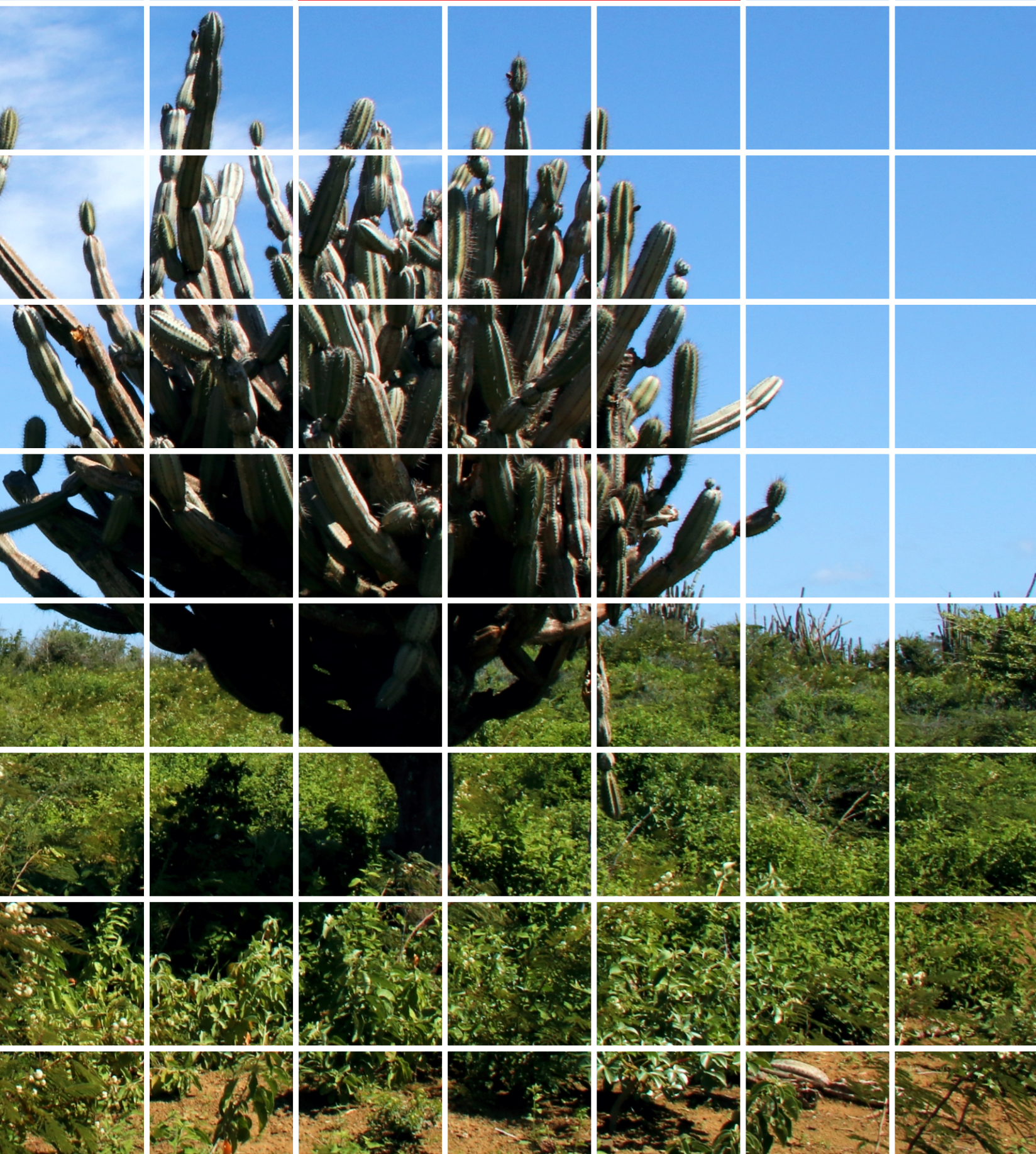


JAARVERSLAG
OMBUDSMAN CURAÇAO
2017







VISIE

Wij ambiëren een publieke sector
die op integere, effectieve,
transparante en verantwoordelijke
wijze functioneert



VISIE

Wij ambiëren een publieke sector
die op integere, effectieve,
transparante en verantwoordelijke
wijze functioneert

MISSIE

Door middel van het verrichten van onafhankelijk en objectief onderzoek van een kwalitatief hoogwaardig niveau, bevorderen wij op evenwichtige wijze de integriteit, effectiviteit, verantwoordelijkheid en transparantie van en binnen de publieke sector

