



# JAARVERSLAG 2014

van de Ombudsman van Curaçao



# Inhoudsopgave

Voorwoord	4
Inleiding	6
Hoofdstuk 1 Enkele formele aanbevelingen van de Ombudsman in het verslagjaar	8
Hoofdstuk 2. Een overzicht van in behandeling genomen klachten	24
Hoofdstuk 3. Een aantal door burgers ingediende klachten nader toegelicht	39
Hoofdstuk 4. De bedrijfsvoering van het Bureau Ombudsman Curaçao	52
Hoofdstuk 5 De externe relaties van de Ombudsman	55
Hoofdstuk 6. Beleidsvisie voor het jaar 2015	59
Tot Slot	63

## Voorwoord



*Foto: mevrouw mr. Alba M. T. Martijn  
Ombudsman*

De Landsverordening ombudsman schrijft voor dat de Ombudsman jaarlijks aan de Staten verslag uitbrengt van zijn werkzaamheden. Met het onderhavige jaarverslag dat openbaar en algemeen verkrijgbaar is, geeft de Ombudsman uitvoering aan deze bepaling. Dit jaarverslag beoogt op beknopte wijze de werkzaamheden die de Ombudsman in het jaar 2014 heeft verricht inzichtelijk te maken en nader toe te lichten. Vanwege de aard van het jaarverslag biedt het de lezer echter niet alleen een kijk in de werkzaamheden van de Ombudsman, maar werpt het ook een blik op de wijze waarop de bestuursorganen van het Land omgaan met de formele aanbevelingen van de Ombudsman.

Het verslagjaar kan als een succesvol jaar worden gezien in die zin dat ook in dit jaar diverse doelstellingen zijn verwezenlijkt ten behoeve van de bedrijfsvoering van het instituut van de Ombudsman en ten behoeve van de rechtzoekende burger.



De positieve ontwikkelingen van het jaar 2014 zouden echter niet mogelijk zijn geweest zonder de waardevolle en bijzondere steun van de waarnemend Nationale Ombudsman van Nederland, mr. F.W.J.M. van Dooren;

de leden van het bestuur van de Stichting Professionalisering Ombudsman,

de voorzitter mr. Frank Stüger,

de secretaris mr. Glenda Mercalina en de penningmeester mevrouw Claudia Pineda RA;

de medewerkers van het Bureau van de Ombudsman.

De Ombudsman voelt zich vereerd dat zij het land Curaçao in 2014 weer heeft mogen dienen en dankt een ieder die haar heeft weten te vinden in tijden waarin men hulp nodig had. Met ons allen moeten we blijven werken aan het verhogen van de behoorlijkheidsgraad van de Curaçaose overheid. Op deze manier kan een solide basis worden gelegd voor de toekomst van ons land.

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



## Inleiding

Indien de taakuitoefening van de Ombudsman in het verslagjaar omschreven zou moeten worden met slechts één woord, zou dat het woord “stabiliteit” zijn. De in 2013 ingezette trajecten zijn in 2014 voortgezet en nieuwe voornemens zijn zonder al te veel knelpunten op een succesvolle wijze uitgevoerd. Het jaar 2014 was voor de Ombudsman dan ook een positief jaar en de Ombudsman kijkt daar met tevredenheid op terug.

In 2014 is het personeelsbestand van het Bureau van de Ombudsman met een klachtbehandelaar en een Secretaris versterkt. Mede dankzij deze personele uitbreiding is de productiviteit van de organisatie toegenomen. Deze verhoogde productiviteit is onder meer te zien aan het aantal gehouden hoorzittingen in 2014. Het aantal hoorzittingen is gestegen van drie [3] in 2013 tot veertien [14] in 2014. In het verlengde hiervan merkt de Ombudsman op dat het haar is opgevallen dat de vertegenwoordigers van de desbetreffende Ministeries tijdens een hoorzitting doorgaans bereid zijn om oplossingsgericht te werk te gaan. Dit is een positieve ontwikkeling en geeft de hoop dat de overheid in de toekomst de formele rapporten van de Ombudsman met de nodige zorgvuldigheid en voortvarendheid zal behandelen.

De Ombudsman was verder niet alleen op nationaal niveau maar ook op regionaal en internationaal gebied actief. In het kader van haar taken als Voorzitter van CAROA<sup>1</sup> heeft de Ombudsman de “CAROA Administration Foundation” opgericht met het doel om de geldelijke middelen van CAROA te beheren. Deze stichting, die op voorstel van de Ombudsman is opgericht, is een eerste stap naar een beter en effectiever gebruik van de middelen die CAROA tot haar beschikking heeft en vormt een belangrijke basis om in de toekomst financiële samenwerkingsverbanden met andere internationale (ombudsman)organisaties aan te gaan.

De Ombudsman heeft in het verslagjaar verder in haar hoedanigheid van Voorzitter van CAROA een samenwerkingsovereenkomst gesloten met het Instituto Latino Americano del Ombudsman [hierna: ILO].<sup>2</sup> De overeenkomst heeft betrekking op onder meer de bescherming van de rechten van de mens, kennisuitwisseling en het gezamenlijk organiseren van trainingen met een

---

<sup>1</sup> De Caribbean Ombudsman Association vertegenwoordigt momenteel de Ombudsmannen van 15 landen in het Caribisch gebied.

<sup>2</sup> Deze overeenkomst is op 15 augustus 2014 gesloten te Colombia.

internationaal karakter. In dit kader merkt de Ombudsman volledigheidshalve op dat zij in 2014 lid met stemrecht is geworden van de ILO.

Ook de informatieverstrekking door de Ombudsman aan de lokale burgers is in 2014 voortgezet. Zo zijn diverse voorlichtingssessies gehouden door de Ombudsman waarbij ook aandacht is besteed aan de studenten van middelbare scholen. Op verschillende middelbare scholen is voorlichting gegeven over wat de werkzaamheden van het Bureau Ombudsman inhouden. Verder hebben diverse andere instellingen gebruikgemaakt van de voorlichtingszaal van de Ombudsman om informatie te geven over hun werkzaamheden aan hetzij derden hetzij het eigen personeel.<sup>3</sup>

Een ander belangrijk traject dat de Ombudsman in 2014 heeft bewandeld was het opstellen en indienen van een wetsontwerp tot wijziging van de Landsverordening ombudsman. Met het door de Ombudsman aan de Staten aangeboden ontwerp is beoogd om de naleving van de bepalingen van de Landsverordening ombudsman door de overheid te verbeteren en de onderzoeksbevoegdheid van de Ombudsman te vergroten. Het ingediende ontwerp beoogt een sanctiestelsel te introduceren waardoor aan de overtreders van de bepalingen van de Landsverordening ombudsman, na de voorgeschreven procedures te hebben doorlopen, een straf kan worden opgelegd. De uitbreiding van de onderzoeksbevoegdheid moet het mogelijk maken dat de Ombudsman, naast de Ministers van het Land, ook de behoorlijkheid van andere overheidsinstanties kan onderzoeken. Dit betekent dat de groep mensen die een beroep kunnen doen op de Ombudsman zal worden vergroot. De Ombudsman verwacht, mede gezien het belang van het ingediende ontwerp, dat de formele wetgever het ontwerp zo spoedig mogelijk in behandeling zal nemen.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> In het verslagjaar hebben onder andere het Openbaar Ministerie en de Directie Buitenlandse Betrekkingen gebruik gemaakt van de voorlichtingszaal van de Ombudsman. De Directie Buitenlandse Betrekkingen heeft ten behoeve van een kleine groep deskundigen de documentaire "Sombra di Koló" gedraaid op 10 december 2014.

<sup>4</sup> De Ombudsman heeft het ontwerp nader toegelicht in de vergadering van de Parlementaire Commissie voor Justitie op 30 januari 2015.

# Hoofdstuk 1. Enkele formele aanbevelingen van de Ombudsman in het verslagjaar

## Inleiding

Een groot deel van de klachten die bij de Ombudsman worden ingediend wordt over het algemeen opgelost door middel van een interventie bij de overheid. Deze interventie vindt doorgaans telefonisch of via e-mail plaats en is er voornamelijk op gericht een snelle en praktische oplossing te vinden voor de rechtzoekende burger.

In dit hoofdstuk geeft de Ombudsman een kort overzicht van een aantal formele conclusies en aanbevelingen in het verslagjaar. Aan het eind van elke casus is ruimte voor de reactie van de desbetreffende Minister.

### 1.1 KIRz 041/2013 L.B. tegen de Minister van Financiën

#### ► Beoordeling en conclusie



“Het onderhavige onderzoek van de Ombudsman heeft betrekking op het uitblijven van een beslissing op de brieven die verzoeker aan zijn directe chef en aan de directie van de Douane van Curaçao heeft gericht. Zoals reeds in de Nota van Voorlopige Bevindingen gesteld, worden deze gedragingen aan de Minister van Financiën toegerekend.

De Ombudsman merkt allereerst op dat het bevoegde bestuursorgaan op 28 februari 2010 onzorgvuldig heeft gehandeld door zonder mededeling van redenen verzoeker, zijnde een ambtenaar in de zin van artikel 1 van de LMA, met een dergelijke ingrijpende maatregel te confronteren zonder hem in de gelegenheid te hebben gesteld zijn zienswijze over de maatregel te geven.

Dit nog afgezien van het feit dat een aanwijsbare (al dan niet wettelijke) grondslag voor de opgelegde maatregel niet meteen duidelijk is. Een aanwijsbare grondslag is in verband met de rechtszekerheid van betrokkene echter wel noodzakelijk. De Ombudsman hanteert – evenals de vaste rechtspraak – hierbij een norm van drie maanden na oplegging van genoemde ordemaatregel waarbinnen het bevoegde orgaan een beslissing had moeten nemen, of aan de

ambtenaar i.c. verzoeker de gronden voor zijn ontwapening had moeten vermelden met bekendmaking van zijn voornemens om de reeds aan verzoeker opgelegde ordemaatregel om te zetten in een aan verzoeker op te leggen disciplinaire straf.

Naar het oordeel van de Ombudsman staat het vast dat de onderzochte gedraging onbehoorlijk is geweest. Immers, de overheid is in beginsel verplicht om verzoeken die aan haar worden gericht te beantwoorden. Dit uitgangspunt geldt te meer in de verhouding tussen een ambtenaar en de overheid in haar hoedanigheid van werkgever. Verzoeker heeft niet de kans gekregen om zich te verweren gedurende de procedure om hem te ontwapenen. Deze onzorgvuldigheid wordt naar de mening van de Ombudsman te meer onderstreept nu, nadat verzoeker reeds was ontwapend, geen reactie is gekomen op zijn schriftelijke verweren.

Aan de orde is de vraag of de Minister van Financiën behoorlijk heeft gehandeld door niet te reageren op het schrijven van verzoeker.

Indien sprake is van het uitblijven van een beslissing door een bestuursorgaan, zal in eerste instantie getoetst moeten worden of er een wettelijk voorgeschreven termijn is waarbinnen de beslissing genomen had moeten worden. Bij het ontbreken van een dergelijke termijn, zal gekeken moeten worden of een redelijke termijn voor de besluitvorming is overschreden. Het bepalen van een redelijke termijn geschiedt aan de hand van de concrete omstandigheden van het geval.

Vaststaat dat in het onderhavige geval geen wettelijk voorgeschreven termijn bestaat, waarbinnen het bestuursorgaan had moeten reageren. Verzoeker heeft de Ombudsman benaderd, nadat vijf maanden waren verstreken na het indienen van zijn brief van 21 oktober 2012 bij de Directie Douane. Door circa vijf maanden te wachten op een reactie van het bestuur heeft verzoeker voldoende ruimte aan het bestuursorgaan gegund om te reageren. Dat het bestuur toch geen reactie heeft gegeven kan niet als behoorlijk worden aangemerkt.

De Ombudsman is op de gronden als voormeld van oordeel dat verzoeker door de procedurele nalatigheid van het bevoegde gezag in zijn verdediging is geschaad doordat hij zijn zienswijze tegen het besluit niet kenbaar heeft kunnen maken. Het bevoegde gezag had de brieven van verzoeker als bezwaarschriften kunnen beschouwen en deze in behandeling moeten nemen.

De conclusie van de Ombudsman is dan ook dat de bovenomschreven gedragingen van het bestuursorgaan in strijd zijn met het zorgvuldigheids- en het motiveringsbeginsel die het bestuursorgaan in acht had moeten nemen bij het opleggen van een ordemaatregel op de ambtenaar. De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.”

### ► Aanbeveling

“In de onderhavige zaak geeft de Ombudsman de Minister van Financiën in overweging om alsnog zo spoedig mogelijk een beslissing te nemen op de brief van 21 oktober 2012 van de heer L.B. De Ombudsman merkt hierbij op dat gezien het lange tijdsverloop in deze zaak niet kan worden ingezien waarom een zodanige beslissing langer dan zes (6) weken op zich zal moeten laten wachten.

De Ombudsman beveelt de Minister aan om, voor zover deze niet reeds bestaan, dienstvoorschriften dan wel algemeen verbindende voorschriften op te stellen waarin in ieder geval regels worden gegeven omtrent de toekenning aan en ontneming van vuurwapens aan de ambtenaren van de Douane van Curaçao en deze voorschriften genoegzaam aan het personeel en de gemeenschap bekend te maken.”

### ► Reactie Minister van Financiën: GEEN

1.2 KIRz 084/2013 H.W. tegen de Minister van Justitie

### ► Beoordeling en conclusie



“Op grond van artikel 15 van het Toelatingsbesluit is de schipper verplicht bij aankomst in Curaçao aan de ontschepingsambtenaar onverwijld opgave te verstrekken van de in dat artikel genoemde vereisten.

Verzoeker stelt dat hij zich op 16 januari 2013 bij het Bureau Grensbewaking zou hebben aangemeld. In verband daarmee heeft hij getracht door middel van de heer H.V. (getuige) te bewijzen dat hij zich op 16 januari 2013 bij de Immigratiedienst zou hebben aangemeld. Via het Ministerie van Defensie heeft verzoeker het e-mailadres van de heer H.V. gekregen en de heer H.V. in een e-mailbericht d.d. 7 november 2013 verzocht het een en ander zoals gesteld in zijn e-mailbericht te bevestigen. Hierop heeft de heer H.V. met een e-mailbericht d.d. 14 november 2013 gereageerd, welk e-mailbericht als volgt luidt:

“Ik heb u naar de immigratiedienst op het Motetwerf gebracht. Toen daar bleek dat u bij de douane aan de handelskade moest zijn heb ik u bij de pontjesbrug afgezet. Dat de computer

stuk zou zijn heb ik niet meegekregen. Ook al was deze stuk had u daar uw gegevens achter kunnen laten.”

Vaststaat dat de heer H.V. op enig moment in januari 2013 verzoeker naar de Motetwerf zou hebben gebracht. Uit bovenvermelde verklaring kan de datum niet worden vastgesteld noch uitgesloten.

Dat verzoeker zich op 16 januari 2013 bij het bureau Grensbewaking (Haven) zou hebben gemeld, wordt door het Korps Politie Curaçao op basis van feiten en omstandigheden weersproken.

In de reactie van de Minister op de nota van voorlopige bevindingen haalt deze aan dat verzoeker zich onverwijld na aankomst bij de ambtenaar belast met de grensbewaking had moeten melden. Kortom, verzoeker had zich zo spoedig mogelijk moeten melden en niet drie dagen na aankomst.

In het onderhavige geval dient de Ombudsman te onderzoeken of de beslissing d.d. 3 oktober 2013 van het Korps Politie Curaçao (zijnde het bestuursorgaan) naar aanleiding van de klacht van verzoeker de toets der behoorlijkheid kan doorstaan.

De Ombudsman is van mening dat de medewerker grensbewaking verplicht was verzoeker op het handelen in strijd met de wettelijke bepaling te attenderen. Dat neemt echter niet weg dat daarbij steeds de grenzen van behoorlijkheid in acht genomen moeten worden. De feiten en omstandigheden, zoals vastgesteld in het klachtantwoord van het Korps Politie Curaçao, rechtvaardigen een feitelijke vaststelling dat verzoeker een leugenaar is niet.

Naar het oordeel van de Ombudsman werd in dit geval een grens overschreden, ondanks het feit dat verzoeker geen verschoonbare reden heeft verschaft die dit verzuim om zich zo spoedig mogelijk te melden aannemelijk maakt.

De Ombudsman heeft voorts gedurende het onderzoek geen regelingen c.q. beleidsvoorschriften aangetroffen die het handelen in strijd met artikel 15 van het Toelatingsbesluit sanctioneren. Het is de bedoeling van de wetgever dat rechtsnormen worden nageleefd. Doorgaans worden in bestuursrechtelijke regelingen bepaalde gedragingen van burgers verboden dan wel aan burgers gedragsverplichtingen opgelegd en bij overtreding daarvan strafbaar gesteld. Anders dan de algemene regels die over het algemeen gelden voor opsporingsambtenaren, is er in deze zaak weinig informatie hierover voorhanden.

