeft op 25 februari vergaderd met de heer dr. Stephen Sjouke (Hoofd Buitenlandse Betrekkingen van het Bureau van de Nederlandse Nationale Ombudsman en mevrouw Gabriela Bekman (Directeur van het Bureau van de Nederlandse Nationale Ombudsman).



Op 26 maart 2012 heeft de Ombudsman op uitnodiging van de Mexicaanse Mensenrechtencommissie een bezoek gebracht aan Mexico.

Op 14 mei 2012 heeft de Ombudsman van Curaçao een werkbezoek afgelegd bij de Ombudsman van Venezuela, mevrouw Lic. Gabriela del Mar Ramirez.

Van 22 tot 27 oktober 2012 was de Ombudsman in Costa Rica op uitnodiging van de Ombudsman van Costa Rica, mevrouw Ofelia Taitelbaum Yoselewich. De Ombudsman heeft in dit verband een congres, georganiseerd door de Federación Ibero-americana del Ombudsman (FIO), bijgewoond.

6.4 Samenwerkingsovereenkomst

De Ombudsman van Curaçao heeft in het verslagjaar een samenwerkingsovereenkomst gesloten met de Mexicaanse Mensenrechtencommissie. In deze overeenkomst verbinden partijen zich, kort samengevat, om de elkaar te ondersteunen in hun gemeenschappelijk streven om de rechten van de mens te helpen beschermen.



6.5 Communicatievormen

Communicatievorm	Aantal
Presentaties, lezingen	8
Interviews en talkshows via radio, krant of televisie	6
Maandblad Defensor di Pueblo ta informá	11
Persberichten	10



HOOFDSTUK 7

Beleidsvisie voor het jaar 2013

7. Beleidsvisie voor het jaar 2013

7.1 Algemeen

Zoals gebruikelijk geeft de Ombudsman op deze plaats in het jaarverslag een uiteenzetting van de voornemens voor het komende jaar. Deze voornemens hebben betrekking op zowel de interne als de externe aangelegenheden van het instituut.

7.2 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. De Ombudsman wil haar Bureau in 2013 op een zodanige wijze inrichten dat het mogelijk wordt om aangelegenheden die betrekking hebben op mogelijke integriteitschendingen, niet zijnde van strafrechtelijke aard, zelf intern te onderzoeken. Dit betekent dat de Ombudsman de huidige inrichting van het Bureau zal moeten aanpassen om deze werkzaamheden te kunnen verrichten. De Ombudsman wil verder in 2013 het traject afronden waarbij de bestaande functies opnieuw zullen worden beschreven en gewaardeerd. In de tweede helft van 2013 zal de Ombudsman het in de Landsverordening Ombudsman genoemde personeelsreglement opstellen en aan de regering aanbieden voor goedkeuring bij landsbesluit.¹⁵

7.3 Uitbreiding personeelsbestand

De Ombudsman is voornemens om in 2013 de openstaande vacatures van jurist en klachtbehandelaar op te vullen. Gelet op de voorgenomen wijziging van de organisatiestructuur van het Bureau in verband met de mogelijkheid om integriteitschendingen zelf te onderzoeken, zal het tevens noodzakelijk zijn om in 2013 deskundigen op het gebied van integriteitschendingen aan te trekken.

7.3 Personeel en financieel zelfbeheer

In het verslagjaar hebben verschillende gesprekken met de overheid plaatsgevonden om het door de wetgever toegekende financiële en personele zelfbeheer in de praktijk uit te kunnen oefenen. In 2013 zal de Ombudsman het ingezette traject voortzetten om tot concrete procedurele afspraken met de overheid te komen over dit onderwerp.