MISSIE

Door middel van het verrichten van onafhankelijk en objectief onderzoek van een kwalitatief hoogwaardig niveau, bevorderen wij op evenwichtige wijze de integriteit, effectiviteit, verantwoordelijkheid en transparantie van en binnen de publieke sector



VOORWOORD

In dit verslag zet de Ombudsman de werkzaamheden uiteen die hij verricht heeft in het jaar 2017

Hierin wordt aandacht besteed aan onder meer de behandeling van klachten en aan de wijze waarop invulling is gegeven aan de bedrijfsvoering van het instituut. Daarnaast blikt de Ombudsman terug en wordt er met een kritische blik gekeken naar de wijze waarop de overheid is omgegaan met de door het instituut in het verleden uitgebrachte aanbevelingen.

In vergelijking tot het jaar 2016 was er in 2017 sprake van een toename van het aantal bij de Ombudsman ingediende verzoeken. Deze toename schrijft de Ombudsman voornamelijk toe aan het feit dat op diverse gebieden extra inspanningen zijn verricht om aan het instituut van de Ombudsman meer naamsbekendheid te geven.

Zoals in voorgaande jaren, heeft de Ombudsman ook in 2017 zoveel mogelijk getracht om ingediende verzoeken snel en efficiënt op te lossen. In de praktijk zijn ingediende verzoeken dan ook voor een groot deel via rechtstreeks contact (via e-mail of telefoon) met het ambtelijke apparaat behandeld.

De Ombudsman heeft in het verslagjaar verder een aanvang gemaakt met diverse formele onderzoeken. Hierbij ging het zowel om onderzoeken op verzoek van een rechtzoekende als om onderzoeken uit eigen beweging. Deze onderzoeken hadden betrekking op uiteenlopende onderwerpen, zoals ervaringen van burgers met de dienstverlening door diverse individuele overheidsorganisaties en de wijze waarop in het ambtelijke apparaat wordt omgegaan met mogelijke belangenverstrengeling van medewerkers.