Ten aanzien van de klacht dat verzoeker onheus is bejegend door een medewerker grensbewaking (Haven) oordeelt de Ombudsman als volgt.



Het beginsel van correcte bejegening houdt voor bestuursorganen in dat zij burgers als mens respecteren en hen beleefd behandelen. Dit impliceert onder meer dat ambtenaren zich met gepast respect over burgers uitlaten en het gebruik van bepaalde woorden achterwege laten die in het algemeen als denigrerend worden ervaren. Daarbij dienen de grenzen van de behoorlijkheid steeds in acht te worden genomen.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

De overheid hoort respect te hebben voor haar burgers. Dit blijkt uit de wijze waarop ambtenaren met burgers omgaan en zich over burgers uitlaten. De Ombudsman vindt het belangrijk dat het Korps Politie Curaçao naar een werkcultuur streeft, waarin dit respect steeds tot uitdrukking komt.

### **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het Korps Politie Curaçao is gegrond wegens schending van het vereiste van correcte bejegening.”

### **► Aanbeveling**

“De Ombudsman beveelt de Minister aan om, voor zover deze niet reeds bestaan, algemeen verbindende voorschriften op te stellen, waarin het handelen in strijd met artikel 15 van het Toelatingsbesluit gesanctioneerd worden.”

### **► Reactie Minister van Justitie: GEEN**



### 1.3 KIRz 118/2013 R.S. tegen de Minister van Verkeer, Vervoer en Ruimtelijke Planning

#### ► Beoordeling en conclusie



“Het onderhavige onderzoek van de Ombudsman heeft betrekking op het uitblijven van een reactie van de Minister – voorheen het Bestuurscollege van het Eilandgebied Curaçao – op de brieven van verzoeker, alsmede tegen het niet nakomen van de toezegging door de directeur Domeinbeheer.

Zoals reeds in de Nota van Voorlopige Bevindingen gesteld, worden deze gedragingen aan de Minister toegerekend.

Reactie van de Minister op de Nota van Voorlopige bevindingen.

In zijn brief geeft de Minister aan dat de afwikkeling van de toekenning van de kavels te Brakkeput aan R.S. geen schoonheidsprijs verdient, maar dat de trage afwikkeling van de aanvraag mede aan verzoeker te wijten is, aangezien verzoeker ondanks herhaaldelijke verzoeken van Domeinbeheer steeds geweigerd heeft bewijs te leveren dat hij elders geen terrein bezit en dat hij financieel in staat is om een woning te bouwen.

De Ombudsman merkt hierbij op dat verzoeker sinds september 1982 een aanvraag bij Domeinbeheer heeft ingediend om in aanmerking te komen voor het recht van erfpacht op een domeingrond voor woonbouwdoeleinde. Bij besluit d.d. 13 juni 1995 van het Bestuurscollege werd aan verzoeker een perceel grond toegezegd, die vervolgens bij besluit d.d. 18 september 1997 van het College voornoemd werd ingeruild voor twee perceelkavels gelegen in het “verkavelingsplan Brakkeput”.

Uit de in het dossier aanwezige stukken, blijkt niet dat verzoeker op enig moment – in tweeëndertig (32) jaar – door Domeinbeheer werd verzocht om aan te tonen dat hij aan de erfpachtvoorwaarden voldoet. Verzoeker is op 16 april 2013 op eigen initiatief naar Domeinbeheer gegaan en werd – naar eigen zeggen – door een zeer aardige en competente ambtenaar, mevrouw V.J. geholpen. Op haar verzoek heeft verzoeker onmiddellijk alle relevante stukken overgelegd.”

Ten aanzien van het uitblijven van een reactie zijdens het bestuursorgaan

“Aan de orde is de vraag of de Minister behoorlijk heeft gehandeld door niet te reageren op het schrijven van verzoeker.

Bestuursorganen dienen slagvaardig en met voldoende snelheid op te treden.

Vaststaat dat in het onderhavige geval geen wettelijk voorgeschreven termijn bestaat, waarbinnen het bestuursorgaan had moeten reageren. Dit neemt echter niet weg dat een bestuursorgaan voortvarend te werk moet gaan en zaken in beginsel binnen een redelijke termijn dient af te handelen.

De Ombudsman stelt zeer op prijs dat de Minister in zijn reactie op de Nota een positief standpunt heeft genomen en het ermee eens is dat een periode van 32 jaar een zeer onredelijke termijn is om een burger te laten wachten op een antwoord op zijn aanvraag.

De Ombudsman is van mening dat de eis van voortvarendheid een belangrijke rol speelt bij de correspondentie tussen bestuursorganen en burgers. Echter, indien de afhandeling binnen een redelijke termijn niet mogelijk is zal het bestuursorgaan de burger hierover schriftelijk moeten informeren en mogelijk een nieuwe termijn vaststellen met vermelding van de redenen van het uitstel.

De Ombudsman heeft in haar jaarverslagen, maandbladen en persberichten herhaaldelijk aangegeven, dat de problematiek van niet-voortvarende bestuursorganen zorgwekkend is, aangezien voortvarendheid een belangrijk behoorlijkheidsvereiste is.

Naar het oordeel van de Ombudsman staat vast dat de onderzochte gedraging onbehoorlijk is geweest.”

Ten aanzien van het niet-nakomen van de toezegging

“Op 2 juli 2009 heeft een onderhoud plaatsgevonden tussen de directeur Domeinbeheer en verzoeker. Bij dat gesprek werd aan verzoeker door de directeur voornoemd toegezegd dat alles per eind 2009 geregeld zou zijn. Bij e-mailbericht d.d. 9 juli 2009 vraagt verzoeker aan de directeur Domeinbeheer hoe het staat met de nakoming van de door de directeur gedane toezegging. Hierop heeft de directeur als volgt gereageerd:

“Mi por informa Sr. S. ku entretantu e opdracht a sali pa Kadaster hasi inmeting di e perceel. Tambe tin kontakto preliminar ku DROV tokante un tijdelijke ontsluiting for di kaminda Cas Grandi pa e parsela en kuestion. Abase di e kontakto preliminar aki ku DROV nos a produci un

situatietekening pa bai aserka APNA pa regla e parti di “recht van overpad” pa e ontsluiting for di kaminda Cas Grandi.”

Gerechtvaardigde verwachtingen van burgers jegens een overheid behoren door die overheid te worden gehonoreerd. De burger moet redelijkerwijs kunnen aannemen dat het bestuursorgaan of de ambtenaar ter zake bevoegd was en de gewekte verwachting gerechtvaardigd is. In principe moeten gerechtvaardigde verwachtingen gehonoreerd worden. Als duidelijk is dat dit niet mogelijk is, zal de burger in het algemeen gecompenseerd moeten worden.”

De Ombudsman is op grond van het vorenstaande van oordeel dat verzoeker het e-mailbericht van de directeur Domeinbeheer d.d. 9 juli 2009 serieus mocht nemen.

De gedraging van de directeur was derhalve onbehoorlijk. De klacht over de onderzochte gedraging die toegerekend kan worden aan de Minister is gegrond wegens schending van de behoorlijkheidsnormen van voortvarendheid en rechtszekerheid.

Uit de reactie van de Minister op de Nota blijkt voorts dat hij zich bewust is van de buitengewone schending van de behoorlijkheidsnorm van voortvarendheid waaraan de overheid zich dient te houden.”

#### ► **Aanbeveling**

“De Ombudsman beveelt de Minister aan om alsnog binnen een redelijke termijn een beslissing te nemen op de brieven van de heer R.S. van 24 augustus 1995, 13 augustus 2008 en op zijn e-mailberichten d.d. 7 november 2011 en 6 september 2012.

Mede gelet op het tijdsverloop in de onderhavige zaak acht de Ombudsman een termijn van vier (4) maanden voor de algehele afronding van deze zaak redelijk.”

#### ► **Reactie van de Minister van Verkeer, Vervoer en Ruimtelijke Planning: GEEN**

► **Beoordeling en conclusie**



“In de onderhavige zaak heeft de Ombudsman diverse malen getracht om een oplossing te bereiken voor het geschil dat partijen verdeeld houdt. Zoals uit de beschikbare stukken blijkt hebben deze pogingen echter niet geleid tot een bevredigend resultaat.

In de onderhavige zaak gaat het voornamelijk om de vraag of door/namens de Minister van OWCS een inhoudelijke reactie is gegeven op de brieven van 13 april 2011, 10 mei 2011 en 24 juli 2011 van verzoeker. In dit verband is het ook van belang om na te gaan of een eventuele reactie conform de geldende procedures is verlopen.

In de reactie van de Minister van OWCS op de Nota van de Ombudsman, geeft de Minister aan zich in grote lijnen te kunnen vinden in de bevindingen van de Ombudsman in die zin dat ‘er vanuit het Ministerie inderdaad geen verdere actie is ondernomen op de brieven van dhr. M.’.

Met de mededeling van de Minister van OWCS kan als vaststaand worden aangenomen dat het verzoek van de heer M. in ieder geval terecht is ingediend. De Ombudsman wenst in het verlengde hiervan enkele additionele slotopmerkingen te maken. In het Reglement Rechtspositie Schoolvervoerders (2010/53406), zoals vastgesteld in de vergadering van 9 oktober 2010 van het Bestuurscollege van het voormalige eilandgebied Curaçao, zijn diverse bepalingen opgenomen die van toepassing zijn in de onderhavige zaak. In het bijzonder de artikelen 23 en 24 zijn van toepassing. In deze artikelen wordt onder meer voorgeschreven hoe moet worden omgegaan met klachten tegen bestuurders en welke procedures en termijnen daarbij in acht moeten worden genomen.

Vaststaat dat de brieven van verzoeker niet zijn beantwoord. Zoals reeds tijdens de hoorzitting van 21 mei 2013 naar voren gebracht, kan de ongedateerde standaardbrief van de Minister van OWCS niet als een inhoudelijke reactie worden beschouwd nu er sprake is van een brief die erop

gericht was om informatie in algemene zin te verstrekken aan meerdere bestuurders. In het verlengde hiervan ligt de conclusie voor de hand dat de Minister van OWCS geen rekening heeft gehouden met de artikelen 23 en 24 van het Reglement Rechtspositie Schoolvervoerders.

De onderzochte gedraging van de Minister van OWCS is niet behoorlijk.”

#### ► Aanbeveling

“De Ombudsman geeft de Minister van OWCS in overweging om alsnog een inhoudelijke reactie te geven op de brieven van verzoeker. Hierbij is van belang dat het beginsel van hoor en wederhoor wordt toegepast en dat de bepalingen van het Reglement Rechtspositie Schoolvervoerders strikt in acht worden genomen. Gelet op de beschikbare stukken en de diverse besprekingen die de Ombudsman gehad heeft met de overheid over deze kwestie, is de Ombudsman van oordeel dat een beslissing door of namens de Minister van OWCS kan worden genomen binnen zes (6) weken na de dagtekening van dit rapport.”

#### ► Reactie Minister van Onderwijs, Wetenschap, Cultuur en Sport: GEEN

### 1.5 178/2012 Vw G.S. tegen de Minister van Bestuur, Planning en Dienstverlening

#### ► Beoordeling en conclusie



#### 1.5.1 Taken van het Ministerie van Bestuur, Planning en Dienstverlening (BPD)

De taken van het Ministerie van BPD worden opgesomd in artikel 5 van de Landsverordening ambtelijke bestuurlijke organisatie (Labo). Deze opsomming is een niet-limitatieve opsomming, nu de wetgever uitdrukkelijk heeft bepaald dat de in de Labo genoemde taken tenminste de algemene taken van een bepaald Ministerie betreffen.

Voor het onderzoek in de zaak van verzoekster zijn met name de leden vijf en zes van artikel 5 van de Labo van belang.

Deze artikelliden luiden als volgt:

lid 5

de zorg voor strategisch ondersteunende processen betreffende personeelsbeleid en -advies, en verandermanagement voor het gehele overheidsapparaat;

lid 6

de uitvoering van de financiële, informatie- en communicatietechnologie, personele, secretariële, faciliterende, documentaire, materiële en andere ondersteunende taken voor de Ministeries;

Op grond van het bovenstaande concludeert de Ombudsman dat het Ministerie van BPD minstens de medeverantwoordelijkheid draagt voor de voorbereiding c.q. uitvoering van de personele aangelegenheden van het ambtelijke apparaat van de Curaçaose overheid. Uiteraard zal de definitieve besluitvorming plaats moeten vinden door het in de Landsverordening Materieel Ambtenarenrecht genoemde bevoegde gezag (de Regering). In het geval van verzoekster, die ook ambtenaar is, is derhalve een zeer belangrijke rol weggelegd voor de Minister van BPD.

#### 1.5.2 Uitspraak Gerecht in Ambtenarenzaken (GAZ 49422/2011) van 16 december 2011

“Allereerst wordt hierbij opgemerkt dat de Ombudsman ingevolge artikel 15 letter d bevoegd is een onderzoek te verrichten of voort te zetten wanneer er niet langer een procedure bij een rechterlijke instantie aanhangig is, dan wel beroep openstaat tegen een uitspraak die in een zodanige procedure is gedaan. Vervolgens dient te worden opgemerkt dat het tweede lid van artikel 25, van de Landsverordening ombudsman, de Ombudsman verplicht om acht te slaan op de rechtsgronden van een rechterlijke uitspraak. Zoals reeds in de Nota van Voorlopige Bevindingen naar voren gebracht, is er in deze zaak een uitspraak gedaan door het Gerecht in Ambtenarenzaken. Verzoekster heeft bij de ambtenarenrechter geageerd tegen de beslissing op het bezwaar dat zij ingediend heeft in het kader van de overgang naar de ambtelijke organisatie van Curaçao als autonoom Land. De rechter heeft geoordeeld dat de argumenten en gronden, die verzoekster naar voren heeft gebracht, niet konden leiden tot de nietigverklaring van de bestreden beslissing op bezwaar. De beslissing is dus door het Gerecht in stand gelaten.

Het Gerecht heeft evenwel overwogen dat de Regering van Curaçao zich alsnog zal moeten buigen over de verzoeken van klaagster. De beslissing van de overheid op deze verzoeken zal

verder terugwerkende kracht moeten hebben. Verzoekster noch de Regering van Curaçao hebben hoger beroep aangetekend tegen de uitspraak van het Gerecht. De uitspraak van het Gerecht staat hierdoor vast.

Voor de volledigheid merkt de Ombudsman op dat ingevolge vaste jurisprudentie (de Brummenlijn) een oordeel van een rechtbank, waarbij zij een beroepsgrond uitdrukkelijk en zonder voorbehoud verwerpt, gezag van gewijsde krijgt, ook al is het aangevallen besluit naar aanleiding van een andere beroepsgrond vernietigd. De betekenis daarvan is dat een appellant die beroepsgrond niet met succes tegen de hernieuwde beslissing op bezwaar kan aanvoeren.

Uit de stukken die bij het verzoekschrift zijn overgelegd blijkt onomstotelijk dat verzoekster sinds geruime tijd tracht om een beslissing van de overheid over haar rechtspositie te krijgen. Het onderzoek van de Ombudsman heeft in elk geval betrekking op de brieven van verzoekster (d.d. 22 december 2011 en 8 februari 2012) waarop de Minister van BPD nimmer heeft gereageerd. In het verlengde van het vorenstaande concludeert de Ombudsman verder dat nimmer uitvoering is gegeven aan de uitspraak van het Gerecht in Ambtenarenzaken waarbij uitdrukkelijk en op ondubbelzinnige wijze is overwogen dat de overheid alsnog een beslissing zal moeten nemen (met terugwerkende kracht).

#### Uitblijven van een beslissing

Nu er sprake is van een verzoek gericht tegen het uitblijven van een beslissing, is het in beginsel niet aan de Ombudsman om vooruit te lopen op een inhoudelijke toetsing die alsnog door de overheid zal moeten plaatsvinden. De vraag of de rechtspositie van betrokkene al dan niet een correctie behoeft, is een prerogatief van de overheid waarbij wellicht gekeken zal moeten worden naar de kwalificaties en competenties van verzoekster, de beschikbare vacatures (toen en nu) en uiteraard alle documenten die reeds in het bezit zijn van de overheid. De Ombudsman dient zich in het onderhavige onderzoek, zoals in de Nota van Voorlopige Bevindingen reeds is opgemerkt, te beperken tot het beantwoorden van de vraag of het behoorlijk is geweest dat de Minister van BPD geen beslissing heeft genomen op de diverse bij hem ingediende verzoeken.