7.4 Huisvesting

Het doel van de Ombudsman is om in 2013 te verhuizen naar een gebouw dat geschikt is om haar huidige en toekomstige werkzaamheden uit te oefenen. Dit gebouw moet de Ombudsman verder in staat stellen om “in huis” voorlichting te geven waardoor de kosten die hiermee gemoeid zijn overzichtelijk kunnen blijven.¹⁶

7.5 Intensiveren voorlichtingstraject

Uit onderzoek gedaan door de Inter-Continental University of the Caribbean (ICUC), door tussenkomst van Virtual Curaçao, is gebleken dat de naamsbekendheid van de Ombudsman goed scoort bij de burger. Uit de dagelijkse praktijk van de Ombudsman blijkt echter dat aan de overheid c.q. het ambtelijke apparaat nog meer informatie moet worden gegeven over de taken, bevoegdheden en werkzaamheden van de Ombudsman. Door het geven van meer voorlichting hoopt de Ombudsman te kunnen bereiken dat de overheid in

¹⁶ Zie artikel 10, derde lid van de Landsverordening Ombudsman.

het kader van de Landsverordening Ombudsman beter gaat presteren. De Ombudsman heeft in dit kader gezien dan ook besloten om in 2013 de voorlichting aan overheidsdienaren waar mogelijk verder op te voeren. Met de overheid dienen hierover concrete afspraken te worden gemaakt.

7.6 Mensenrechten en rechten van het Kind

De Ombudsman zal zich ook in 2013 binnen de kaders van de Landsverordening Ombudsman inzetten voor de naleving van de mensenrechten door de Curaçaose overheid. De Ombudsman wil verder de overheid ertoe bewegen om een Kinderombudsman aan te wijzen danwel de taken die toekomen aan een zodanige functionaris, formeel onder te brengen bij de Ombudsman. In beide benaderingen zal voldaan worden aan de bepalingen van het internationale recht.¹⁷ De behartiging van de belangen van het kind zal dan op onafhankelijke en professionele wijze moeten bijdragen aan de bevordering van de rechten van het kind op Curaçao.

7.7 Versterking banden met de Staten

De Ombudsman heeft in 2012 het traject ingeslagen om een commissie voor de Ombudsman in de Staten te benoemen. Een zodanige commissie zal een faciliterende rol hebben en de Ombudsman waar nodig ondersteunen in de taken die de Ombudsman op onafhankelijke wijze in het verlengde van haar controle- en toezichtwerkzaamheden doet.

7.8 Aanpassing van de Landsverordening Ombudsman

De Ombudsman heeft in het verslagjaar een verzoek ingediend bij de Staten van Curaçao om de Landsverordening Ombudsman te wijzigen. De voorgestelde wijzigingen hebben betrekking op de reikwijdte van de rechtsmacht van de Ombudsman en de gevolgen die het bewust niet voldoen aan de bepalingen van deze landsverordening zouden moeten hebben.

De voorgestelde wijzigingen zullen de Ombudsman in staat stellen om beter in te spelen op meerdere ontwikkelingen en zullen moeten leiden tot een betere (rechts)bescherming van de burger door de Ombudsman. Het uitgewerkte wetsvoorstel tot wijziging van de Landsverordening Ombudsman zal in de tweede helft van 2013 bij de Staten worden ingediend voor definitieve besluitvorming door de formele wetgever.

¹⁷ De Ombudsman heeft inmiddels een nieuwe huurovereenkomst getekend en zal begin augustus 2013 verhuizen naar een nieuw pand.

Tot slot

In het jaar 2013 zal het instituut van de Ombudsman een belangrijke mijlpaal bereiken. Op 29 april 2013 zal namelijk worden herdacht dat de eilandsraad van het Eilandgebied Curaçao tien jaar geleden de eerste Ombudsman, toen nog Ombudsfunktionaris genoemd, benoemde. Deze mijlpaal zal de Ombudsman niet onopgemerkt voorbij laten gaan.

De Ombudsman spreekt verder de hoop uit dat in 2013 de overheid “de daad bij het woord zal voegen” voor wat betreft de afronding van de inrichting en bemensing van de ambtelijke bestuurlijke organisatie. Dit zal uiteindelijk zowel de burger als de overheidsmedewerkers ten goede komen.

Als afsluiting van dit jaarverslag wil de Ombudsman nog eens de nadruk leggen op haar committent om zich in te blijven zetten voor het bereiken van een rechtvaardige gemeenschap waarin de inwoners van Curaçao tot hun recht kunnen komen.