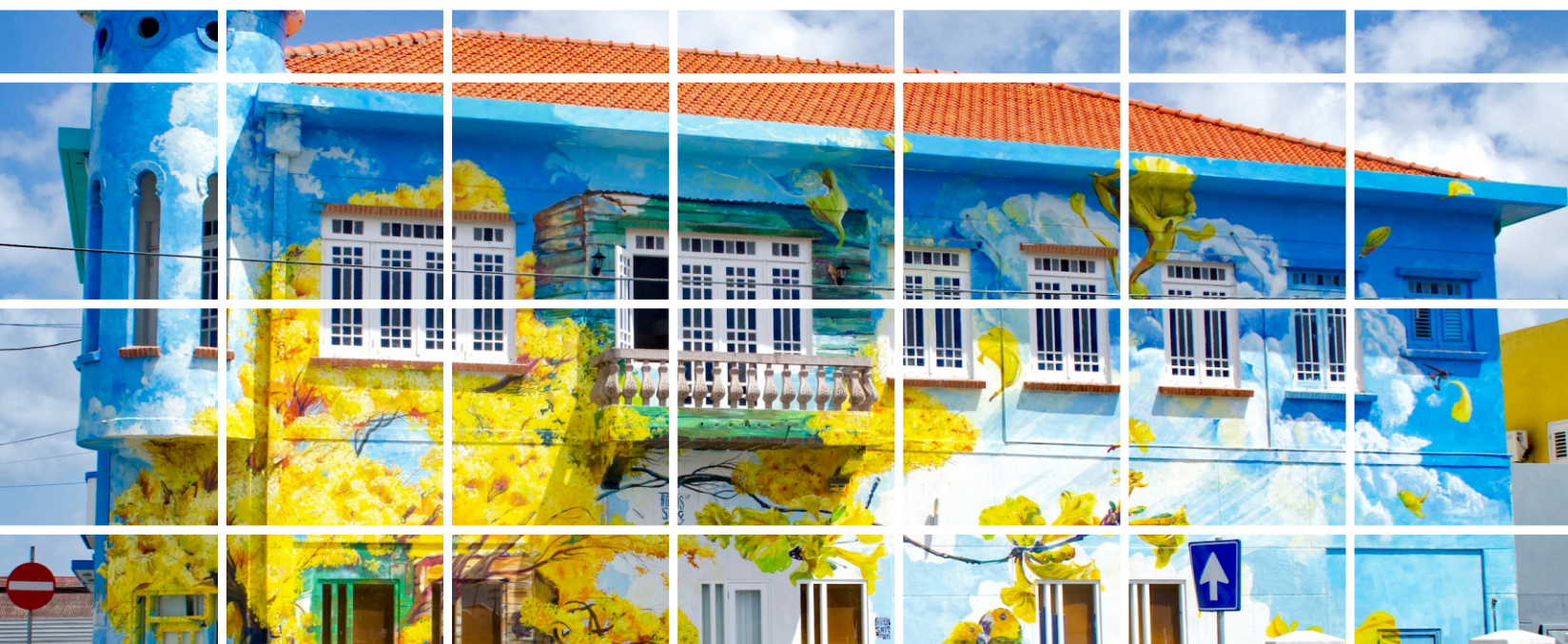


KEURSLY CONCINCION OMBUDSMAN VAN CURAÇAO

In het kader van de bedrijfsvoering van de Ombudsman zijn in 2017 verder diverse ondersteunende processen, zoals een “socialmediacode”, vastgesteld. Ook de bestaande gedragscode voor het Bureau van de Ombudsman is herzien en opnieuw vastgesteld. Met de vaststelling van een interne klachtenregeling door de Ombudsman, is tevens formeel mogelijk gemaakt dat klachten kunnen worden ingediend over gedragingen van de Ombudsman en zijn organisatie. Deze interne klachtenregeling beschouwt de Ombudsman als één van de hoogtepunten uit het verslagjaar.

Al bij al kan worden geconcludeerd dat de Ombudsman zich in 2017 wederom actief heeft opgesteld om de gemeenschap en de overheid op een harmonieuze manier bij elkaar te brengen. Het bouwen en onderhouden van bruggen is en blijft een belangrijk instrument om de bestuurlijke kwaliteit van Curaçao op een positieve wijze te beïnvloeden.

De Ombudsman van Curaçao,
Keursly Concincion



INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1

De effectiviteit van de Ombudsman in retrospectie: 2015 – 2016	7
1.1 Inleiding	8
1.2 Formele aanbevelingen 2015 en 2016	8
1.3 De reactie op de aanbevelingen van de Ombudsman in cijfers.....	9
1.4 Conclusie	10

Hoofdstuk 2

De werkzaamheden van de Ombudsman.....	11
2.1 Inleiding	12
2.2 Formele onderzoeken en zorgbrieven	12
2.2.1 Onderzoeken op verzoek.....	12
2.2.2 Onderzoeken uit eigen beweging	12
2.2.3 Zorgbrieven.....	12
2.3 Bij de Ombudsman ingediende verzoeken	15
2.3.1 Een cijfermatig overzicht van in 2017 behandelde verzoeken	16

Hoofdstuk 3

De bedrijfsvoering van het Bureau van de Ombudsman	25
3.1 Inleiding	26
3.2 Financiële verantwoording	26
3.2.1 Rechtszaak in het kader van de terugvordering van gemaakte uitgaven	26
3.3 Personele aangelegenheden	27
3.3.1 Nieuwe organisatiestructuur	27
3.3.2 Personeelsreglement.....	27
3.3.3 Ondersteunende beleidsdocumenten.....	27
3.4 Automatisering en digitalisering	28
3.5 Deskundigheidsbevordering	28
3.6 Dienstreizen	28
3.7 Rechtspositie Ombudsman	29
3.8 Betrekkingen die de Ombudsman buiten zijn ambt heeft vervuld	29

Bijlagen

Bijlage I : Landsverordening ombudsman.....	34
Bijlage II : Budgetuitputting 2017	60
Bijlage III : Gerecht in Eerste Aanleg van Curaçao: A.R. 83894/2017.....	62
Bijlage IV : Dresscode Bureau Ombudsman 2017	64
Bijlage V : Handreiking belangenverstrengeling Bureau Ombudsman 2017	95
Bijlage VI : Klachtenregeling Ombudsman 2017	98
Bijlage VII : Social Media Code Bureau Ombudsman 2017	104
Bijlage VIII: Gedragscode Bureau Ombudsman 2017	126

HOOFDSTUK 1

DE EFFECTIVITEIT VAN DE OMBUDSMAN IN RETROSPECTIE: 2015 – 2016



DE EFFECTIVITEIT VAN DE OMBUDSMAN

1.1 INLEIDING

In dit hoofdstuk geeft de Ombudsman aan de hand van concrete cijfers een beeld aan van de wijze waarop zijn formele aanbevelingen in de periode 2015 – 2016 zijn behandeld. Het is van belang om in dit verband op te merken dat een aanbeveling van de Ombudsman niet bindend is. Ingevolge de “Landsverordening ombudsman” is een bestuursorgaan echter steeds verplicht om gemotiveerd aan te geven in hoeverre het een aanbeveling van de Ombudsman wel of niet zal overnemen¹. Een aanbeveling is dus niet vrijblijvend.