Conform de beginselen van behoorlijk bestuur is de overheid gehouden om een beslissing te nemen op de verzoeken die bij haar worden ingediend. In casu concludeert de Ombudsman dat,

alhoewel er hier geen sprake is van een wettelijk voorgeschreven beslistermijn, de Minister van BPD nagelaten heeft om binnen een redelijke termijn te beslissen op de verzoeken die bij hem zijn ingediend. De Ombudsman stelt vast dat de overwegingen in de uitspraak van het Gerecht in Ambtenarenzaken de Minister minstens ertoe had moeten bewegen om de nodige voortvarendheid te betrachten in de afhandeling van de diverse verzoeken van verzoekster.

In deze lang lopende zaak, waarbij de belangen van een ambtenaar niet met de nodige zorgvuldigheid en voortvarendheid zijn behandeld en voorts geen rekening is gehouden met de overwegingen van een rechterlijke instantie, ligt het naar het oordeel van de Ombudsman voor de hand dat de Minister van BPD alsnog zo snel mogelijk een beslissing zal moeten nemen. Naar de mening van de Ombudsman zal het feit dat de Minister van Gezondheid, Milieu en Natuur zich thans bereid heeft getoond om de rechtspositionele aanspraken van verzoekster (mede) op te pakken en af te handelen, een positief effect moeten hebben op het besluitvormingstraject in de onderhavige zaak. Uiteraard laat dit de verantwoordelijkheid van de Minister van BPD onverlet. Ook het feit dat, naar de Ombudsman begrepen heeft van verzoekster, de vakbond van ambtenaren (ABVO) zich thans inhoudelijk met de onderhavige zaak heeft ingelaten, doet niet af aan de verantwoordelijkheid van de Minister van BPD c.q. de overheid om zo snel mogelijk een inhoudelijk definitieve beslissing te nemen c.q. voor te bereiden.

### 1.5.3 Oordeel

Op grond van het bovenstaande concludeert de Ombudsman dat de onderzochte gedraging van de Minister van BPD onbehoorlijk is. Er is in ieder geval in strijd gehandeld met de zorgvuldigheid waarmee omgegaan dient te worden met de belangen van een medewerker/ambtenaar en verder is er in strijd gehandeld met de noodzakelijke voortvarendheid die betracht moet worden bij het nemen van overheidsbeslissingen.”

### ► Aanbevelingen

“De Ombudsman beveelt de Minister van BPD aan om alsnog een beslissing te nemen op de verzoeken van mevrouw G.S. Mede gelet op het tijdsverloop in de onderhavige zaak, en ook mede in overweging genomen het feit dat er besprekingen gaande zijn tussen verzoekster en de Minister van BPD, zal naar het oordeel van de Ombudsman een beslissing in de onderhavige



zaak redelijk snel genomen moeten kunnen worden. De Ombudsman ziet in elk geval niet in waarom een zodanige beslissing langer dan vier (4) weken op zich zal moeten laten wachten.”

#### ► Reactie Minister van Bestuur, Planning en Dienstverlening: GEEN

1.6 175/2012 KIRz mevrouw E.F. tegen de Minister van Verkeer, Vervoer en Ruimtelijke Planning

#### ► Beoordeling en Conclusie



“Ter beoordeling van de Ombudsman staat thans de (hoofd)vraag of door of namens de Minister van VVRP wel of niet afdoende is gereageerd op de vele mondelinge en telefonische hulpverzoeken van verzoekster.

De Ombudsman heeft in dit kader diverse malen getracht om middels een interventie een oplossing te bereiken voor het geschil dat partijen verdeeld houdt. Zoals uit de beschikbare stukken blijkt hebben deze pogingen echter niet geleid tot een bevredigend resultaat.

Op grond van de in deze zaak doorlopen procedure, staat vast dat de directeur van Domeinbeheer (hierna: de directeur) uitdrukkelijk heeft aangegeven dat het Ministerie van VVRP niet zal optreden in de onderhavige zaak. De weigering van de directeur, namens de Minister van VVRP, was gebaseerd op het feit dat hij van oordeel was dat het door verzoekster gesignaleerde probleem niet onder de verantwoordelijkheid van Domeinbeheer c.q. het Ministerie van VVRP viel. Een ingrijpen door het Ministerie van VVRP zou in dat verband volgens de directeur precedentscheppend kunnen werken.

De Ombudsman merkt allereerst op dat het standpunt van de directeur haar enigszins vreemd voorkomt. Immers, op grond van door Domeinbeheer verstrekte informatie blijkt dat het perceel dat aan het terrein van verzoekster grenst (en hinder veroorzaakt) in 1992 in erfpacht is uitgegeven aan de heer R.D. Dit betekent dus dat er sprake is van overheidsgrond die onderhevig is aan onder meer de bepalingen van de “Erfpachtsverordening van de 12de juni 1953 op de uitgifte in erfpacht van gronden toebehorende aan het eilandgebied Curaçao” (hierna: de erfpachtsverordening).

Artikel 5 van de erfpachtsverordening bepaalt (kort samengevat) dat de erfpachter verplicht is om van de in erfpacht gegeven grond behoorlijk gebruik te maken. Ook is er een wettelijke verplichting om binnen afzienbare tijd met de bouw op het erfpachtsterrein aan te vangen en die bouw regelmatig voort te zetten. Ingevolge de bepalingen van het Burgerlijk Wetboek kan het recht van erfpacht worden opgezegd indien de in het Burgerlijk Wetboek genoemde gronden zich voordoen. Het is de Ombudsman ambtshalve bekend dat de overheid op nagenoeg regelmatige wijze van dit opzeggingsrecht gebruik heeft gemaakt.

Zoals door de Ombudsman reeds opgemerkt is het onderhavige erfpachtrecht verleend in 1992. Uit door de Ombudsman verricht onderzoek blijkt dat er geen gebruik is gemaakt van dit perceel. De rechthebbende heeft er tot nu toe in ieder geval geen woonhuis op gebouwd. Ook mede gezien in het licht van de door Domeinbeheer aangeleverde stukken, concludeert de Ombudsman dat er i.c. sprake is van strijdigheid met de bepalingen van de erfpachtverordening (meer in het bijzonder met artikel 5). Op grond van het vorenstaande is de Ombudsman van oordeel dat het standpunt zoals ingenomen door het Ministerie van VVRP juridisch niet correct is.

Het feit dat in het onderhavige geval niet in overeenstemming is gehandeld met de bepalingen van de erfpachtverordening had aanleiding moeten zijn om (per direct dan wel in de nabije toekomst) handhavend op te treden conform de geldende procedures. Het Ministerie van VVRP heeft naar het oordeel van de Ombudsman nagelaten om op een zorgvuldige wijze toezicht te houden op de uitvoering van de erfpachtverordening (en andere regelingen) en heeft verder nagelaten om op een proactieve wijze op zoek te gaan naar een passende oplossing die binnen de kaders van de wet past. De noodzakelijke voortvarendheid en het noodzakelijke inlevingsvermogen met betrekking tot de door verzoekster gesignaleerde situatie zijn voorts niet in acht genomen.

De Ombudsman concludeert op grond van het bovenstaande dat de onderzochte gedraging van de Minister van VVRP niet behoorlijk is.”

### ► Aanbevelingen

“De Ombudsman beveelt de Minister van VVRP aan om zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen vier (4) weken, om:

- alsnog een beslissing te nemen op de hulpverzoeken van verzoekster met inachtneming van hetgeen is bepaald in dit rapport;
- door tussenkomst van Domeinbeheer de naleving van de regelgeving inzake de aan de overheid toebehorende gronden, en meer in het bijzonder in dit concrete geval, te bevorderen en te bewerkstelligen;
- de persoon aan wie het perceel dat aan het terrein van verzoekster grenst, met alle middelen rechtens aan te sporen om een behoorlijk gebruik te maken van het perceel c.q. in ieder geval de thans structureel veroorzaakte hinder te (doen) verminderen.

Voor zover de Minister van VVRP geen uitvoering kan geven aan het hierboven bepaalde onder punt c, acht de Ombudsman het van belang om te benadrukken dat er i.c. sprake is van een perceel grond dat in eigendom toebehoort aan de overheid. Dit perceel kan in beginsel niet zomaar worden betreden door verzoekster. Een hulpvaardige houding zijdens de Minister van VVRP is reeds hierdoor wenselijk.”

### ► Reactie Minister van Verkeer, Vervoer en Ruimtelijke Planning: GEEN

#### 1.7 Parlementaire Commissie voor de Ombudsman

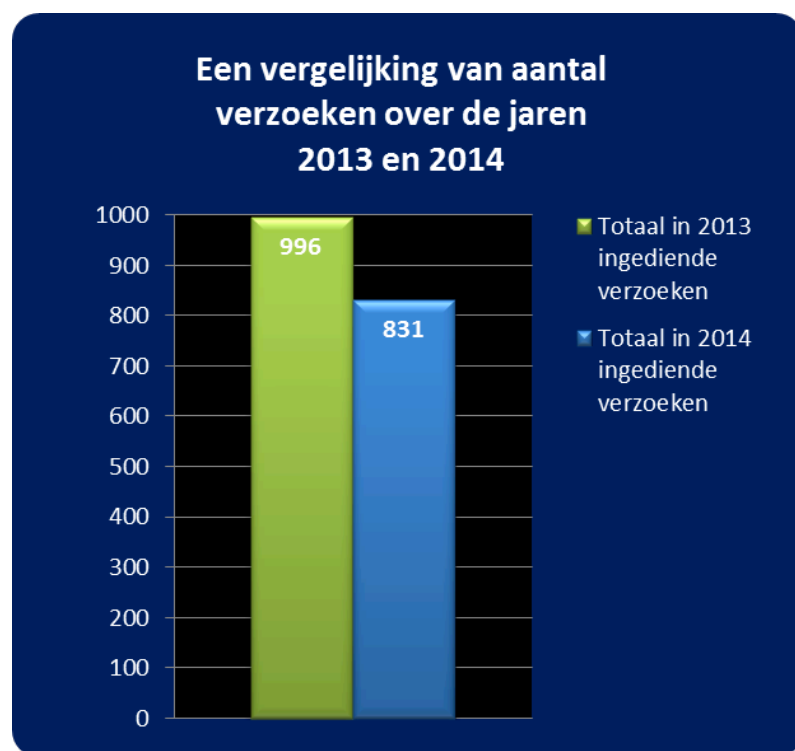
Naar aanleiding van de wijze waarop de desbetreffende Ministers c.q. Ministeries omgaan met de aanbevelingen van de Ombudsman, heeft de Ombudsman op 7 augustus 2014 (briefnummer 066/2014) een brief gericht aan de Parlementaire Commissie die belast is met de aangelegenheden die betrekking hebben op de Ombudsman. De Staten hebben immers staatsrechtelijk gezien de bevoegdheden om de overheid ertoe te bewegen om wettelijke regelingen (in casu de Landsverordening ombudsman) na te leven.

## Hoofdstuk 2. Een overzicht van in behandeling genomen klachten

### 2.1 Cijfermatig overzicht

In 2014 ontving de Ombudsman **831** verzoeken van rechtzoekende burgers en organisaties. In totaal betreft het een vermindering van 165 verzoeken in vergelijking met de 996 verzoeken die de Ombudsman in 2013 heeft ontvangen.

Sinds het Bureau van de Ombudsman operationeel is geworden op 16 augustus 2004 hebben tot en met 31 december 2014 **7942** rechtzoekende burgers en organisaties de Ombudsman



benaderd om rechtsbijstand. Van het totaal van **831** verzoeken in 2014 hebben 181 rechtzoekende burgers de Ombudsman hetzij persoonlijk aan de balie, hetzij telefonisch benaderd met een verzoek dat niet onder de bevoegdheid van de Ombudsman viel, waardoor het verzoek niet in behandeling kon worden genomen. Het grootste

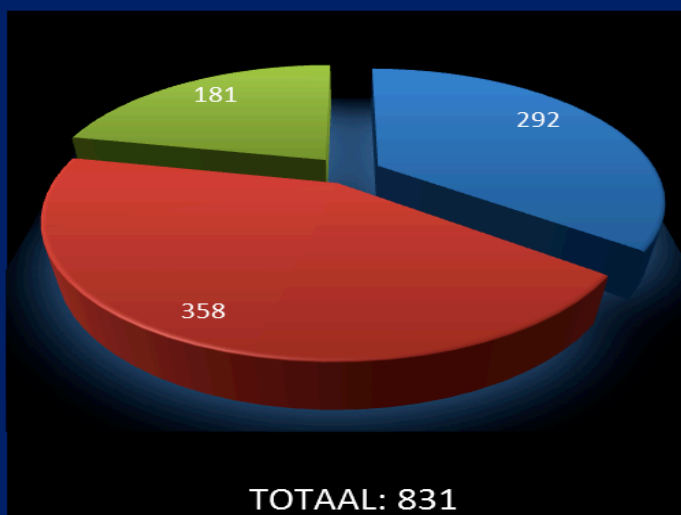
gedeelte van deze rechtzoekende burgers werd met een telefonische afspraak doorverwezen naar de instanties die wel bevoegd zijn om deze klachten te onderzoeken. Een gedeelte werd desgevraagd bijgestaan met advies over het voorgelegde probleem. Van het totaal van **831** ontvangen verzoeken heeft het bureau **650** klachten in behandeling genomen, waarvan **292** verzoeken formeel ontvankelijk en 358 (formeel) niet-ontvankelijk<sup>5</sup>. Deze verzoeken werden voornamelijk door middel van interventie behandeld. Bij interventie treedt een

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

klachtbehandelaar namens de Ombudsman in direct contact met de contactambtenaar van de betrokken overheidsdienst om een adequate oplossing voor de klacht te bereiken. Van het aantal van **831** in behandeling genomen verzoeken, zijn reeds **437** verzoeken in 2014 via interventie volledig afgehandeld.

Registratieperiode: 01.01.2014 t/m 31.12.2014			
Aard van de klacht		Aantal	
Klachten die <i>binnen</i> de bevoegdheid vallen van de Ombudsman			
- Via interventie opgelost;		157	
- 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;		29	
Subtotaal			292
Klachten die <i>niet binnen</i> de bevoegdheid vallen van de Ombudsman, maar die wel worden behandeld in overleg met de betrokken overheids-n.v. of –stichting.			
- Via interventie opgelost;		280	
- Via interventie behandeld zonder een oplossing te bereiken wegens niet-ontvankelijkheid of ongegrondheid van de klacht en/of wegens gestaakte interventies;		46	
- Nog in behandeling;		32	
Subtotaal			358
Klachten die <i>niet</i> vallen onder de bevoegdheid van de Ombudsman. Deze klachten worden, met een begeleide verwijzing, overgedragen aan de bevoegde instanties.		181	181
Aantal ingediende klachten			831

## Aantal ingediende Formele verzoeken over 2014



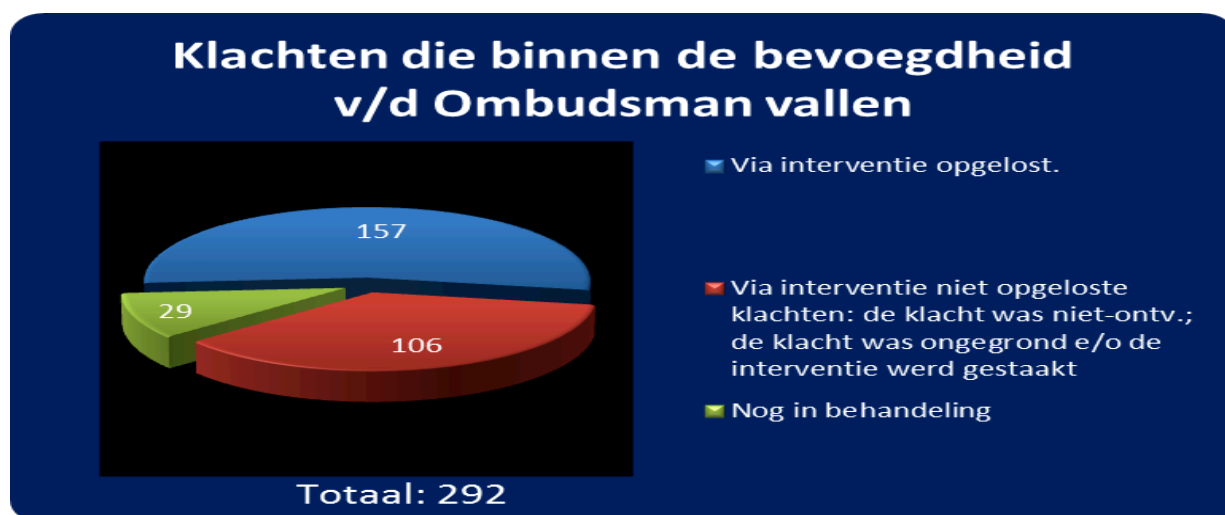
■ Klachten die binnen de bevoegdheid v/d Ombudsman vallen.