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

BIJLAGE

PROGRAMMA VAN HET SEMINAR

“Challenges for a sustainable economic and environmental development”

Thema's	<ul style="list-style-type: none"> • Three levels of sustainability • Strategies for sustainable long term economic development in Curacao • Duurzaamheid bij grondontwikkeling, grondgebruik en bouw • Een economisch perspectief van de waarde van het koraalrif • Curaçao als een toeristisch product in een Caraïbisch perspectief • Nation building and sustainability 	
Datum	Donderdag, 15 november 2012	
Plaats	Conference Room Landhuis Savonet	
Tijd	09.15 – 16:00 uur	
Vertrek/ Aankomst	Parkeerplaats Waaigat tegenover restaurant Pampus	
Tijd	Thema	Spreker
07.45 – 08.15	Instappen	
08.15 – 09.00	Transport naar Savonet / Registratie tijdens de rit	
09.00 – 09.15	Aankomst landhuis Savonet / ontvangst met koffie en versnapering	
09.15 – 09.30	Opening en overzicht van de dag	Mw. mr. Alba Martijn Ombudsman of Curacao
09.30 - 09.50	Strategies for sustainable long term economic development in Curacao	Dhr. mr. Norberto Ribeiro Wvd Secretaris Generaal Ministerie van Algemene Zaken tevens Sector directeur Juridische Zaken
10.10 - 10.30	Duurzaamheid bij grondontwikkeling, grondgebruik en bouw	drs. Lionel Janga, wnd. Directeur van ROB
10.30 – 10.45	Vragen / antwoorden / praktische aspecten van de gepresenteerde thema's	Moderator drs. George Curiel, MSc
10.45 - 11.00	Koffie pauze	
11.00– 11.20	Een economisch perspectief op de waarde van het koraalrif	Dr. Mark Vermeij Hoofd Departement van Onderzoek van CARMABI/ Plaatsvervangende directeur
11.20 – 11.40	Curaçao als toeristisch product in een Caraïbisch perspectief	Dhr. Dino Daal MBA Marketing Manager CTB
11.40 – 11.55	Questions / answers / practical issues regarding topics presented	Moderator drs. George Curiel, MSc

Tijd	Thema	Spreker
12.00 – 13.30	Lunch pause	
13.30 – 13.50	Nation building and sustainability	Mw. Vanessa Toré Secretaris Generaal Ministerie Economische Ontwikkeling
13.50 – 14.05	Vragen / antwoorden / praktische aspecten van de gepresenteerde thema's	Moderator drs. George Curiel, MSc
14.05 – 14.30	Panel discussie met de sprekers	Moderator drs. George Curiel, MSc
14.30 – 14.45	Koffie pause	
14.45 – 15.00	Samenvatting en evaluatie	Moderator drs. George Curiel Msc
15.00 – 15.10	Sluiting van de workshop	Ms. Alba Martijn, LL.M
15.15	Vertrek met bus naar WTC voor groepsfoto	
16.00	Aankomst parkeerplaats Waaigat	