1.2 FORMELE AANBEVELINGEN 2015 EN 2016

2015

RAPPORTEN

In het jaar 2015 heeft de Ombudsman veertien (14) formele aanbevelingen gedaan die voortvloeien uit twee (2) rapporten. In één rapport zijn dertien (13) aanbevelingen gericht aan de Minister van Algemene Zaken en in het andere rapport is één (1) aanbeveling gedaan aan de Minister van Verkeer, Vervoer en Ruimtelijke Planning.

- De Minister van Algemene Zaken heeft geen schriftelijke reactie gegeven op de aanbevelingen van de Ombudsman.²
- De Minister van Verkeer, Vervoer en Ruimtelijke Planning heeft niet gereageerd op de door de Ombudsman gedane aanbeveling.

ZORGBRIEVEN

De Ombudsman heeft in 2015 één (1) zorgbrief geschreven aan de Minister van Verkeer, Vervoer en Ruimtelijke Planning, waarin één (1) aanbeveling is gedaan omtrent het functioneren van de bij wet ingestelde commissies voor openbaar vervoer.

- Op deze aanbeveling is geen reactie gekomen van de Minister van Verkeer, Vervoer en Ruimtelijke Planning.

2016

RAPPORTEN

In 2016 heeft de Ombudsman twaalf (12) rapporten uitgebracht. In deze rapporten zijn zeventien (17) aanbevelingen gedaan. Twaalf (12) aanbevelingen zijn gericht aan de Minister van Verkeer, Vervoer en Ruimtelijke Planning in elf (11) afzonderlijke rapporten. Van deze twaalf aanbevelingen waren er twee eveneens gericht aan de Minister van Financiën. In een rapport zijn vijf (5) aanbevelingen gericht aan de Minister van Justitie.

¹ Zie bijlage voor een afschrift van de Landsverordening ombudsman.

² Dit rapport van de Ombudsman is in het Parlement van Curaçao behandeld.

DE EFFECTIVITEIT VAN DE OMBUDSMAN

- De Minister van Verkeer, Vervoer en Ruimtelijke Planning heeft aangegeven twee van de aanbevelingen, opgenomen in één rapport, te zullen overnemen.
- Op de tien (10) overige aanbevelingen, opgenomen in de tien (10) andere rapporten van de Ombudsman, is geen reactie gekomen van de Minister van Verkeer, Vervoer en Ruimtelijke Planning.
- De Minister van Financiën heeft niet gereageerd op de twee (2) aanbevelingen van de Ombudsman, die tevens gericht waren aan de Minister van Verkeer, Vervoer en Ruimtelijke Planning.
- De Minister van Justitie heeft de Ombudsman bericht de gedane aanbevelingen te zullen overnemen.

ZORGBRIEVEN

De Ombudsman heeft in 2016 drie (3) zorgbrieven geschreven.

Eén zorgbrief, inhoudende één (1) aanbeveling inzake de dienstverlening door de Kasnan di Bario, was gericht aan de Minister van Sociale Ontwikkeling, Arbeid en Welzijn.

- Op deze aanbeveling is geen reactie gekomen van de Minister van Sociale Ontwikkeling, Arbeid en Welzijn.
De tweede zorgbrief van de Ombudsman was gericht aan de Minister van Financiën en hield één aanbeveling in, inzake het digitaliseringstraject van de diensten van de Curaçaose Douane.
- De Minister van Financiën heeft gereageerd op de brief van de Ombudsman en heeft uiteengezet waarom de gedane aanbeveling niet wordt overgenomen.
De Ombudsman heeft verder zijn zorgen geuit in een brief gericht aan de Minister van Algemene Zaken, omtrent de geldigheid van de Curaçaose wetgeving die op de zogenaamde negatieve lijst stond.
- De Minister van Algemene Zaken heeft gereageerd en de Ombudsman schriftelijk bericht aandacht te hebben voor de gesignaleerde situatie.