■ 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 begeleide verwijzing, overgedragen aan de bevoegde instanties.

In behandeling genomen formele klachten in het verslagjaar 2014	Aantal
Bentana di Informashon	3
Brandweer en Rampenbestrijding	2
Centrale Debiteuren Administratie	5
Controle en Beveiliging	1
Domeinbeheer	42
Douane Curaçao	3
Financieel Beleid en Begrotingsbeheer	5
Inspectie der Belastingen	2
Inspectie Gezondheid, Milieu en Natuur	1
Kasnan di Bario	10
Korps Politie Curaçao KPC	14
Kustwacht	1
Minister van Bestuur, Planning en Dienstverlening	5
Minister van Financiën	3
Minister van Gezondheid, Milieu en Natuur	7
Minister van Justitie	5
Minister van Onderwijs, Wetenschap, Cultuur en Sport	3
Minister van Sociale Ontwikkeling, Arbeid en Welzijn	2
Minister van Verkeer, Vervoer en Ruimtelijke Planning	6
Ministerie van Financiën	2
Ministerie van Justitie	2
Ministerie van Sociale Ontwikkeling, Arbeid en Welzijn	1
Ministerie van Onderwijs, Wetenschap, Cultuur en Sport	1

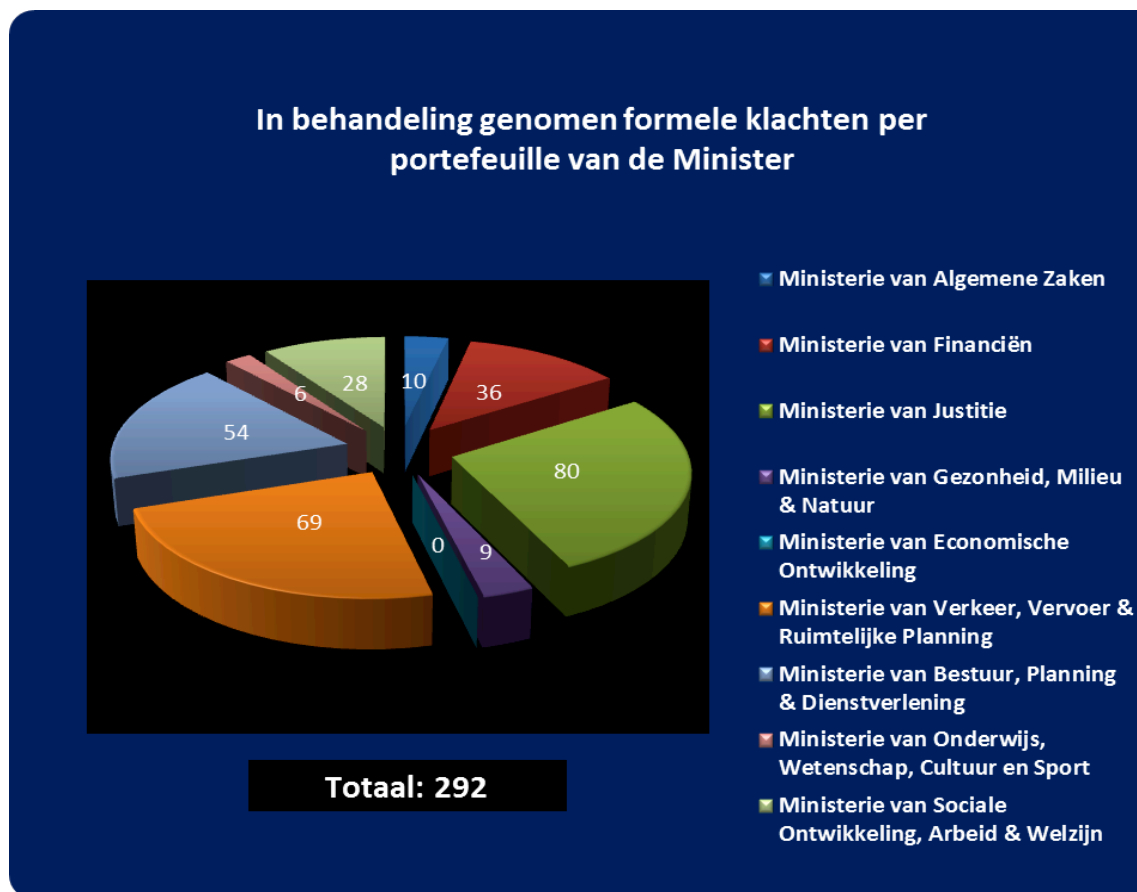
Nieuwe Belastingorganisatie	16
Ofisina pa Bienestar di Mucha (Voogdijraad)	8
Openbare Werken	6
Onderwijs, Wetenschap, Cultuur en Sport (OWCS) Beleidsorganisatie	1
Publieke Zaken / Burgerlijke Stand	24
Publieke Zaken /Rijbewijzen	6
Regering van Curaçao	10
Ruimtelijke Ordening en Planning (ROP)	14
Sektor di Labor	14
Sektor di Ehekushon, Enseñansa i Siensia	1
Sentro pa Labor	1
Shared Services Organisatie/ Personeelsadministratie	14
Toelatingsorganisatie Curaçao	47
Uitvoerende Organisatie Milieu en Natuur Beheer	1
Vergunningenloket	2
Verkeer en Vervoer	1
<b>Totaal</b>	<b>292</b>



In behandeling genomen klachten per portefeuille van de Minister

Ministerie	Aantal
Ministerie van Algemene Zaken	10
Ministerie van Financiën	36
Ministerie van Justitie	80
Ministerie van Gezondheid, Milieu & Natuur	9
Ministerie van Economische Ontwikkeling	0
Ministerie van Verkeer, Vervoer & Ruimtelijke Planning	69
Ministerie van Bestuur, Planning & Dienstverlening	54
Ministerie van Onderwijs, Wetenschap, Cultuur & Sport	6

Ministerie van Sociale Ontwikkeling, Arbeid & Welzijn	28
<b>Totaal</b>	<b>292</b>



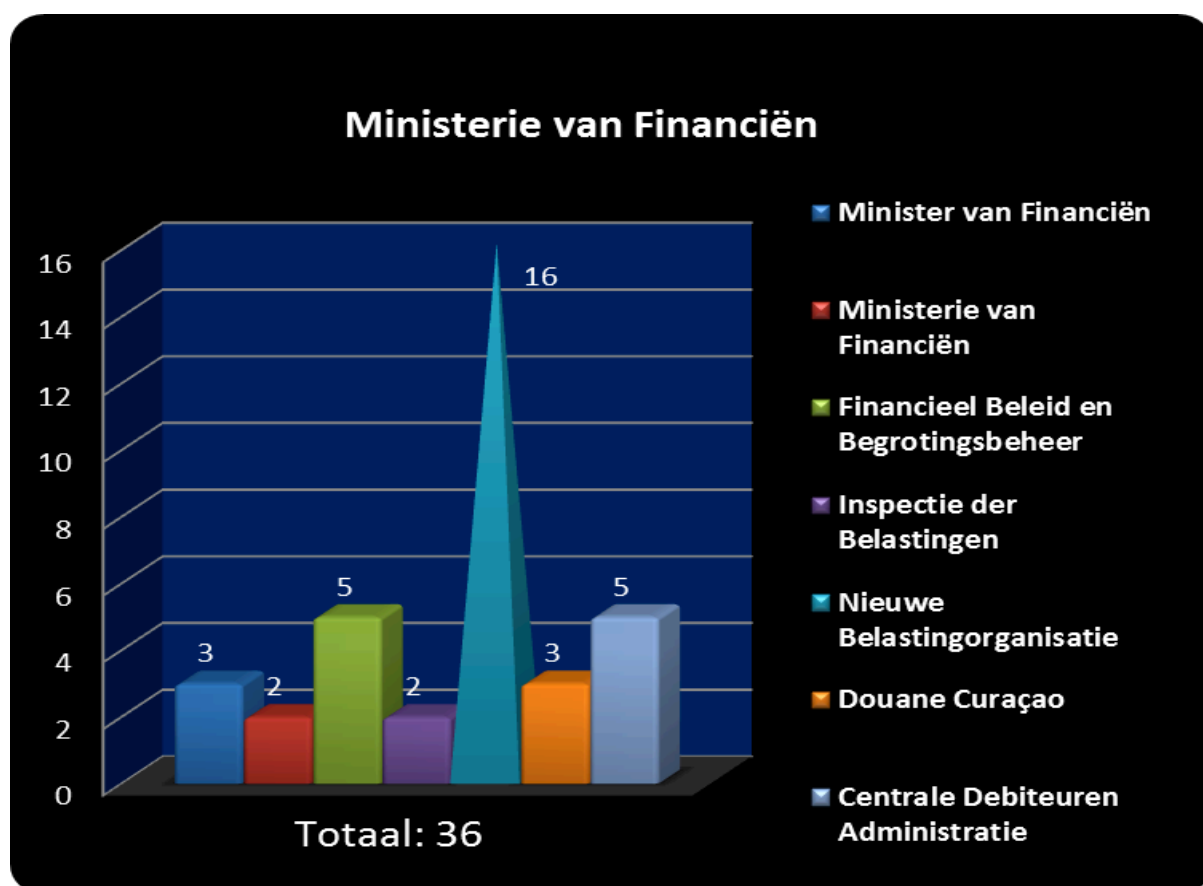
Specificatie per Ministerie

Ministerie van Algemene Zaken	Aantal
Regering	10
<b>Totaal</b>	<b>10</b>

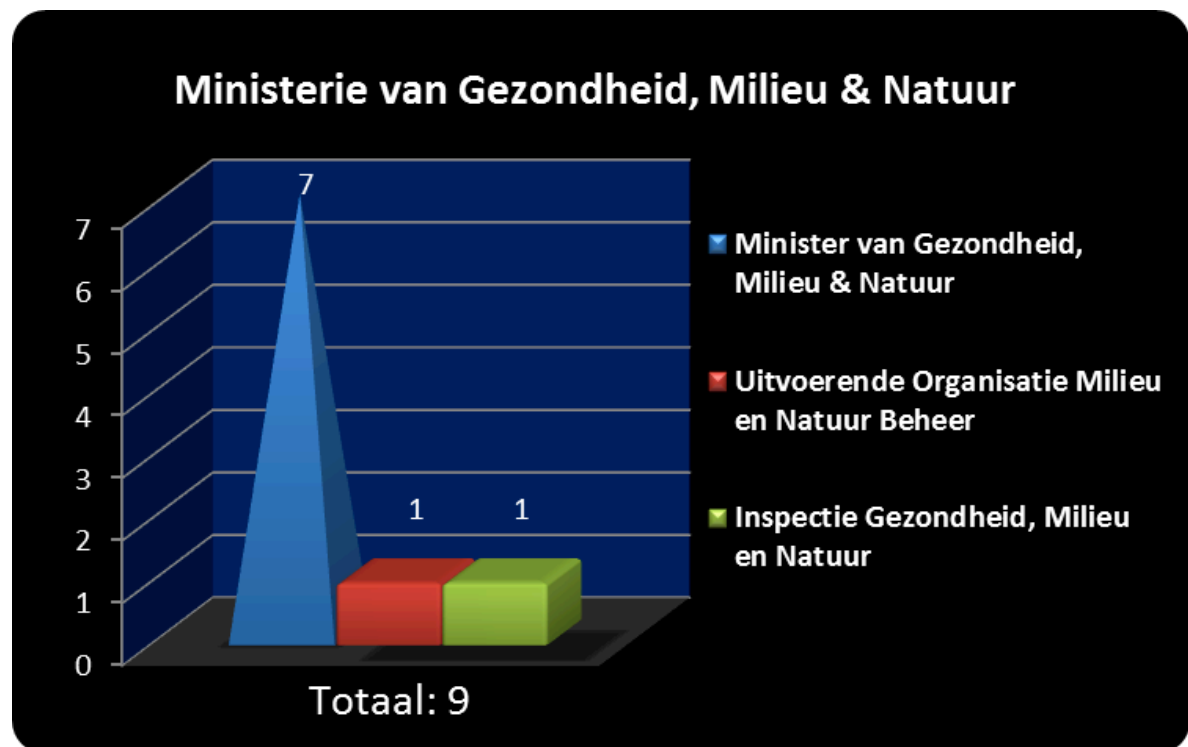




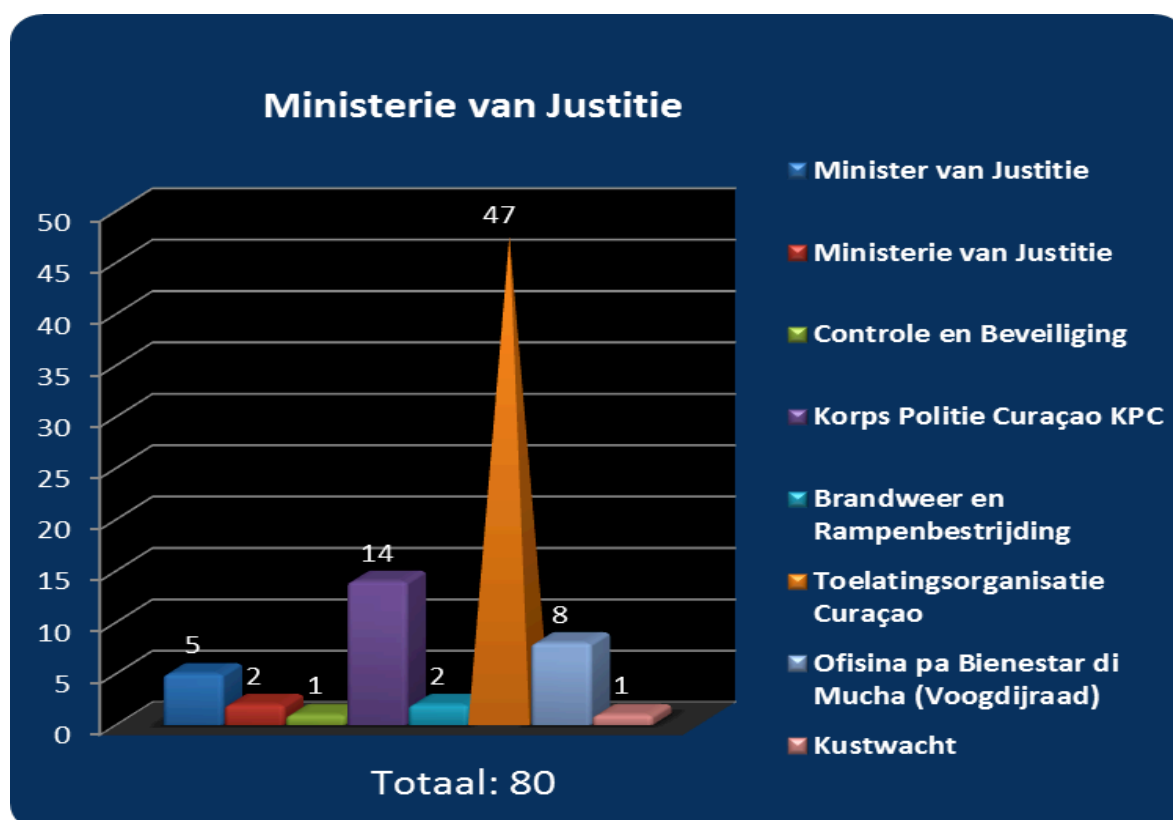
Ministerie van Financiën	Aantal
Minister van Financiën	3
Ministerie van Financiën	2
Financieel Beleid en Begrotingsbeheer	5
Inspectie der Belastingen	2
Nieuwe Belastingorganisatie	16
Douane Curaçao	3
Centrale Debiteuren Administratie	5
<b>Totaal</b>	<b>36</b>