BIJLAGE

Begrotingsuitputting

Bestrijding	Openbaarlijk budget	Bestrijding- wijziging	Totaal budget	Werkelijke identiteitswijziging	Openbare verplichtingen	Totaal wijziging	Restant budget
10 Stuurprogramma en v. Afg. Org.							
02 Algemeen beheer Stuurprogramma							
100203 Ontbrennen							
4211 Salaries, Lonen, Pensioengereguleering	596.175,00	82.675,00-	513.500,00	519.203,53		519.203,53	5.703,53-
4213 Kinderbijslag	5.100,00	2.300,00-	2.800,00	2.745,00		2.745,00	55,00
4214 Vakantietoelage	36.920,00	3.620,00-	33.300,00	32.009,16		32.009,16	1.290,84
4215 Medische Behandeling & Keuring	59.620,00	1.480,00	61.100,00	53.346,46		53.346,46	7.753,54
4216 Over. Vrij Salariestellen	19.670,00	18.170,00-	1.500,00	8.691,67		8.691,67	7.191,67-
4221 Arbeids AO V/V/V	39.330,00	8.530,00-	30.800,00	33.698,97		33.698,97	2.898,97-
4222 Arbeids AVEZ	3.335,00	995,00-	2.340,00	2.586,23		2.586,23	186,23-
4225 APVA Pensioenuitkeringen	83.465,00	5.165,00-	78.300,00	75.045,72		75.045,72	3.254,28
4321 Inhuur van Personeel		3.600,00	3.600,00	3.270,63		3.270,63	329,37
4323 Kosten Verhuur & Verhuur				5.784,95		5.784,95	
4334 Opleiding & Training	10.000,00	4.730,00-	5.250,00	5.357,12		5.357,12	107,12-
4337 Vervoer	36.000,00	5.250,00	31.250,00	27.107,77		27.107,77	4.142,23
4339 Representatie Voorlichting	38.000,00	9.475,00-	28.525,00	23.622,64		23.622,64	24.902,36
4351 Huur Gebouwen & Terreinen	88.930,00		88.930,00	73.194,00		73.194,00	15.736,00
4352 Onderhoud Gebouwen & Terreinen	24.200,00	13.216,00-	10.984,00	4.149,25		4.149,25	6.834,75
4354 Verhuur Nieuw oorzaken	29.600,00	2.500,00-	27.100,00	19.753,80		19.753,80	7.346,20
4356 Onderhoud Duurzame Roer. Oord.	11.900,00	10.224,00-	1.676,00	1.325,40		1.325,40	350,60
4371 Huur & Leasing Kantoorruimte	3.000,00	750,00-	2.250,00	1.038,80		1.038,80	1.211,20
4372 Onderhoud Kantoorruimte	2.500,00		2.500,00	30.883,54		30.883,54	28.383,54-
4373 Kleine Inventaratiegoederen	20.500,00		20.500,00	23.077,04		23.077,04	5.561,96
4374 Telefoon & Facsimilie	24.700,00	3.514,00-	21.186,00	15.986,43		15.986,43	5.199,57
4375 Punt & Verhuurkosten	2.000,00	1.100,00-	900,00	18,92		18,92	881,08
4376 Afschrijvingen & Leasing	5.000,00	1.621,00-	3.379,00	2.610,72		2.610,72	768,28
4377 Computertechnische materialen	2.000,00	1.439,00-	561,00	561,00		561,00	
4379 Afschrijvingen	48.070,00	15.382,40-	32.687,60	7.935,00		7.935,00	24.752,60
4423 Verhuur Benzine & Olie	3.000,00		3.000,00				
4424 Verhuur A/Bedarf Openbare vervoer	2.000,00	2.000,00-					
4511 Normale Afschrijvingen	12.100,00	12.100,00	12.100,00	11.014,17		11.014,17	1.085,83
4512 Vervoerskosten Afschrijvingen	1.600,00		1.600,00				1.600,00
4611 Bijdr. & Subsid. Overh. bestr.	1.500,00		1.500,00				1.500,00
4913 Gebouwen	4.500,00		4.500,00				4.500,00
4921 Kantoor Inrichting	4.500,00		4.500,00				4.500,00
4922 Kantoor Afschrijvingen	11.000,00	4.400,00-	6.600,00	2.369,09		2.369,09	4.230,91
100203 Ontbrennen	1.235.715,00	175.997,40-	1.059.717,60	986.187,01		986.187,01	73.530,59
02 Algemeen beheer Stuurprogramma	1.235.715,00	175.997,40-	1.059.717,60	986.187,01		986.187,01	73.530,59

BIJLAGE

Program Of The Second Curaçao International Ombudsman Conference, June 04 -08, 2012

With the theme: Investigative methods and techniques

LECTURERS

Dr. Carlos R. Constenla	President of the Institution of Latin-American Ombudsmen
Dr. Edgardo J. Bistoletti	Ombudsman of the Republic of Argentina, Province Santa Fé
Mr. André Paul Marin J.D.	Ombudsman of Ontario
Dr. Alex F. M. Brenninkmeijer	National Ombudsman of the Netherlands
Dr. Raul Plascencia Villanueva	National Ombudsman of Mexico
Licenciada Gabriela Mar Ramirez	Ombudsman of the Bolivarian Republic of Venezuela
Mr. Valton Bend LL.M	Ombudsman of Barbados
	President of the Caribbean Ombudsman Association
Mr. Karel Frielink	Lawyer and senior partner of the Law firm SPIGTHOF Best Practices
Ms. Arlene Brock J.D. LL.M.	Ombudsman of Bermuda
Dr. Nilda Arduin	Ombudsman of St. Martin
Mr. Kessler Ersilia R.A.	Director of the General Auditor's Office of Curaçao
Dr. Carmelo Di Stefano	CEO of the Caribbean International University (CIU)
Dr. Luis Marín	Vice Rector Post Graduate Studies of the Caribbean International University
Ms. Alba Martijn LL.M.	Ombudsman of Curaçao and hostess