1.3 DE REACTIE OP DE AANBEVELINGEN VAN DE OMBUDSMAN IN CIJFERS

2015

RAPPORTEN

Op de in 2015 uitgebrachte rapporten heeft de Ombudsman in 0% van de gevallen een schriftelijke reactie gekregen. De overheid heeft derhalve in 0% van de gevallen schriftelijk aangegeven de aanbevelingen van de Ombudsman wel of niet te zullen overnemen.

DE EFFECTIVITEIT VAN DE OMBUDSMAN

ZORGBRIEVEN

Op de door de Ombudsman uitgebrachte zorgbrief is geen reactie ontvangen. Dit komt overeen met 0%.

2016

RAPPORTEN

Van de in 2016 uitgebrachte rapporten heeft de Ombudsman in 8,33% van de gevallen een schriftelijke reactie ontvangen. Van deze 8,33% heeft de overheid in 41,18% van de gevallen aangegeven de aanbeveling van de Ombudsman te zullen overnemen.

ZORGBRIEVEN

De Ombudsman heeft in 2016 op 66,67% van de geschreven zorgbrieven een reactie ontvangen. In deze gevallen heeft de overheid aangegeven 33,33% van de gedane aanbevelingen te zullen overnemen.

1.4 CONCLUSIE

De tekst van de Landsverordening ombudsman laat er geen twijfel over bestaan dat een bestuursorgaan altijd moet reageren op aanbevelingen van de Ombudsman. Voornamelijk vanwege het feit dat deze aanbevelingen niet bindend zijn, is dit uitgangspunt zeer belangrijk bij het meten van de effectiviteit van het instituut.

Uit de cijfers genoemd in onderdeel 1.3 van dit verslag blijkt dat de door de wetgever vastgestelde norm bij lange na niet wordt gehaald in de formele sfeer. Dit staat in schril contrast tot de werkzaamheden die de Ombudsman in de informele sfeer verricht, waarbij er voornamelijk rechtstreeks contact is met het ambtelijke apparaat.

Nog afgezien van de negatieve gevolgen die het niet halen van de vastgestelde norm voor de effectiviteit van het instituut heeft, betekent het vorenstaande dat degene die een verzoek heeft ingediend bij de Ombudsman in principe niet tot zijn recht komt, zelfs nadat het proces bij de Ombudsman is afgerond. Het behoeft geen betoog dat de kwaliteit van het bestuur door deze ontwikkeling in het gedrang kan komen.

De Ombudsman meent (gelet op het bovenstaande) dat nader onderzoek zal moeten worden verricht teneinde de gesignaleerde situatie, waar mogelijk, te verbeteren. In dit verband zal te zijner tijd aandacht moeten worden besteed aan aspecten zoals de uitvoerbaarheid van de door de Ombudsman gedane aanbevelingen, de geschiktheid van de bepalingen van de Landsverordening ombudsman en de capaciteit van de overheid om daadwerkelijk uitvoering te geven aan de door de wetgever bepaalde norm.



HOOFDSTUK 2

DE WERKZAAMHEDEN VAN DE OMBUDSMAN

DE WERKZAAMHEDEN VAN DE OMBUDSMAN

2.1 INLEIDING

Een groot deel van de klachten die bij de Ombudsman worden ingediend wordt doorgaans opgelost door middel van een interventie bij de ambtelijke organisatie van de overheid. De interventie vindt over het algemeen telefonisch of via e-mail plaats en is er voornamelijk op gericht om een snelle en praktische oplossing te vinden voor mogelijke knelpunten waarmee de rechtzoekende burger of het rechtzoekende bedrijf zit. In sommige gevallen kiest de Ombudsman ervoor om de formele weg te bewandelen door zijn conclusies en aanbevelingen in een rapport (of zorgbrief) vast te leggen.

2.2 FORMELE ONDERZOEKEN EN ZORGBRIEVEN

2.2.1 ONDERZOEKEN OP VERZOEK

De Ombudsman heeft in 2017 geen rapporten uitgebracht in de zin van artikel 25 van de “Landsverordening ombudsman”. In het verslagjaar is wel een aanvang gemaakt met 13 formele onderzoeken op verzoeken van rechtzoekende burgers. Als onderdeel van de wettelijk voorgeschreven procedure zijn de voorlopige bevindingen in deze zaken in 2017 schriftelijk aangeboden aan de desbetreffende Ministers.