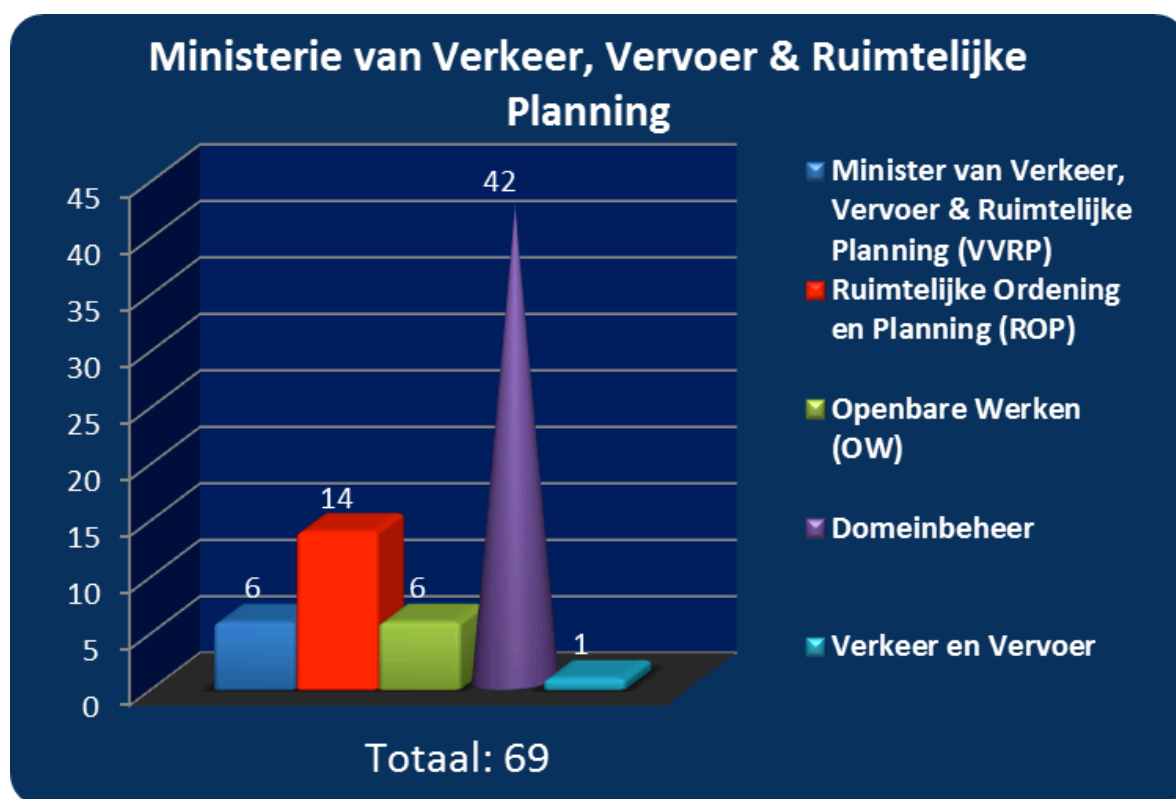
Ministerie van Gezondheid, Milieu & Natuur	Aantal
Minister van Gezondheid, Milieu en Natuur	7
Uitvoerende Organisatie Milieu en Natuur beheer	1
Inspectie Gezondheid, Milieu en Natuur	1
<b>Totaal</b>	<b>9</b>



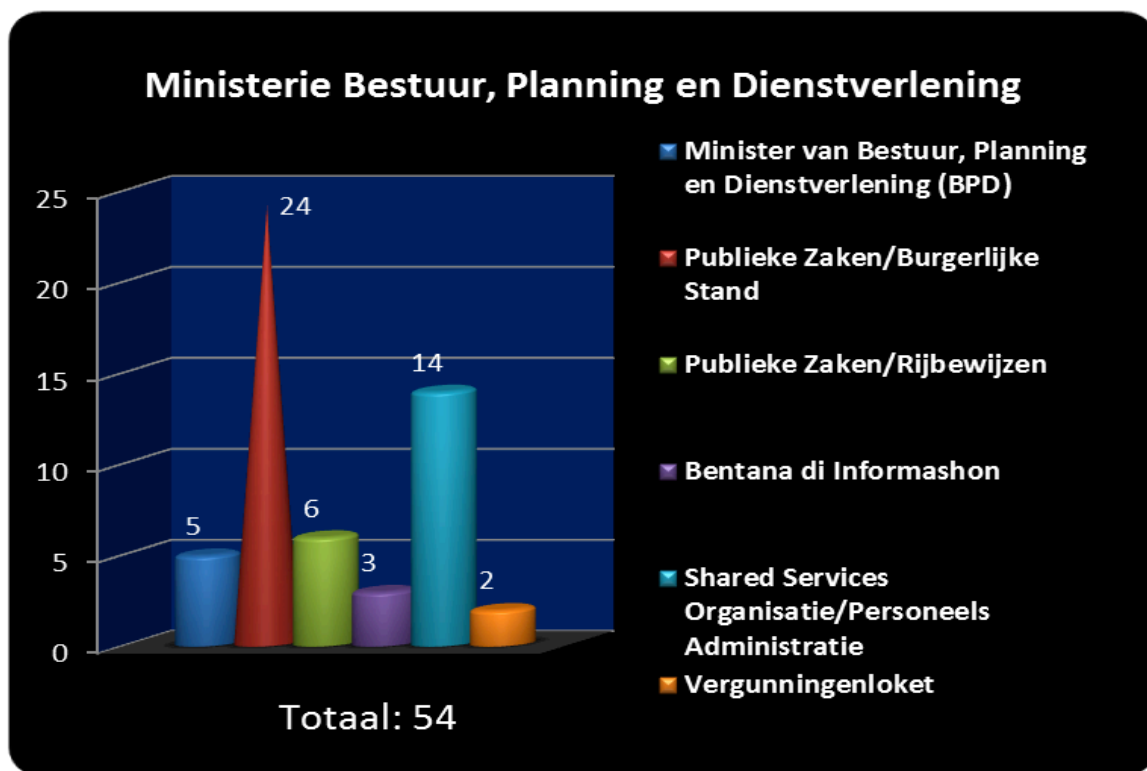
Ministerie van Justitie	Aantal
Minister van Justitie	5
Ministerie van Justitie	2
Controle en Beveiliging	1
Korps Politie Curaçao KPC	14
Brandweer en Rampenbestrijding	2
Toelatingsorganisatie Curaçao	47
Ofisina pa Bienestar di Mucha (Voogdijraad)	8
Kustwacht	1
<b>Totaal</b>	<b>80</b>



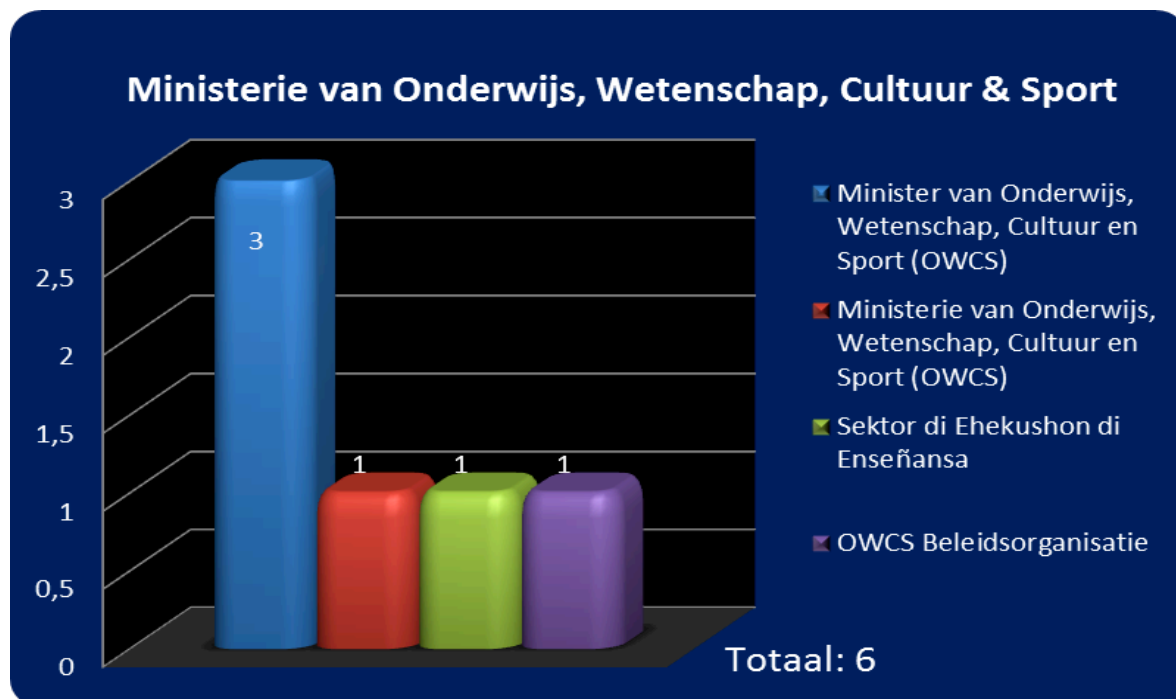
Ministerie van Verkeer, Vervoer & Ruimtelijke Planning	Aantal
Minister van Verkeer, Vervoer & Ruimtelijke Planning	6
Ruimtelijke Ordening en Planning (ROP)	14
Openbare Werken (OW)	6
Domeinbeheer	42
Verkeer en Vervoer	1
<b>Totaal</b>	<b>69</b>



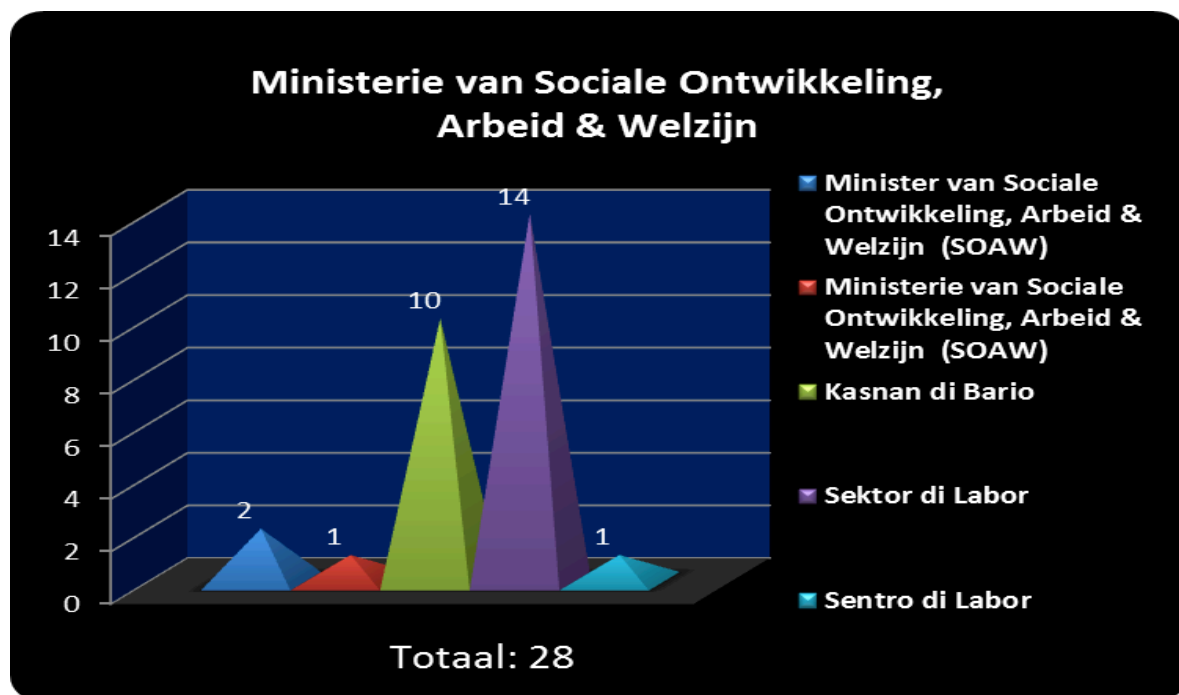
Ministerie van Bestuur, Planning & Dienstverlening	Aantal
Minister Bestuur, Planning en Dienstverlening	5
Publieke Zaken / Burgerlijke Stand	24
Publieke Zaken / Rijbewijzen	6
Bentana di Informashon	3
Shared Services Organisatie/ Personeels Administratie	14
Vergunningenloket	2
<b>Totaal</b>	<b>54</b>



Ministerie van Onderwijs, Wetenschap, Cultuur & Sport	Aantal
Minister van Onderwijs, Wetenschap, Cultuur & Sport	3
Ministerie van Onderwijs, Wetenschap, Cultuur en Sport	1
Sektor di Ehekushon di Enseñansa	1
OWCS Beleidsorganisatie	1
<b>Totaal</b>	<b>6</b>

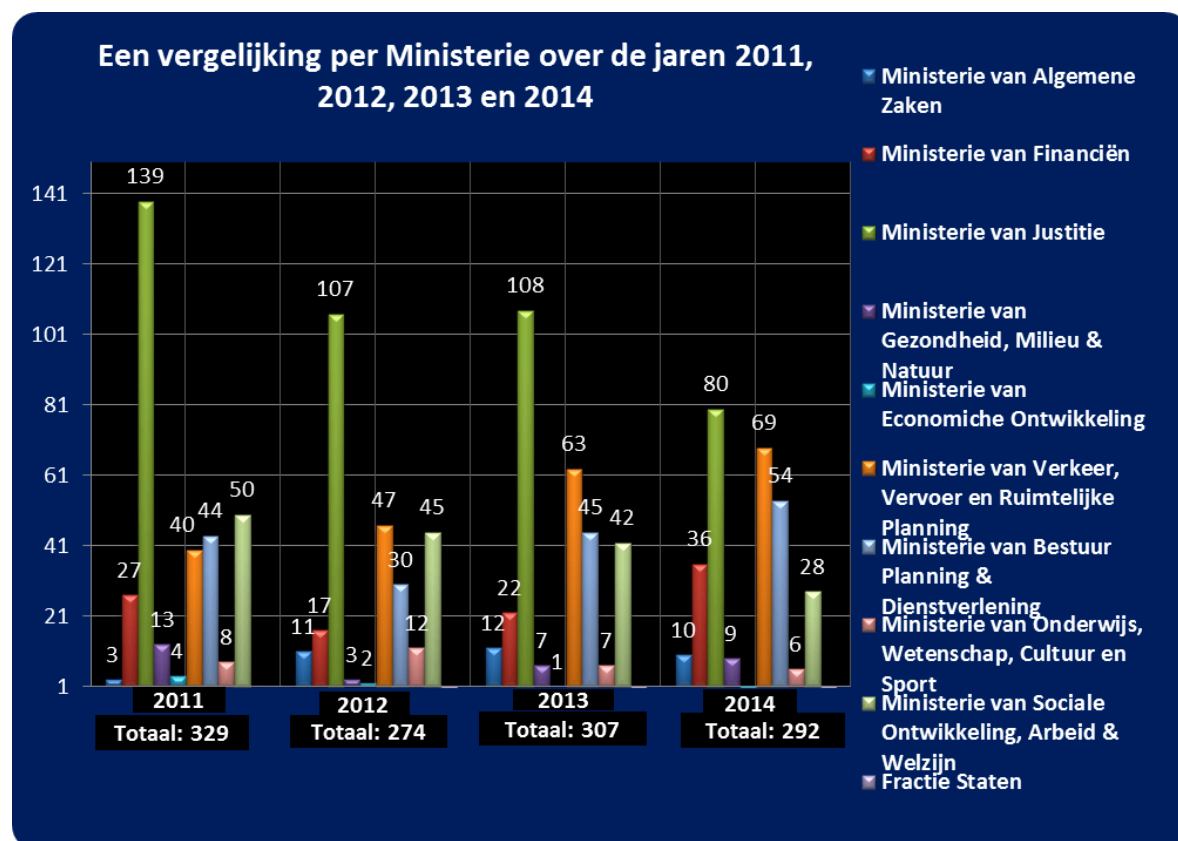


Ministerie van Sociale Ontwikkeling, Arbeid & Welzijn	Aantal
Minister van Sociale Ontwikkeling, Arbeid & Welzijn	2
Ministerie van Sociale Ontwikkeling, Arbeid & Welzijn	1
Kasnan di Bario	10
Sektor di Labor	14
Sentro di Labor	1
<b>Totaal</b>	<b>28</b>



## Een vergelijking per Ministerie over de jaren 2011, 2012, 2013 en 2014

EEN VERGELIJKING PER MINISTERIE OVER DE JAREN 2011, 2012, 2013 EN 2014	Aantal per jaar			
	2011	2012	2013	2014
Ministerie van Algemene Zaken	3	11	12	10
Ministerie van Financiën	27	17	22	36
Ministerie van Justitie	139	107	108	80
Ministerie van Gezondheid, Milieu & Natuur	13	3	7	9
Ministerie van Economische Ontwikkeling	4	2	1	0
Ministerie van Verkeer, Vervoer & Ruimtelijke Planning	40	47	63	69
Ministerie van Bestuur, Planning & Dienstverlening	44	30	45	54
Ministerie van Onderwijs, Wetenschap, Cultuur & Sport	8	12	7	6
Ministerie van Sociale Ontwikkeling, Arbeid & Welzijn	50	45	42	28
Fractie Staten	1	0	0	0
<b>Totaal</b>	<b>329</b>	<b>274</b>	<b>307</b>	<b>292</b>





## 2.2 Aard van de meest voorkomende verzoeken

In het algemeen kan worden gesteld dat een groot deel van de verzoeken, die bij de Ombudsman in het verslagjaar zijn binnengekomen, betrekking heeft op het uitblijven van een tijdige reactie van één of meerdere bestuursorganen. Gebleken is dat de onderzochte bestuursorganen veelal nalaten om een beslissing te nemen, zowel in die gevallen waarin er een wettelijke afhandelingstermijn geldt als in die gevallen waarin er binnen een redelijke termijn moet worden besloten. De diensten waartegen in het verslagjaar veel klachten zijn ingediend bij de Ombudsman met betrekking tot het uitblijven van een tijdige reactie waren:

1. Domeinbeheer;
2. Nieuwe Belastingorganisatie;
3. Publieke Zaken/Burgerlijke Stand; en
4. Centrale Debiteuren Afdeling of Servizio di Kobransa.<sup>6</sup>

In het kader van de aard van de meest voorkomende verzoeken merkt de Ombudsman verder op dat zij in het verslagjaar geconstateerd heeft dat er diensten zijn waartegen het aantal klachten is verminderd. Het betreft de onderstaande drie diensten:

1. Kas di Bario [van 15 naar 10 klachten]
2. De Toelatingsorganisatie [van 77 naar 47 klachten]; en
3. Ofisina pa Bienestar di Mucha/Voogdijraad [van 15 naar 8 klachten].