OPENINGS CEREMONY June 4th, 2012

Date	June 4th, 2011 OPENINGS CEREMONY
Venue	Auditorium World Trade Center, Piscadera Bay
Time	19.00 -21.00 P.M.
19.00 - 19.30	Openings speeches
19.30 - 20.00	Keynote speaker I Dr. Carlos F. Constenla, President of the Institution of Latin-American Ombudsman The importance of a thorough Ombudsman's investigation
20.00 - 20.15	Cultural show
20.15 - 20.45	Keynote speaker II Dr. Edgardo J. Bistoletti, Ombudsman of the Republic of Argentina, Province Santa Fé The Ombudsman the guardian of the cultural inheritance of the Province the Republic of Argentina, Province of of Santa Fé
20.45 - 21. 00	Cultural show

TIME	TOPIC FIRST DAY OF THE CONFERENCE – JUNE 5TH, 2012	SPEAKER
08.00 – 09.00	Registration	
09.00 – 09.15	Overview of the day	Dr. Luis Marín
09.15 – 09.45	Introduction: The investigative role of the Ombudsman	Speaker of the Institute of Latin American Ombudsman
09.45 – 10.00	Coffee break	
10.00 – 12.00	The systemic investigation: an important tool to expose persistent structural government misconduct	Mr. André P. Marin
12.00 – 14.00	Lunch	
14.00 – 16.00	The systemic investigation: procedures and techniques to guarantee success	Mr. André P. Marin
16.00 – 16.15	Coffee break	
16.15 – 17.00	Investigation Planning Group session	Office of the Ombudsman of Ontario
TIME	TOPIC SECOND DAY OF THE CONFERENCE – JUNE 6TH, 2012	SPEAKER
09.00 – 09.20	Introduction: the Ombudsman - the protector of the human rights of the family and children	Dr. Edgardo J. Bistoletti, Ombudsman of Argentina, Province Santa Fé
09.20 – 9.45	The Ombudsman as a continuous educator of human rights	Licenciada Gabriela Mar Ramirez, Defensora del Pueblo de Venezuela
09.45 – 10.00	Coffee break	
10.00 – 12.00	Red flags to prevent investigative pitfalls while conducting investigations of serious violations of human rights	Dr. Raul Plascencia Villanueva
12.00 – 14.00	Lunch	
14.00 – 16.00	Protection of the Ombudsman and his investigative staff against government's retaliation Villanueva	Dr. Raul Plascencia
16.00 – 16.15	Coffee break	
16.15 – 17.00	The Ombudsman's investigation a useful addition to the lawyer's defence	Karel Frielink LL.M.

TIME	TOPIC THIRD DAY OF THE CONFERENCE – June 7th, 2012	SPEAKER
09.00 – 09.20	Introduction: Investigations that leads to confrontation with the Government	Dr. Arlene Brock
09.20 – 09.45	Investigative methods and techniques applied by the General Auditor when conducting systemic investigations regarding administrative and financial fraud in Governmental organizations	Kessler Ersilia R.A.
09.45 – 10.00	Coffee break	
10.00 – 11.00	The challenges of an Investigation conducted on own initiative of the Ombudsman	Dr. Alex Brenninkmeijer
11.00 – 12.00	The threats a young ombudsman's office faces while conducting investigations	Dr. Nilda Arduin
12.00 – 14.00	Lunch	
14.00 – 15.00	Compliance with recommendations	Dr. Alex Brenninkmeijer
15.00 – 16.00	The role of the Ombudsman versus the role of the magistrate	Valton Bend LL.M.
16.00 – 16.15	Coffee break	
16.15 – 16.55	Conclusions and Recommendations	Alba Martijn LL.M.
16.55 – 17.00	Closing remarks and certificate of participation	Dr. Carmelo De Stefano
TIME	ACTIVITY - FOURTH DAY - JUNE 8TH, 2012	
10.00 – 15.00	A visit to the sea aquarium and the beach. Please bring your bathing suit, a beach towel and sun tan with you. A light lunch will be provided.	