2.2.2 ONDERZOEKEN UITEIGEN BEWEGING

In 2017 is de Ombudsman met vier ambtshalve onderzoeken uit eigen beweging begonnen. Deze onderzoeken hadden betrekking op:

- I. de rol van de Minister van Justitie bij het vreemdelingenbeleid van Curaçao [september 2017]
- II. de termijn van inbewaringstelling van vreemdelingen [november 2017]
- III. de wijze waarop in het ambtelijke apparaat wordt omgegaan met mogelijke belangenverstrengeling³ [december 2017]
- IV. de dienstverlening door overheidsdiensten⁴ [december 2017]

2.2.3 ZORGBRIEVEN

De Ombudsman heeft het afgelopen jaar zeven (7) zorgbrieven geschreven over uiteenlopende onderwerpen.

- I. Zorgbrief d.d. 10 maart 2017 gericht aan de Minister van Justitie, inzake het ontbreken van meldcode(s) bij signalen van kindermishandeling.

De Ombudsman heeft geconstateerd dat er geen eenduidige wettelijk voorgeschreven procedures bestaan voor aangewezen beroepsgroepen op grond waarvan deze zouden moeten handelen in gevallen van mogelijke kindermishandeling.

³ Dit onderzoek is begonnen met een enquête die door de actieve ambtenaren van het Land moest worden ingevuld.

⁴ De Ombudsman heeft dit onderzoek gestart met een enquête die door burgers en bedrijven kon worden ingevuld.

DE WERKZAAMHEDEN VAN DE OMBUDSMAN

De Ombudsman gaf de Minister van Justitie in overweging om zo spoedig mogelijk met het traject aan te vangen dat zal moeten leiden tot de uitvoering van artikel 243d van de Landsverordening Invoering centraal meldpunt kindermishandeling.

- II. Zorgbrief d.d. 11 april 2017 gericht aan de Minister van Verkeer, Vervoer en Ruimtelijke Planning, inzake enkele belangrijke aspecten die te maken hebben met de problematiek van de volkswoningen in de zin van de Eilandsverordening eigendomsverkrijging volkswoningen Curaçao.

De Eilandsverordening eigendomsverkrijging volkswoningen Curaçao had als doel om het eigen huisbezit van de minder draagkrachtige bevolkingsgroepen te bevorderen. Conform deze Eilandsverordening, maar ook ingevolge internationale verdragsbepalingen, mag van de overheid verwacht worden dat zij zich zal inspannen om deze doelstelling te realiseren. Een andere opvatting, waarbij gedragingen van de overheid het beoogde huisbezit uiteindelijk belemmeren, moet worden voorkomen.

De Ombudsman heeft de Minister van Verkeer, Vervoer en Ruimtelijke Planning in overweging gegeven om op bestuurlijk niveau een samenhangend beleid te ontwikkelen dat gericht is op een integrale aanpak van de problematiek van de volkswoningen. De Ombudsman merkte hierbij op dat een belangrijke rol is weggelegd voor de Minister van Sociale Ontwikkeling, Arbeid en Welzijn.⁵

- III. Zorgbrief d.d. 11 juli 2017 gericht aan de Minister van Verkeer, Vervoer en Ruimtelijke Planning, inzake de afschaffing van de wachtlijst inzake erfpachtgronden.

Het Ministerie van Verkeer, Vervoer en Ruimtelijke Planning heeft via de media aangekondigd dat het voornemens is om het wachtlijststelsel dat gehanteerd wordt bij het uitgeven van overheidsgronden in erfpacht voor woonbouwdoeleinden af te schaffen.

De Ombudsman heeft de Minister van Verkeer, Vervoer en Ruimtelijke Planning verzocht om hem te berichten hoe de algemene beginselen van behoorlijk bestuur concreet vorm zullen gaan krijgen voor wat betreft de belangen van degenen die reeds op de wachtlijst staan.⁶

- IV. Zorgbrief d.d. 18 juli 2017 gericht aan de Minister van Verkeer, Vervoer en Ruimtelijke Planning, inzake de kosten ten aanzien van de sociale (volks)woning en de verrekeningsbevoegdheid van partijen.

⁵ In 2017 vond er een overleg plaats met de Minister van Sociale Ontwikkeling, Arbeid en Welzijn over deze brief van de Ombudsman.

⁶ De Minister van Verkeer, Vervoer en Ruimtelijke Planning heeft de Ombudsman uitgenodigd voor een gesprek naar aanleiding van deze brief.