Op grond van de beschikbare informatie concludeert de Ombudsman voorzichtig dat de klachtenvermindering zowel bij de Kas di Bario als bij de Toelatingsorganisatie wellicht te maken zal hebben met de verbetering van de interne primaire processen bij deze organisaties. In het bijzonder de Toelatingsorganisatie heeft de afhandelingstermijnen voor de diensten die deze organisatie verleent aanzienlijk verkort. In de praktijk heeft de Ombudsman verder geconstateerd dat de contactambtenaren van de Ombudsman bij deze twee diensten goed functioneren. In het bijzonder de contactambtenaren bij de Toelatingsorganisatie verrichten op voortvarende en diligente wijze hun werkzaamheden voor wat betreft de klachtenafhandeling. Aangenomen wordt dan ook dat deze personen in de eerstelijns klachtenprocedure bij de

---

<sup>6</sup> Voor wat betreft de Centrale Debiteuren Afdeling merkt de Ombudsman voor de volledigheid op dat deze dienst pas in maart 2013 is opgericht en vanaf dat moment is begonnen met zijn werkzaamheden.

Ministeries op dezelfde wijze functioneren waardoor het aantal klachten, dat in de tweede lijn de Ombudsman bereikt, is verminderd.

Voor wat betreft de Voogdijraad heeft de Ombudsman geen objectieve verklaring voor de geconstateerde daling. Opgemerkt wordt dat de Ombudsman bij deze dienst thans geen contactambtenaar heeft door de pensionering van de persoon die tot voor kort als contactambtenaar fungeerde.

## Hoofdstuk 3. Een aantal door burgers ingediende klachten nader toegelicht

### 3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk staat de Ombudsman stil bij enkele concrete zaken die vanwege hun bijzonderheid van belang zouden kunnen zijn voor de beeldvorming over het ambt van de Ombudsman. Dit hoofdstuk bevat uiteenzettingen over zowel formeel afgehandelde klachten als over interventies.<sup>7</sup>

In die gevallen waar in dit hoofdstuk een zaak nader wordt toegelicht die op een formele wijze is afgehandeld, zal in verband met de overzichtelijkheid en ter voorkoming van onnodige doublures waar mogelijk worden verwezen naar de desbetreffende paragrafen in hoofdstuk twee.

### 3.2 Ministerie van Sociale Ontwikkeling Arbeid en Welzijn [SOAW]



#### Het verzoek

De zaak betreft een verzoek aan de Ombudsman om een interventie te verrichten bij het Ministerie in verband met de onvoldoende voortvarende wijze waarop een bezwaarschrift, ingediend naar aanleiding van het uitblijven van een beslissing op een aanvraag voor een tewerkstellingsvergunning, zou zijn afgehandeld.

In het onderhavige geval betreft het een gedraging van Sector Arbeid die toegerekend kan worden aan de Minister van Sociale Ontwikkeling Arbeid en Welzijn.

De heer P. verklaarde dat hij een aanvraag voor een tewerkstellingsvergunning had ingediend voor een inwonende dienstbode afkomstig uit het buitenland. De inwonende dienstbode was noodzakelijk voor de verzorging van de echtgenote van de heer P. die ernstig ziek en bedlegerig is. Het echtpaar kwam in aanraking met deze toekomstige inwonende dienstbode toen zij met vakantie waren in haar geboorteland. De ervaring die de echtgenote van P. had met de beoogde

---

<sup>7</sup> Bij interventies geeft de Ombudsman geen formeel oordeel over de door de burger voorgelegde gedraging van het bestuursorgaan.

inwonende dienstbode was zeer positief en heeft bijgedragen aan de beslissing om haar in dienst te willen nemen.

De heer P. verklaarde dat de wettelijke termijn van 6 weken om een beslissing op zijn aanvraag te krijgen ruimschoots was overschreden. Op grond van deze overschrijding diende de heer P. een bezwaarschrift in bij de Minister van SOAW.

Tevens had de heer P. dispensatie aan de Minister van Justitie verzocht voor een versnelde afwerking van de aanvraag voor een vergunning tot tijdelijk verblijf wegens de ziekte van zijn echtgenote. De Toelatingsorganisatie Curaçao gaf echter aan dat zij in afwachting was van de beslissing op de aanvraag voor de tewerkstellingsvergunning. Volgens de heer P. waren al de documenten bij de Toelatingsorganisatie Curaçao afgewerkt. Aangezien een beslissing op het bezwaarschrift bij de sector Arbeid ook op zich liet wachten, benaderde de heer P. de Ombudsman.

#### De interventie

De Ombudsman intervenieerde bij het Ministerie van SOAW, Sector Arbeid, en vernam van een medewerker dat de aanvraag in de laatste fase van behandeling was. De Ombudsman werd hierbij geïnformeerd dat het stuk nog ondertekend moet worden en dat het niet lang zou duren voordat de heer P. door een functionaris van het Vergunningenloket gebeld zou worden. Binnen afzienbare tijd werd de heer P. opgebeld met de mededeling dat hij langs kon komen om de bedoelde vergunning op te halen.

#### Het oordeel

De Ombudsman meent dat de beslissing op het bezwaarschrift ten onrechte niet is genomen binnen de door de wet voorgeschreven termijn. De overheid dient snel, diligent en binnen de gestelde termijnen op aanvragen te beslissen.

### 3.3 Ministerie van Bestuur Planning en Dienstverlening [BPD]

#### Het verzoek



De zaak betreft een verzoek aan de Ombudsman om een interventie te verrichten in verband met het ontbreken van voldoende voortvarendheid bij de afhandeling van een aanvraag voor een uitkering bij wijze van weduwepensioen.

In het onderhavige geval betreft het een gedraging van Shared Service Organisatie, afdeling Personeelsadministratie [SSO/PA] die toegerekend kan worden aan de Minister van BPD.

Mevrouw Y. benaderde de Ombudsman toen zij na ongeveer 11 maanden nog geen reactie had ontvangen op haar verzoek voor een uitkering bij wijze van pensioen. Mevrouw Y. verklaarde dat zij gedurende die periode wel een factuur had ontvangen van het Ministerie van Financiën met de mededeling dat zij ten onrechte een uitkering bij wijze van pensioen had genoten over 2 maanden in verband met het overlijden van haar echtgenoot. Mevrouw Y. verklaarde dat zij verschillende malen, zonder resultaat, geprobeerd had telefonisch contact te maken met SSO/PA. Wegens de telefonische onbereikbaarheid van deze dienst benaderde mevrouw Y. de Ombudsman.

#### De Interventie

De Ombudsman heeft allereerst in het registratiesysteem van de overheid het registratienummer van het dossier van betrokkene achterhaald. Hierna verrichtte de Ombudsman in aanwezigheid van betrokkene een telefonische interventie bij SSO/PA. De behandelende medewerker gaf aan de Ombudsman te kennen dat de afhandeling van de bedoelde aanvraag de nodige tijd vergt. In overleg met de voornoemde medewerker is een termijn afgesproken waarbinnen de Ombudsman terug zou bellen om over het verloop van de aanvraag te worden geïnformeerd. Gedurende de afgesproken periode is de Ombudsman door mevrouw Y. opgebeld; zij informeerde de Ombudsman dat zij door het Ministerie van BPD was gebeld om enige ontbrekende documenten alsnog te komen indienen. Betrokkene is door de Ombudsman geadviseerd om zo snel mogelijk te voldoen aan het verzoek van het Ministerie van BPD, wat zij ook deed.

Ruim drie maanden na de eerste interventiepoging van de Ombudsman en na aanhoudende communicatie [voornamelijk via de telefoon] met het Ministerie van BPD, ontving mevrouw Y. het door haar verzochte landsbesluit.

#### Het oordeel

De Ombudsman is van mening dat de overheid snel en diligent op verzoeken van burgers dient te reageren. In de onderhavige zaak heeft de overheid voorts geen inlevingsvermogen getoond voor de bijzondere emotionele situatie waarin betrokkene verkeerde. De overheid moet zich hulpvaardig opstellen en dient telefonisch bereikbaar te zijn.

### 3.4 Ministerie van Justitie

#### Het verzoek



De zaak betreft een verzoek aan de Ombudsman om een onderzoek te verrichten naar de onheuse bejegening door een ambtenaar van de Immigratiedienst en naar het uitblijven van een reactie van het Korps Politie Curaçao. De onderzochte gedragingen kunnen worden toegerekend aan de Minister van Justitie.

De heer H.W. verklaarde dat hij en zijn echtgenote zich 3 dagen na aankomst per zeilboot op Curaçao (de datum is bij de Ombudsman bekend) bij de beveiligingsbeambte van de havendienst hebben gemeld. Daar zou aan de heer H.W. – naar eigen zeggen – door de beveiligingsbeambte medegedeeld zijn dat de computer van de Immigratiedienst defect was. Zes dagen later meldde de heer H.W. zich wederom bij het Bureau Grensbewaking (Haven) aan. Hij werd er door de behandelende immigratieambtenaar op gewezen dat hij in strijd met artikel 15 van het Toelatingsbesluit had gehandeld, aangezien hij zich niet onverwijld na aankomst bij het Bureau had gemeld. Volgens zijn verklaring deelde de heer H.W. toen aan de immigratieambtenaar mede dat hij 3 dagen na aankomst al was langsgekomen, maar dat hij toen van de beveiligingsbeambte van Curaçao Ports Authority had vernomen dat de computer van de Grensbewaking defect was. Volgens de heer H.W. nam de immigratieambtenaar hierop direct contact op met de desbetreffende beveiligingsbeambte, die de stelling van de heer H.W. stellig ontkende. Volgens de verklaring van de heer H.W. werd hem vervolgens door de immigratieambtenaar medegedeeld dat de computers van de Grensbewaking op die bewuste

dag wel degelijk functioneerden, dat zijn stelling niet op waarheid berustte en dat de heer H.W. loog. De heer H.W. verklaarde dat hij zich door deze uitlatingen beledigd voelde. Op grond daarvan richtte hij een klachtenbrief aan het bureau Interne Relaties van het Korps Politie Curaçao.

Naar aanleiding van de klacht van de heer H.W. heeft het Korps Politie Curaçao een onderzoek ingesteld. Bij dat onderzoek werden zowel de medewerkers grensbewaking als het waarnemend Hoofd Beveiliging van CPA N.V. gehoord. Uit het rapport van het Korps Politie Curaçao blijkt dat de bedoelde immigratieambtenaar de heer H.W. inderdaad een leugenaar heeft genoemd.

#### Het onderzoek

In eerste instantie heeft de Ombudsman getracht om de onderhavige situatie op te lossen door het plegen van een interventie. De Ombudsman verstuurde dan ook een brief aan het Korps Politie Curaçao met het verzoek om binnen 3 weken op de klacht van de heer H.W. te reageren. Hierop heeft de commissaris van politie gereageerd door aan de Ombudsman een tussenbericht te doen toekomen waarin werd gesteld dat het onderzoek binnen de gestelde termijn zou worden afgerond. De commissaris van politie gaf hierna aan dat uit de beschikbare informatie met aan zekerheid grenzende waarschijnlijkheid blijkt dat de heer H.W. in strijd heeft gehandeld met het gestelde in artikel nummer 15 van het Toelatingbesluit. De heer H.W. heeft zich immers conform de “inbound/outbound Vessel Declaration” pas 9 dagen, en dus niet onverwijld na aankomst, bij de Grensbewaking (Haven) aangemeld.

De Ombudsman heeft de onderhavige zaak uiteindelijk afgesloten met het uitbrengen van een Nota van Voorlopige Bevindingen en vervolgens een rapport. Partijen hebben drie weken de tijd gekregen om op de Nota van Voorlopige Bevindingen te reageren.

#### Het oordeel

Voor het oordeel en de bevindingen van de Ombudsman in de onderhavige zaak, wordt hierbij verwezen naar paragraaf 1.2 van dit jaarverslag.

### 3.5 Ministerie van Verkeer, Vervoer & Ruimtelijke Planning [VVRP]

#### Het verzoek



De onderhavige zaak betreft een verzoek van mevrouw M. aan de Ombudsman om een onderzoek te verrichten naar de afhandeling van haar schadeverzoek. Mevrouw M. zou schade hebben geleden door de ontploffing van het kruithuis te Seroe Loraweg. De Minister zou volgens mevrouw M. niet hebben gereageerd op haar brief om schadevergoeding en zou verder onvoldoende follow up hebben gegeven aan met betrokkene gemaakte afspraken.

Mevrouw M. verklaarde dat haar woning door de explosie van het kruithuis op 15 december 2012 schade had geleden. Door het Ministerie van VVRP werd naar aanleiding van de explosie een meldpunt ingesteld waar de buurtbewoners die schade aan hun woningen hadden geleden zich moesten melden. Mevrouw M. verklaarde dat zij binnen een week nadat zij zich had aangemeld bezoek kreeg van twee functionarissen van het bedoelde Ministerie. De heren hielden een gesprek met haar, inspecteerden de situatie en maakten in dit verband foto's. Na het bezoek van de overheidsfunctionarissen vernam mevrouw M. echter niets meer van de overheid. Zij nam na enkele maanden wachten telefonisch contact op met het Ministerie. Toen mevrouw M. één van de functionarissen aan de lijn kreeg, kreeg ze van hem de informatie dat zij naar haar verzekeringsbedrijf moest gaan.

De verzekeringsmaatschappij van mevrouw M. deelde haar echter mede dat zij bij de overheid moest zijn voor de vergoeding van haar schade. Mevrouw M. informeerde de desbetreffende overheidsfunctionarissen over de beslissing c.q. het standpunt van de verzekeringsmaatschappij, waarop de heren haar informeerden dat de overheid zelf contact met haar zou maken. Nadat weer enige maanden voorbij waren gegaan en mevrouw M. niets meer te horen kreeg van voornoemde heren, die overigens telefonisch onbereikbaar waren geworden, richtte zij zich in een brief tot de Minister. Toen de Minister niet op deze brief reageerde, klopte zij bij de Ombudsman aan.

#### Onderzoek/interventie

Mede gezien het feit dat de explosie van het kruithuis een zeer gevoelige zaak was die de gehele Curaçaose gemeenschap had geschokt, koos de Ombudsman er in eerste instantie voor om het



formele traject te volgen. Echter, al vóór de aanvang van dit traject ontving mevrouw M. een reactie van de Minister op haar verzoek om schadevergoeding. In deze reactie gaf de Minister aan dat mevrouw M. een specifiek verzekeringsbedrijf (naam van het verzekeringbedrijf is bekend bij de Ombudsman) moest benaderen om de geleden schade te verhalen. De reden hiervoor was volgens de Minister het feit dat het kruithuis verzekerd was bij deze maatschappij. Conform de aanwijzing van de Minister benaderde mevrouw M. de verzekeringsmaatschappij. Tot haar verbazing werd haar door de verzekeringsmaatschappij echter medegedeeld dat zij bij de overheid moest zijn, aangezien de overheid alleen het gebouw van het kruithuis had verzekerd en verder geen aanvullende verzekering had gesloten met betrekking tot schade veroorzaakt aan derden door het kruithuis.

Mevrouw M. benaderde ten einde raad de Ombudsman wederom. De Ombudsman stond betrokkene inhoudelijk bij om op de brief van de Minister te reageren. Zij maakte haar ongenoegen kenbaar bij de Minister. In haar schrijven gaf mevrouw M. onder meer aan dat zij twee jaar na het incident als buurtbewoner nog steeds geen duidelijkheid had voor wat betreft de vergoeding van geleden schade. Betrokkene gaf verder aan dat zij zich misleid voelde door de overheid.