BIJLAGE

**Communiqué:
Second Curaçao International
Ombudsman Conference**

held in June 4 - 8, 2011 with Conclusions and Recommendations of the conference

The Second Curacao International Ombudsman Conference organized by the Ombudsman of Curacao and the Caribbean International University in cooperation with the Institute for Latin American Ombudsman and the Office of the Ombudsman of Argentina, Province of Santa Fé, was held at the World Trade Centre in Curacao on June 4 - 8, 2012 with the theme:

“Methods and Techniques of Investigation”

Participants of offices of ombudsman and public prosecutor, legal experts, lawyers, accountants, fiscal and banking officials, governments and private consultants from Argentina, Canada (Ontario), Cayman Islands, Curacao, Grenada, Jamaica, Mexico, the Netherlands, Panama, St. Martin, Sierra Leone, Tortola, United States of America and Venezuela were active participants at this conference.

The conference was officially declared open by the President of the Parliament of Curaçao, Mr. Ivar Asjes MSc. The President of the Institute for Latin American Ombudsman, Dr. Carlos Constenla and The Ombudsman of Argentina, Province Santa Fé, Dr. Edgardo José Bistoletti, delivered the Keynote addresses.

At the conclusion of the conference the following communiqué was issued containing recommendations that will help the Ombudsman conduct meticulous, effective and professional investigations. These recommendations are divided in 10 categories.

- I. The structure of the institute of the Ombudsman
- II. The Investigative Role of the Ombudsman
- III. Methods & Techniques in general
- IV. The tools of the Ombudsman
- V. Guidelines for conducting a systemic investigation
- VI. Guidelines for conducting an own initiative investigation
- VII. The report of the Ombudsman
- VIII. The formulation of recommendations
- IX. Ensuring compliance with recommendations
- X. The added value of educating human rights to the public for the investigations of the Ombudsman

RECOMMENDATIONS

I. The structure of the institute of the Ombudsman

The strength of the institute of the Ombudsman lies among other things in the capacity of the Ombudsman to assess the strength, weaknesses, threats and opportunities of his institute on a regular basis. A key factor to protect his institute is the timely awareness of political and social influences that can limit his performance and weaken his authority.

It is therefore important for the Ombudsman to periodically reassess his own performance and realign it with the consequences of external influences, in order to be able to cope with these consequences and prevent them from obstructing him in the exercising of his duty in an effective manner.

In order to strengthen his institute:

- the Ombudsman should therefore strengthen his institute by introducing strategic planning as a tool of development of his institute;
- he should regularly assess the strengths and weaknesses of his institute on a structural basis with the goal to continue improving the service of his institute;
- he should strive to keep the structure of the institute healthy in order to provide good services to the citizens and the community as a whole;
- he should at all times ensure that his integrity is above everything and that he never seeks his own benefits while in office.

II. The Investigative Role of the Ombudsman

The investigation conducted by the Ombudsman lies at the core of his mandate. While conducting his investigation, the Ombudsman must be impartial and objective, meaning that he can't be influenced by external factors. Being objective will grant him credibility when executing any type of investigation which is part of his work.

It is important that the Ombudsman has all the necessary documentation for his investigation and free access to the victims and their family in cases of violations of human rights. The Ombudsman should also have free access to installations.

The Ombudsman should have the authority to recommend sanctions for government officials who impede or obstruct his investigation by denying cooperation or protection to the officers of the Ombudsman in charge of the investigation.

The Ombudsman has an important role in the education of the government in matters of human rights and good governance.

The Ombudsman should be impartial but also very aware of the needs of the underprivileged citizens.

The Ombudsman should be personally involved in all matters entrusted to him by the public.

III. Methods and Techniques of investigation

Before starting an investigation the Ombudsman should have a method of investigation.

The following elements are essential part of a method of investigation.

The method of investigation

- Always design a plan of action that is well thought-out regarding the investigation to be performed.
- The Ombudsman should at all time focus on the objective to be achieved by the investigation.
- To reach the objective of his investigation an implementation plan is required with a description of the activities to be performed.