DE WERKZAAMHEDEN VAN DE OMBUDSMAN

Verschillende burgers hebben bij de Ombudsman geklaagd over het feit dat door de Fundashon Kas Popular met terugwerkende kracht kosten in rekening worden gebracht, die vaak betrekking hebben op de betaling van achterstallig grondgebruik danwel van achterstallige erfpachtcanon.

De Ombudsman heeft de Minister van Verkeer, Vervoer en Ruimtelijke Planning op 18 juli 2017 verzocht om in die gevallen, waarin partijen over en weer een vordering op elkaar hebben, te kijken naar de mogelijkheid om over te gaan tot een redelijke en behoorlijke verrekening van over en weer uitstaande bedragen. Vooral gezien het sociale karakter van deze volkswoningen moet het belang van de burger niet uit het oog worden verloren.

- V. Zorgbrief d.d. 24 augustus 2017 gericht aan de Minister van Gezondheid, Milieu en Natuur, betreffende de reikwijdte van de Landsverordening basisverzekering ziektekosten ten aanzien van pasgeboren buitenlandse kinderen.

De Ombudsman constateerde dat pasgeboren kinderen uit rechtmatig toegelaten ouders, voor wie de bepalingen van de Landsverordening toelating en uitzetting [LTU] van toepassing zijn, niet vallen onder de kring van verzekerden zoals genoemd in de Landsverordening basisverzekering ziektekosten. De pasgeboren kinderen kunnen alleen particulier verzekerd worden, nadat ze ingeschreven staan in de basisadministratie van Curaçao, wat de nodige tijd in beslag kan nemen en met alle gevolgen van dien.

De Ombudsman heeft de Minister van Gezondheid, Milieu en Natuur verzocht om het daarheen te doen leiden dat de bepalingen van de Landsverordening basisverzekering ziektekosten, met name de afbakening van de kring van verzekerden onder deze wet, worden herzien met het doel om de hierboven omschreven situatie recht te trekken.⁷

- VI. Zorgbrief d.d. 31 oktober 2017 gericht aan de Minister van Sociale Ontwikkeling, Arbeid en Welzijn, inzake de besluitvorming en het beleid met betrekking tot kosteloze rechtskundige bijstand.

In de gevallen waarin afwijzend wordt beslist op het verzoek om kosteloze rechtskundige bijstand, wordt deze afwijzing doorgaans niet schriftelijk en voorzien van een deugdelijke onderbouwing gegeven. Als gevolg hiervan is het voor de burger moeilijk om een rechtsmiddel aan te wenden tegen de “afwijzing” van zijn verzoek om rechtskundige bijstand, waardoor hij uiteindelijk geen rechterlijk oordeel krijgt over het geschil dat hem in eerste instantie bezighoudt.

⁷ De Minister van Gezondheid, Milieu en Natuur heeft door tussenkomst van een medewerker van haar kabinet de Ombudsman geïnformeerd dat de zorgbrief van de Ombudsman in behandeling is genomen.

DE WERKZAAMHEDEN VAN DE OMBUDSMAN

De Ombudsman heeft de Minister van Sociale Ontwikkeling, Arbeid en Welzijn aanbevolen om:

- beslissingen in de zin van het Landsbesluit kosteloze rechtskundige bijstand, in het bijzonder afwijzende beslissingen, schriftelijk te geven en deze beslissingen te allen tijde van een deugdelijke motivering te voorzien;
- de beslissingen op aanvragen in de zin van het Landsbesluit kosteloze rechtskundige bijstand altijd te voorzien van de nodige rechtsmiddelenverwijzing;
- voor zover dit niet reeds is geschied, objectieve criteria te ontwikkelen ten behoeve van de beoordeling van de kans van slagen van een voorgenomen rechtszaak, waarbij de nodige terughoudendheid dient te worden betracht.

- VII. Zorgbrief d.d. 27 november 2017 gericht aan de Minister van Sociale Ontwikkeling, Arbeid en Welzijn betreffende het ontbreken van wetgeving en beleid inzake schuldhulpverlening van overheidswege.

De Ombudsman constateerde dat veel burgers in financiële problemen verkeren vanwege het feit dat zij hun schulden niet langer kunnen aflossen. Naast de factoren die aan de burger zelf kunnen worden toegerekend, zoals een onverantwoord uitgavenpatroon, dragen externe omstandigheden vaak bij aan de financiële malaise van de burger.