Kort na het versturen van haar brief, werd mevrouw M. bezocht door twee functionarissen van de overheid die de geleden schade inspecteerden. Mevrouw M. moest op hun verzoek een berekening doen opstellen van de door haar geleden schade. De Ombudsman moest hierna wederom interveniëren bij de betrokken dienst, aangezien mevrouw M. enkele weken na het bezoek van de overheidsfunctionarissen nog geen informatie had ontvangen. De functionaris die belast was met deze zaak informeerde de Ombudsman dat de zaak in de laatste fase van afhandeling was en dat een uitbetaling van de door mevrouw M. geleden schade spoedig zou volgen. Precies een week later werd de Ombudsman door de voormelde functionaris gebeld; hij gaf aan dat hij mevrouw M. reeds telefonisch op de hoogte had gesteld dat zij het geaccordeerde bedrag kon gaan innen. Dezelfde dag werd de Ombudsman door mevrouw M. gebeld met de mededeling dat zijn het schadevergoedingsbedrag geïnd had.

#### Het oordeel

De overheid heeft in casu op onvoldoende adequate wijze hulp verleend aan betrokkene en heeft er onredelijk lang over gedaan om een beslissing te nemen. De overheid heeft voorts

onvoldoende inlevingsvermogen getoond. De overheid heeft verder niet op professionele wijze gehandeld doordat meerdere keren onjuiste of vertekende informatie is verstrekt aan een belanghebbende. De overheid was tot slot telefonisch onbereikbaar, hetgeen getuigt van een niet-geschikte dienstverlening.

### 3.6 Ministerie van Financiën

#### Het verzoek



Mevrouw N. heeft de Ombudsman verzocht om te interveniëren aangezien zij ten onrechte een aanmaning zou hebben gekregen met betrekking tot een openstaande schuld afvalstoffenbelasting. De onderhavige gedraging betreft een aan de Minister van Financiën toe te schrijven gedraging van de Centrale Debiteuren Administratie.

Mevrouw N. benaderde de Ombudsman en verklaarde dat zij een aanmaning had gekregen voor een openstaand saldo van afvalstoffenbelasting over de periode 2008 tot en met 2013. Volgens mevrouw N. was deze aanmaning onterecht gegeven en had het zelfs betrekking op een bij haar onbekend adres. Mevrouw N. verklaarde in dit verband dat de afvalstoffenbelasting gekoppeld is aan het adres waar de elektriciteitsrekeningen betrekking op hebben. Betrokkene gaf aan dat de elektriciteitsrekeningen en de afvalstoffenbelasting maandelijks correct werden betaald. Betrokkene gaf verder aan dat zij niet over een ander woonhuis beschikt.

Mevrouw N. verklaarde dat zij naar de Centrale Debiteuren Administratie was gegaan en door een medewerker van de dienst geïnformeerd werd dat eerst een onderzoek verricht zal moeten worden om na te gaan wat er fout is gegaan. Mevrouw N. moest haar klacht schriftelijk indienen door middel van de invulling van een aantekeningenformulier. Toen een spoedige reactie uitbleef benaderde mevrouw N. de Ombudsman.

#### De interventie

De Ombudsman intervenieerde bij een medewerker van de Centrale Debiteuren Administratie. De medewerker informeerde de Ombudsman dat de Centrale Debiteuren Administratie een brief naar Aqualectra Distribution moest sturen en dat er dan vervolgens bij Aqualectra een onderzoek zou moeten plaatsvinden. Aqualectra zou vervolgens de bevindingen van het

onderzoek schriftelijk aan de Centrale Debiteuren Administratie bekendmaken. Indien het om een administratieve fout zou gaan, zou deze dan zo snel mogelijk gecorrigeerd worden.

De medewerker van de Centrale Debiteuren Administratie informeerde de Ombudsman dat zij de Ombudsman op de hoogte zou stellen zodra zij bericht van Aqualectra zou krijgen.

Uit het onderzoek bij Aqualectra bleek dat het identiteitsnummer van mevrouw N. foutief was geregistreerd. De Centrale Debiteuren Administratie maakt gebruik van het identiteitsnummer dat door Aqualectra Distribution is ingevoerd. Na de geconstateerde fout is de aanmaning met betrekking tot de afvalstoffenbelasting die abusievelijk op naam van mevrouw N. stond door de Centrale Debiteuren Administratie vernietigd.

#### Het oordeel

In het onderhavige geval was er sprake van een administratieve onnauwkeurigheid die eerder hersteld had kunnen worden.

### 3.7 Ministerie van Onderwijs, Wetenschap, Cultuur & Sport [OWCS]

#### Het verzoek



Diverse bezorgde ouders hebben de Ombudsman benaderd inzake de wijze waarop de Minister in de praktijk toepassing geeft aan de bepalingen van het “Landsbesluit eindexamens v.w.o., h.a.v.o., v.s.b.o.” (P.B. 2008, no. 54), de zogenaamde slaag- en zakregeling.

Deze ouders menen dat de beoordeling van de examens van de studenten in de praktijk ten onrechte afhankelijk wordt gesteld van de school waar de examens worden afgelegd.

#### Het onderzoek

De Ombudsman heeft de zorg van de bovengenoemde ouders schriftelijk aan de Minister kenbaar gemaakt. In het schrijven van de Ombudsman geeft zij onder meer aan dat de slaag- en zakregeling in 2012 is aangescherpt, in die zin dat “het rekenkundige gemiddelde van alle vastgestelde cijfers van het centraal examen ten minste 5,50 bedraagt: (P.B. 2012, no. 27).

De inwerkingtreding van deze regeling heeft dus een additioneel criterium gecreëerd waaraan getoetst zal moeten worden om de vraag te beantwoorden of een leerling wel of niet is geslaagd”.

De Ombudsman gaf verder aan dat gebleken is dat de Minister bij brieven van 26 september 2012, no. 2012/57637 en 1 november 2013, no. 2013/64039 aanvullende regels heeft willen stellen omtrent de (gefaseerde) invoering van de slaag- en zakregeling.

De Ombudsman concludeerde in haar brief dat de brieven van de Minister van OWCS uitgaan van een juridisch onjuiste voorstelling van zaken, aangezien een Minister niet kan bepalen dat van de bepalingen van een wettelijke regeling zal worden afgeweken zonder dat de wetgever hem/haar deze bevoegdheid uitdrukkelijk heeft gegeven. Voor de volledigheid merkte de Ombudsman verder op dat een wettelijke regeling doorgaans slechts gewijzigd kan worden door een regeling van gelijke aard (i.c. een landsbesluit, houdende algemene maatregelen). Een van de mogelijke gevolgen van de brief van 26 september 2012 van de Minister van OWCS was dat deze brief verwarring kon doen ontstaan bij degenen die belast zijn met de toepassing van de slaag- en zakregeling. Deze verwarring zou op haar beurt kunnen zorgen voor rechtsongelijkheid onder groepen leerlingen die examens hebben afgelegd, aangezien niet alle actoren in het veld dezelfde slaag- en zakcriteria hanteren.

In ieder geval kan worden aangenomen dat er een zekere kans op verwarring was, nu er een discrepantie leek te bestaan tussen de wet en het beleid dat de overheid vermoedelijk wenste te hanteren.

De Ombudsman stelde tot slot in haar brief dat de Minister van OWCS de benodigde juridische duidelijkheid zou moeten verschaffen inzake de toepassing van de aangescherpte slaag- en zakregeling. Dit betekent in elk geval dat:

de overheid primair moet bepalen welk beleid gevolgd zal moeten worden met betrekking tot de eindexamens voor v.w.o., h.a.v.o. en v.s.b.o. Dit beleid zal vervolgens vertaald moeten worden in de tekst van de wettelijke regelingen die van toepassing zijn, met inachtneming van de voorgeschreven wetgevingsprocedures; en

op de bestaande en eventueel in de toekomst te wijzigen slaag- en zakregeling zal consequent toezicht moeten worden uitgeoefend ter voorkoming van willekeur dan wel rechtsongelijkheid. In dit verband is wellicht een rol weggelegd voor de Inspecteur-generaal van Onderwijs en de Beleidsorganisatie van het Ministerie van OWCS.

De Ombudsman heeft de Minister van OWCS verzocht om, gezien de implicaties van de onderhavige situatie, zo spoedig mogelijk schriftelijk te reageren. In haar schriftelijke reactie deelde de Minister de Ombudsman mede dat individuele Ministers inderdaad niet bevoegd zijn om een Landsbesluit houdende algemene maatregelen te “overrulen”, en zeker niet middels een brief aan belanghebbenden. Verder beaamde de Minister dat hoewel de brieven door het brede onderwijsveld lijken te zijn aanvaard als maatgevend, hetgeen ook verwacht mocht worden vanwege het begunstigende (uitstellende) karakter van de brieven, niet kan worden uitgesloten dat mogelijk in enkele gevallen individuele schoolleiders toch zijn uitgegaan van de formeel geldende wet in plaats van de brieven van de Minister van Onderwijs Wetenschap Cultuur & Sport. Dit zou rechtsongelijkheid tussen examenkandidaten van verschillende scholen teweeg kunnen brengen.

De Minister gaf verder aan dat de door de Ombudsman aangestipte rechtsongelijkheid, voor wat de toekomst betreft, zichzelf inmiddels heeft opgelost nu alle “beoogde” uitsteltermijnen inmiddels zijn verstreken en er met ingang van het lopende schooljaar geen discussie meer kan zijn over het onverkort van kracht zijn van de aanscherping bij Landsbesluit houdende algemene maatregelen.

Tot slot concludeerde de Minister dat het vorenstaande niet wegneemt dat reparatiewetgeving dient te worden opgesteld om met terugwerkende kracht alsnog het uitstel te legaliseren, waarmee tevens moet worden veiliggesteld dat alle afgegeven diploma’s ook inderdaad een legale basis behouden. Voorts moet de reparatiewetgeving de correcte wettelijke grondslag bieden voor de invoering van de aanscherping in het v.s.b.o. Volledigheidshalve heeft de Minister de Ombudsman geïnformeerd dat het daartoe benodigde wetgevingstraject door haar reeds was ingesteld en dat zij de schoolbesturen en schoolleiders hieromtrent op korte termijn nader zal informeren.

#### Oordeel

De Ombudsman is van mening dat wetgeving en beleid consequent moet worden toegepast en dat de overheid zich ingevolge het legaliteitsbeginsel dient te houden aan de bestaande regelingen.

### 3.8 Ministerie van Verkeer, Vervoer en Ruimtelijke Planning [VVRP]

#### Het verzoek



In de onderhavige zaak heeft een burger de Ombudsman benaderd vanwege het uitblijven van een reactie van Domeinbeheer. In deze zaak heeft mevrouw E. diverse hulpverzoeken ingediend bij Domeinbeheer in verband met het aantasten en de beperking van haar woon- en leefgenot. Toen een reactie van Domeinbeheer uitbleef benaderde zij de Ombudsman.

De onderzochte gedraging kan worden toegerekend aan de Minister van Verkeer Vervoer & Ruimtelijke Planning.

Mevrouw E. verklaarde dat zij al enige jaren overlast heeft van het perceel dat aan de oostelijke zijde van haar perceel grenst (erfpachtgrond). Zij verklaarde dat bedoeld perceel zodanig dicht begroeid is dat de begroeiing tot aan haar keuken- en achterdeur en tot haar ramen reikt. Verzoekster verklaarde verder dat zij zelf geprobeerd heeft af en toe de begroeiing weg te halen maar dat het niet altijd lukte.

Verzoeker stelt reeds verschillende malen, zonder succes, de overheid te hebben benaderd voor een oplossing. Uit de beschrijving van de situatie die betrokkene heeft gegeven blijkt verder dat zij hierdoor in haar woongenot sterk wordt beperkt door het niet kunnen openmaken van haar ramen en deuren en door de aanwezigheid van ongedierte in de begroeiing.

#### Het onderzoek

Naar aanleiding van het bovenstaande verstuurde de Ombudsman een brief naar de Directeur van Domeinbeheer waarin de medewerking van betrokkene werd verzocht. De Ombudsman deelde de directeur mede dat, indien er sprake is van een stuk domeingrond (zoals door verzoekster gesteld), dit met zich meebrengt dat de overheid een zekere mate van verantwoordelijkheid heeft voor het onderhoud van het terrein. In dat verband verzocht de Ombudsman aan betrokkene om haar ingevolge de bepalingen van de Landsverordening ombudsman te berichten en/of te doen toekomen:

1. of het perceel, gelegen aan de oostelijke zijde van het terrein van betrokkene, wel of niet is uitgegeven in erfpacht of huur;

2. indien het voormelde perceel in gebruik is bij een derde, de desbetreffende huurovereenkomst of het erfpachtbesluit; en

3. indien er sprake is van een terrein dat aan de overheid toebehoort maar nog niet in gebruik is, het daarheen te doen leiden dat er (wellicht in overleg met andere diensten/sectoren van de overheid zoals Openbare Werken en Maneho Agrario i Peska) een inspectie wordt gedaan naar de door verzoekster aangegeven situatie, teneinde een gepaste oplossing te kunnen vinden. De Directeur van Domeinbeheer heeft nimmer op deze brief, noch op ontelbare emailberichten en rappelbrieven van de Ombudsman gereageerd.

Gezien de weigerachtige houding van de Directeur van Domeinbeheer heeft de Ombudsman de zaak formeel onder de aandacht van de Minister gebracht. De betrokken Minister heeft noch op die brief noch op de daarop volgende rappelbrieven gereageerd.

De Ombudsman verrichtte een plaatsopname aan het woonadres van mevrouw E. en maakte foto's van de gesignaleerde situatie. Vervolgens hield de Ombudsman een hoorzitting waarbij onder anderen aanwezig waren de Directeur van Domeinbeheer (namens de Minister van VVRP) en verzoekster. Tijdens deze hoorzitting is nogmaals benadrukt dat betrokkene in een potentieel levensbedreigende situatie verkeerde, aangezien diverse van haar honden reeds waren vergiftigd door derden die zich waarschijnlijk ophielden op het aangrenzende perceel. Verder was zij het slachtoffer geworden van de diefstal van haar enige vervoermiddel. Desgevraagd heeft de Directeur Domeinbeheer echter aangegeven niet te zullen optreden, aangezien het een en ander niet onder zijn verantwoordelijkheid c.q. de verantwoordelijkheid van zijn Ministerie zou vallen.

De Ombudsman stelde na deze hoorzittingen een Nota van Voorlopige bevindingen en daarna een rapport op.

#### Conclusie en oordeel

Voor het oordeel en de bevindingen van de Ombudsman in de onderhavige zaak, wordt hierbij verwezen naar paragraaf 1.6 van dit jaarverslag.

## Hoofdstuk 4. De bedrijfsvoering van het Bureau Ombudsman Curaçao

### 4.1 Personele aangelegenheden

In het jaarverslag van 2013 werd door de Ombudsman aangekondigd dat haar team zal worden uitgebreid met een klachtbehandelaar. Deze werd met ingang van 1 februari 2014 in dienst genomen. In hetzelfde verslagjaar werd een nieuwe secretaris van de Ombudsman in dienst genomen.

### 4.2 Huisvesting

Nadat het nieuwe gebouw aan de Scharlooweg 41 betrokken was, bleek een betere beveiliging van het gebouw dringend noodzakelijk. Er was in een kort tijdbestek drie keer ingebroken, waarbij steeds ramen van het gebouw vernield waren. Daarom werd de alarminstallatie geoptimaliseerd. Het gebouw werd voorzien van camera's en sensoren aan de buitenkant, de ramen en deuren werden beschermd met tralies.

### 4.3 Gevolgde trainingen en cursussen

In 2014 hebben de Ombudsman en haar team diverse trainingen gevolgd.

- De cursus website beheer van het Bureau Ombudsman - Curaçao
- De training: Advanced Ombudsman Practice - Enhancing Roles & Organizational Performance – Londen, Engeland
- UCCI Caribbean conference 2014 - (Cayman Islands)

### 4.4 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 2014 een bedrag van Nafl. 1.755.100,00 is toegekend.

Het voormelde bedrag kan onderverdeeld worden in Nafl. 30.076,14 op de kapitaaldienst en Nafl. 1.628.686,87 op de gewone dienst. De beschikbare middelen op de begroting zijn uitgeput voor een totaal bedrag van Nafl. 1.506.266,69.



#### **4.5 Plaatsopnames en hoorzittingen**

In het verslagjaar 2014 heeft de Ombudsman 14 hoorzittingen gehouden en één plaatsopname verricht. De plaatsopname vond plaats in het Politiebureau te Rio Canario.

#### **4.6 Aantal ingekomen en uitgaande stukken**

In 2014 heeft de Ombudsman 354 brieven (welke geen betrekking hebben op het verrichten van een onderzoek) ontvangen en 74 brieven verzonden.