The technique of Investigation

An effective technique will ensure that the Ombudsman and his investigators follow a well rehearsed scheme when conducting an investigation.

The technique is the total of activities required, in order to reach the desired objectives of the investigation. The technique includes method and the means at ones disposal. Professional practice will be achieved by combining method, technique and means.

While conducting an investigation the Ombudsman should always compare a phenomenon with a norm and when planning an investigation the Ombudsman should:

- explicitly examine the objective of the investigation that should be well defined;
- establish beforehand the standards and norms that will be used to define (best practice or good governance);
- determine the investigative methods and techniques that will be used;
- always focus on performance (the goal to be achieved) and compliance (legality);
- aim at the functioning of both the performance and compliance and focus on (specifically) government policy and efficiency.

IV. Guidelines for conducting systemic investigations

Before deciding to conduct a systemic investigation the Ombudsman should always examine the following aspects.

- The Ombudsman should identify systemic issues by monitoring complaint trends and public debate and by looking at underlying causes.
- He should select an issue to investigate that is well defined, timely and relevant to the public interest and focused.
- He should know when a case is under his jurisdiction.
- He should only launch a systemic investigation when informal resolution has failed and complaint appears symptomatic of a larger problem.
- He should create a communications plan for the systemic investigation he is about to launch
- He should explore the use of social media in his investigation and communication outreach plan.
- He should follow up on the government's commitment to enact his recommendations.

V. The tools of the Ombudsman

The Ombudsman has the following five tools at his disposal.

1. A settlement or friendly solution
2. A critical remark
3. A draft recommendation
4. A special report to parliament
5. An investigation on own initiative

Even though friendly solutions, critical remarks and special reports of the Ombudsman are not binding, the procedural mechanisms at the disposal of the Ombudsman during inquiry give him the ascendancy he needs to obtain results. Persuasion of government to change its practices may work better than requiring changes from it.

Key points of strategy that can benefit the Ombudsman include strengthening ongoing dialogues with complainants, civil society, and other stakeholders; identifying best practices from ombudsman colleagues; networking and enhancing the Ombudsman's role in promoting an administrative culture of service in institutions. Such cultures involves, among other things, taking a proactive approach when interacting with citizens, as well as being ready to do more for citizen than merely fulfil the institution's legal obligation.

VI. Guidelines for conducting a systemic investigation

Before deciding to conduct a systemic investigation the Ombudsman should always examine the following aspects.

- The Ombudsman should identify systemic issues by monitoring complaint trends and public debate and by looking at underlying causes.
- He should select an issue to investigate that is well defined, timely and relevant to the public interest and focused.
- He should know when a case is under his jurisdiction.
- He should only launch a systemic investigation when informal resolution has failed and complaint appears symptomatic of a larger problem.
- He should create a communications plan for the systemic investigation he is about to launch
- He should explore the use of social media in his investigation and communication outreach plan.
- He should follow up on the government's commitment to enact his recommendations.

VII. Guidelines for conducting an own initiative investigation

- The pro's and cons of investigation on own initiative
It is desirable for the Ombudsman to have this competence, because it is an effective and responsive tool to address concerns of vulnerable groups in the community.
However there are many subjects that can be addressed while the subject the ombudsman chooses to investigate will always have a political connotation. The subject to be investigated is never neutral; especially considering the independence of the Ombudsman.
The Ombudsman should be aware that the capacity of the institution to conduct such an investigation is a serious issue to be considered.
- The subject of the investigation on own initiative
An Ombudsman can select the subject to be investigated based on complaints received; suggestions or questions from Parliament, suggestions or complaints from NGO's; publications in the media or on the internet. If the Ombudsman has this competence he should always chose carefully the subject he decides to investigate.
- Methods of investigation when conducting an own initiative investigation
 1. The investigation can be conducted vertically through fact finding. The Ombudsman will apply a normative approach to investigate maladministration and breaches of human rights. During this investigation the Ombudsman can face a large deal of distrust.
 2. The investigation can also be conducted horizontally. The Ombudsman will seek cooperation when attempting to solve the problem and try to obtain a structural improvement and the trust of the organization that is being investigated.
 3. The Ombudsman conducts his investigation through fact finding. He will be more proactive and ask his questions in writing, visit at the site announced or unannounced. He will seek external expert input. When necessary he will organize a round table hearing and deliberate the outcome of his findings.
- Outcome of the investigation
The outcome of the investigation will result in a report on the facts of the case. The decisions of the Ombudsman are always based on law and/or the principles of good administration. His recommendations can include for instance improvement of services, guidelines, apology or compensation.