#### **4.7 Rechtspositie Ombudsman van Curaçao**

In juni 2014 werd de bezoldiging van de Ombudsman na vijf jaren met terugwerkende kracht gecorrigeerd. De ten gevolge van deze correctie verschuldigde sociale premies en loonbelasting over de periode 2009 t/m 2014 werden ingehouden. Met ingang van de nieuwe staatkundige status van Curaçao schrijft de Landsverordening dwingendrechtelijk voor dat de bezoldiging van de Ombudsman bij landsverordening geregeld dient te worden, terwijl de overige rechten en plichten die deel uitmaken van de rechtspositie van de Ombudsman geregeld worden bij landsbesluit, houdende algemene maatregelen. Nu de correctie van de bezoldiging van de Ombudsman heeft plaatsgevonden is het imperatief noodzakelijk dat deze nieuwe bezoldiging in een landsverordening wordt vastgelegd. Voormelde landsverordening en landsbesluit, houdende algemene maatregelen zijn door de Ombudsman in 2014 in conceptwetgeving aangeboden aan de Staten. Helaas is bovenbedoelde wetgeving nog niet behandeld door de Staten.

#### **4.8 Andere functies die de Ombudsman bekleedt**

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 opgave van de betrekkingen die de Ombudsman sinds haar benoeming vervult:

- vanaf 2007 is de Ombudsman Secretaris van de Raad van Toezicht van de Antilliaanse Medefinancieringsorganisatie (AMFO);
- vanaf 2011 is de Ombudsman gastdocent bij het Instituto Superior de Estudios Internacionales y Diplomáticos (ISEIDI) en het Centro de Desarrollo de Habilidades Profesionales (CEDEHAPRO). Beide organisaties zijn gevestigd te Caracas, Venezuela;
- vanaf 2013 is de Ombudsman voorzitter van het bestuur van de Caribbean Ombudsman Association (CAROA);
- sinds december 2013 verricht de Ombudsman vertaalwerkzaamheden voor het Platform for Undocumented Migrants (PICUM);
- vanaf 13 juni 2014 is de Ombudsman à titre personnel officieel lid van het Instituto Latinoamericano del Ombudsman (ILO), een 'regional chapter' van de IOI.<sup>8</sup>
- Vanaf juli 2014 is de Ombudsman voorzitter van de CAROA Administration Foundation.

---

<sup>8</sup>The International Ombudsman Institute (IOI), established in 1978, is the only global organization for the cooperation of more than 150 Ombudsman institutions. In addition to its periodic conferences the IOI fosters regional and international information exchange. The International Ombudsman Institute is organized in regional chapters in Africa, Asia, Australasia & Pacific, Europe, the Caribbean and Latin America, and North America. The organization has three working languages, English, French and Spanish.

## Hoofdstuk 5 De externe relaties van de Ombudsman

### 5.1 Ontvangen en afgelegde bezoeken

- De Ombudsman heeft op 14 januari 2014 een bezoek afgelegd bij de Consul Generaal van China.
- De Ombudsman woonde op 30 januari 2014 de receptie bij ter gelegenheid van het defungeren van de heer mr. D. A. Piar als procureur-generaal.
- Op 4 maart 2014 heeft de Ombudsman de beëdiging van de nieuwe procureur-generaal mr. A. R. E. Schram bijgewoond.
- Op 26 maart 2014 was de Ombudsman aanwezig bij het afscheid van de Waarnemend Gouverneur, mevrouw mr. A. P. van der Pluym-Vrede.
- Op 31 maart 2014 hebben de drie Colleges van Staat op uitnodiging van de Vertegenwoordiger van Nederland, de heer Gerard van der Wulp, in het kader van een werkbezoek van de directeur van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties dr. mr. E. J. Arkenbout, een lunch meeting gehouden. Aanwezig waren tevens de Voorzitter van de Algemene Rekenkamer van Curaçao, de heer B. A. Vis, en de Ondervoorzitter van de Raad van Advies, mevrouw mr. drs. B. Doran-Schoop.
- Op 25 april 2014 heeft de Ombudsman de uitreiking van de Koninklijke onderscheidingen ten paleize van Hare Excellentie de Gouverneur bijgewoond.
- Op 18 juli 2014 was de Ombudsman aanwezig bij de beëdiging door de Gouverneur van de nieuw aangetreden Voorzitter van de Algemene Rekenkamer Curaçao, mevrouw Miroslava I. Wedervoort MSc.
- Op 5 augustus 2014 bood de Ombudsman het jaarverslag 2013 aan de Staten aan.
- Op 11 augustus 2014 bood de Ombudsman het jaarverslag 2013 aan de Gouverneur van Curaçao aan.

- Op 25 augustus 2014 woonde de Ombudsman de beëdiging bij van mevrouw mr. R. D. Larmonie-Cecilia als Minister van Sociale Ontwikkeling Arbeid en Welzijn.
- Op 9 september 2014 heeft de Ombudsman de opening van het Parlementaire jaar 2014-2015 bijgewoond.
- Op 15 oktober 2014 voerde de Ombudsman een bespreking met de Commissie Justitie belast met aangelegenheden van de Ombudsman. Tevens gaf zij een toelichting aan de Commissie voornoemd op het jaarverslag 2013.
- Op 15 december 2014 werd de Ombudsman uitgenodigd door de Staten voor de viering van 60 jaar Statuut.

## 5.2 Dienstreizen

Door het Bureau Ombudsman zijn in 2014 in totaal zes (6) dienstreizen gemaakt, vier door de Ombudsman, twee door twee medewerkers van het bureau.

### Dienstreizen Ombudsman

- In januari 2014 bezocht de Ombudsman Nederland in verband met het officiële afscheid van de Nationale Ombudsman, de heer mr. dr. Alex Brenninkmeijer.



Mevr. mr. Alba Martijn en mevr. dr. Rachnilda Arduin, ombudsman van Sint Maarten, woonden de plechtigheid ter gelegenheid van het afscheid van dr. Alex Brenninkmeijer in de Ridderzaal bij.

- In februari 2014 bezocht de Ombudsman in haar hoedanigheid van voorzitter van de Caribbean Ombudsman Association Sint Maarten voor het bijwonen van een vergadering van CAROA.
- In augustus 2014 bezocht de Ombudsman Cali, Colombia waar zij tijdens de jaarlijkse conferentie van het Instituto Latino Americano del Ombudsman (ILO) namens CAROA een samenwerkingsovereenkomst sloot met de ILO. Tevens verzorgde zij een lezing. Tijdens deze conferentie werd de Ombudsman à titre personnel lid van de ILO.
- In oktober 2014 bezocht de Ombudsman Vicente Lopez, een stad in Buenos Aires (Argentinië), waar zij tijdens een conferentie van de ILO een lezing gaf.







#### Dienstreis medewerkers

In maart 2014 bezochten het plaatsvervangende hoofd en de jurist van het Bureau van de Ombudsman de Cayman Islands, waar zij een anti-corruptie training volgden.

In april 2014 bezocht de senior klachtbehandelaar Londen (Engeland), waar zij een training volgde in Advanced Ombudsman Practice - Enhancing Roles & organizational Performance.

### 5.3 Externe communicatie

Communicatievorm	Aantal
Presentaties en lezingen	6
Interviews en talk shows via radio, krant of t.v.	8
Maandblad 'Defensor di Pueblo ta informá'	12

## Hoofdstuk 6. Beleidsvisie voor het jaar 2015

### 6.1 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 op de externe aangelegenheden van het instituut.

### 6.2 Contactambtenaren

De Ombudsman wil in 2015 intensiever contact onderhouden met de contactambtenaren van de diverse Ministeries. Dit wil de Ombudsman bereiken door het structureren en verhogen van de frequentie van de besprekingen die met deze overheidsfunctionarissen plaatsvinden. De Ombudsman constateert dat er nog enkele Ministeries zijn waar geen contactambtenaren zijn aangewezen. Hoewel het aanwijzen van de contactambtenaren tot de bevoegdheid van de desbetreffende Ministeries behoort, zou de Ombudsman graag willen zien dat de ontbrekende functionarissen alsnog worden aangewezen. Zowel op lokaal als op internationaal niveau is immers bewezen dat de aanwezigheid van contactambtenaren een nuttig en efficiënt instrument is. Het biedt vele voordelen voor alle partijen: de rechtzoekende burger, de overheid en de Ombudsman.

### 6.3 Samenwerking met andere staatsorganen

De Ombudsman heeft in 2014 veelvuldig overleg gepleegd met de andere Hoge Colleges van Staat. Dit overleg heeft vooral betrekking gehad op de manier waarop de financieel onafhankelijke positie van de Hoge Colleges van Staat kon worden gewaarborgd. Het is de bedoeling van de Ombudsman om samen met de andere staatsorganen na te gaan in hoeverre ook samengewerkt kan worden op andere gebieden in 2015.

### 6.4 Internationale conferentie

De Ombudsman is voornemens om in het jaar 2015 wederom een internationale conferentie te verzorgen.<sup>9</sup> Met uitzondering van 2014 heeft de Ombudsman immers sinds haar aantreden jaarlijks op Curaçao een internationale conferentie georganiseerd met onderwerpen die

---

<sup>9</sup> De planning is om eind mei 2015 de achtste regionale conferentie van de Caribbean Ombudsman Association op Curaçao te houden.

relevant zijn voor de ontwikkeling van het ambt van Ombudsman en de behoorlijkheid van bestuur.

## **6.5 Trainingen**

De Ombudsman acht het noodzakelijk voor de bevordering van de behoorlijkheid van bestuur in Curaçao om de overheidswerknemers voldoende mogelijkheden te bieden zich te ontplooien. Per slot van rekening vormen deze medewerkers de ruggengraat van de overheid als orgaan. De Ombudsman is van plan om in overleg met de diverse Ministeries ernaartoe te werken de noodzakelijke ondersteuning te geven bij de voornoemde ontplooiing. De ondersteuning zou kunnen worden gegeven in de vorm van trainingen aan een groep overheidsmedewerkers die daarna op hun beurt de kennis verder zouden kunnen delen met hun collega's binnen hun respectievelijke organisaties. De ervaring en kennis van het instituut van de Ombudsman op het gebied van publieke dienstverlening en de algemene beginselen van behoorlijk bestuur is een bron waaruit zonder meer geput kan worden.

## **6.6 Implementatie personeelsreglement**

De Ombudsman heeft in 2014 een eerste concept van een personeelsreglement voor haar Bureau doen opstellen. De Landsverordening ombudsman schrijft in dit verband voor dat het reglement moet worden goedgekeurd bij landsbesluit. Gezien het vergevorderde stadium waarin het concept zich thans bevindt, verwacht de Ombudsman dat dit concept in de eerste helft van 2015 aan de regering zal kunnen worden aangeboden voor de wettelijk voorgeschreven goedkeuring.

## **6.7 Wijziging van de Landsverordening ombudsman**

De Ombudsman heeft in 2014 diverse ontwerpen ingediend bij de Staten tot wijziging en uitvoering van de Landsverordening ombudsman. Teneinde te kunnen garanderen dat het instituut effectief en doeltreffend kan blijven functioneren, zal de Ombudsman in 2015 de wetgever nogmaals benaderen met concrete wetsontwerpen.<sup>10</sup> Besluitvorming op de ingediende ontwerpen is een "conditio sine qua non" voor de verdere uitbreiding van de rechtsbescherming die de Ombudsman kan bieden.

---

<sup>10</sup> Het voorgenomen ontwerp van de Ombudsman zal betrekking hebben op het onderbrengen van de stichtingen en vennootschappen van de overheid bij de rechtsmacht van de Ombudsman.



## **6.8 Mensenrechteninstituut <sup>11</sup>**

De lokale overheid heeft zich door de jaren heen, doch in ieder geval vanaf 2012, beziggehouden met het voornemen om een mensenrechteninstituut op te richten. De Ombudsman heeft dit initiatief altijd uitdrukkelijk toegejuicht. Zij onderkent dat het een bevoegdheid van de overheid is om over te gaan tot de oprichting van een zodanig instituut. Waar mogelijk zal de Ombudsman zich echter op pro-actieve wijze sterk(er) maken voor de afwikkeling van het proces om te komen tot een mensenrechteninstituut. Mede gezien de ontwikkelingen bij de totstandkoming van het Nederlandse mensenrechteninstituut, meent de Ombudsman dat de lokale overheid wellicht in dit stadium voldoende vergelijkingsmateriaal zal hebben om over te kunnen gaan tot een inhoudelijke besluitvorming.

## **6.9 Eerstelijns klachtenafhandeling**

De Ombudsman heeft in het verleden, in ieder geval vanaf 2010, diverse malen aan de bel getrokken bij de overheid om een deugdelijk mechanisme in te stellen voor de klachtenafhandeling bij de Ministeries van het Land. Hierbij is zijdens de Ombudsman altijd de bereidwilligheid uitgesproken om de overheid waar nodig te ondersteunen. In 2015 zal de Ombudsman actief op zoek gaan naar modaliteiten om de ondersteuning aan de overheid te concretiseren teneinde een systeem te ontwikkelen dat uiteraard aansluit op de tweedelijns klachtenafhandeling van de Ombudsman. Het vorenstaande heeft echter alleen kans van slagen indien de overheid de toenadering van de Ombudsman aanvaardt en daarna overgaat tot effectieve en spoedige besluitvorming.

---

<sup>11</sup> In 1993 besloten de VN-lidstaten dat elk land een nationaal mensenrechteninstituut zou moeten oprichten. De belangrijkste taak van deze nationale instituten zou de bevordering en bescherming van de mensenrechten zijn. De mensenrechteninstituten moeten voldoen aan de zogenaamde Paris Principles. Dit is de VN-resolutie A/RES/48/134 van de Algemene Vergadering van de Verenigde Naties van 20 december 1993 inzake nationale instituten voor de bevordering en bescherming van de rechten van de mens en in aanbeveling R (97) 14 van het Comité van Ministers van de Raad van Europa van 30 september 1997 inzake de oprichting van onafhankelijke nationale mensenrechteninstituten.

### **6.10 Digitalisering**

De Ombudsman wil in 2015 overgaan tot de verdere digitalisering van de bedrijfs- en werkprocessen van het instituut. Hierbij zal aandacht moeten worden besteed aan onder andere de registratiesystemen, de postafhandeling, de archivering van documenten en het intra- en internet van het instituut. Deze exercitie moet resulteren in de implementatie van (moderne) technieken die het instituut in staat zullen stellen om nog efficiënter te gaan functioneren. Mocht de “upgrading” van de voornoemde processen niet in één keer mogelijk blijken, zal ernaar gestreefd moeten worden om de implementatie gefaseerd uit te voeren.

### **6.11 Interne klachtenregeling**

De Ombudsman wil in 2015 overgaan tot de formalisering van de mogelijkheid voor rechtzoekende burgers om klachten in te dienen tegen de wijze waarop zij door de medewerkers van het instituut zijn bejegend. De ingediende klachten worden dan conform een vooraf bekendgemaakte procedure op transparante en objectieve wijze afgehandeld en verwerkt. Voor de volledigheid merkt de Ombudsman op dat de mogelijkheid om klachten in te dienen zich niet uitstrekt tot het inhoudelijke deel van haar taken.

## Tot Slot

De Ombudsman heeft in 2014 de Curaçaose gemeenschap op objectieve, onpartijdige en professionele wijze mogen dienen. Deze taak heeft de Ombudsman naar eer en geweten uitgevoerd en hierdoor heeft zij in het verslagjaar een belangrijke rol mogen spelen bij het bevorderen van de democratische bestuursvoering van Curaçao. Er waren diverse goede ontwikkelingen in de gemeenschap, maar feit is dat wij nog een lange weg hebben te gaan.

“Steunend op eigen kracht maar met de wil elkaar bij te staan” kunnen wij deze weg bewandelen om op deze manier het doel dat wij voor ogen hebben zo snel mogelijk te bereiken.

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

Juni 2015



# Landsverordening Ombudsman



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

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

IN NAAM DER KONINGIN!

DE GOUVERNEUR van de Nederlandse Antillen,

In overweging genomen hebbende:

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

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

### §. 1 Algemene bepalingen

#### Artikel 1

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

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

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

## § 2. De ombudsman

### Artikel 2

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

### Artikel 3

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

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

#### Artikel 4

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

#### Artikel 5

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



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

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

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

#### Artikel 6

1. De ombudsman kan niet tevens zijn:

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

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

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

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

#### Artikel 7

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

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

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

#### Artikel 8

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

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

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

#### Artikel 9

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

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

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

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

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

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

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

#### Artikel 10

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

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

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

ombudsman wordt vastgesteld na verkregen goedkeuring bij landsbesluit.

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

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

#### **Artikel 11**

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

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

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

#### § 3 procedures

#### **Artikel 12**

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

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

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

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

a. de naam en het adres van de verzoeker;

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

### Artikel 13

1. Indien naar het oordeel van de ombudsman ten aanzien van de in het verzoekschrift bedoelde gedraging voor de verzoeker een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening openstaat, verwijst hij hem onverwijld naar de bevoegde instantie en draagt hij het verzoekschrift, nadat daarop de datum van ontvangst is aangegevend, 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.