VIII. The report of the Ombudsman

In order for the result of an investigation to have an impact, the report should be written in an accurate manner. When writing a report the Ombudsman should be sure that:

- he always hears and involves all witnesses in the investigation;
- he is careful not to make serious accusations that do not concur with the presented facts;
- that he presents facts substantiates the validity of his accusations;
- he always acts in accordance to the requirements arising from the fundamental principles of integrity, objectivity, expertise and carefulness;
- he refrains from using criminal and civil law qualifications in his reports;
- he always realizes that the findings and conclusion laid down in a final report can be damaging to the position of the one who has been investigated and therefore must be accurate;
- he acts in accordance to the fundamental principles of objectivity and professional behaviour.

IX. Formulating recommendations

There are three different kinds of recommendations and each has its own function.

1. Specific recommendations
 - are made in response to individual complaints and usually designed to produce a remedy;
 - are directed to correct actions of government that have been less than proper and have caused a certain imbalance. The word remedy is particularly appropriate in this respect.
2. General recommendations
 - General recommendations are directed at improving particular administrative practices.
 - They are less common and are directed at changing particular administrative practices and perhaps the administrative rules on which they are based (f.i. including explicit criteria that are not included in a Police code such as criteria regarding the use of blindfolds and police dog's).
3. Generic guidelines on administrative procedures.
 - These recommendations are the result of large-scale investigations undertaken by the Ombudsman on own initiative. Based on these recommendations structural problems between individual citizens and government bodies can be resolved.
 - These recommendations are based on the 'Principle of proper administration' and have been translated into decisions on certain general topics. The consequent recommendations constitute generic guidelines on administrative procedures. The recommendations of the Ombudsman are not the only means of influencing the practices of administrative authorities. The annual report and contribution to public debate are also effective means. Recommendations have meaning beside other methods of influence. To be able to work effectively with recommendations, a good communication is required.

X. Compliance with recommendations

Two crucial factors influence compliance with recommendations

The personal authority of the Ombudsman and the practical feasibility of implementing the recommendation determine whether Government will comply with the recommendations of the Ombudsman. To guarantee the latter there must be close communication between the Ombudsman and the administrative authorities concerned.

The Ombudsman needs to have sufficient expertise in the area addressed by a recommendation. Contact with external experts can be helpful in this respect. The Ombudsman needs to be in close contact with the government administration concerning the recommendations. Often this contact leads to the acceptance of the recommendations and makes the compliance. Effective use of the means of communication at his disposal helps to ensure regular observance of the principles of proper administration in the routine practice of government. Recommendations are an essential part of the task of the Ombudsman. Compliance by the Government with the Ombudsman's recommendations is indispensable for the authority of the Ombudsman and vice versa.

XI. By educating the public of their human rights the Ombudsman gains partners in solving possible violations of human rights

The Ombudsman can accomplish through education of the people on the subject of human rights that the citizens and or civic organizations will feel accountable for the advancement of the human rights in their community. By involving the citizens in matters regarding human rights, the Ombudsman can achieve that citizens or civic organizations will be willing to lend a helping hand in solving possible violations of human rights. The protection of human rights or other matters regarding these rights should be part of the general culture of a community. Under certain circumstances the awareness and understanding of violations of his human rights can empower the complainant to adequately assist the Ombudsman in his investigation;

Given this --th day of July, 2012 in Curacao by the Second Curacao International Ombudsman Conference.

The Ombudsman of Curacao,

The Vice Rector of
the Caribbean International University,

Alba M. T. Martijn LL.M.

Dr. Carmelo De Stefano

The President of the Latin American Ombudsman Institute,

Dr. Carlos Constenla

The Ombudsman of Argentina, Province Santa Fé,

Dr. Edgardo Jose Bistoletti

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.