Uit het regeerprogramma 2017-2021 blijkt dan ook dat het de bedoeling is van de overheid om zowel wetgeving als beleid te ontwikkelen in het kader van schuldhulpverlening. De Ombudsman heeft, vanwege de raakvlakken van dit traject met de Ministeries van Economische Ontwikkeling en van Financiën, de aanbeveling gedaan om ook deze ministeries te betrekken bij de spoedige ontwikkeling van de wetgeving en het beleid inzake schuldhulpverlening.

2.3 BIJ DE OMBUDSMAN INGEDIENDE VERZOEKEN

In 2017 ontving de Ombudsman 799 verzoeken van rechtzoekende burgers en organisaties. Deze verzoeken werden voornamelijk door middel van een interventie via e-mail of telefoon afgehandeld. Een deel van de ingekomen verzoeken is met een doorverwijzing afgehandeld. Van de 799 binnengekomen verzoeken kunnen thans 743 verzoeken als volledig afgehandeld worden beschouwd.

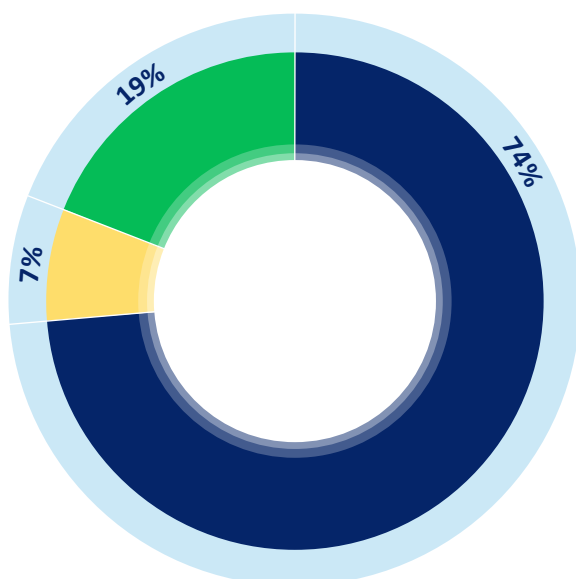
DE WERKZAAMHEDEN VAN DE OMBUDSMAN

2.3.1 EEN CIJFERMATIG OVERZICHT VAN IN 2017 BEHANDELDE VERZOEKEN

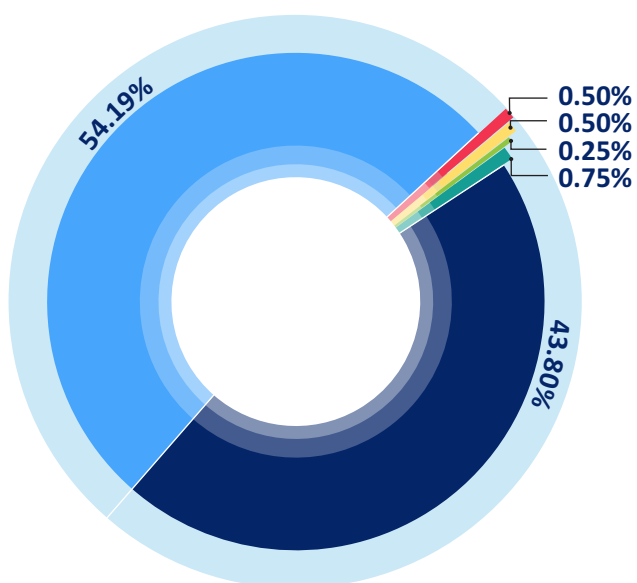
TOTAAL INGEDIENDE VERZOEKEN	799
Verzoeken die binnen de bevoegdheid vallen van de Ombudsman	333
Via interventie opgelost	281
Nog in behandeling	52
Verzoeken die niet binnen de bevoegdheid vallen van de Ombudsman maar die wel worden behandeld in overleg met de betrokken overheids-nv of –stichting.	313
Via interventie opgelost	309
Nog in behandeling	4
Verzoeken die niet vallen onder de bevoegdheid van de Ombudsman. Deze klachten draagt de Ombudsman over aan de bevoegde instanties.	153
REGISTRATIEPERIODE: 01.01.2017 t/m 31.12.2017	

CIJFERMATIG OVERZICHT VAN 2017

2.3.1 EEN CIJFERMATIG OVERZICHT VAN IN 2017 BEHANDELDE VERZOEKEN



TOTAAL OPGELOSTE VERZOEKEN IN %		
OPGELOST	590	
IN BEHANDELING	56	
DOORVERWEZEN	153	
TOTAAL INGEDIENDE VERZOEKEN		799



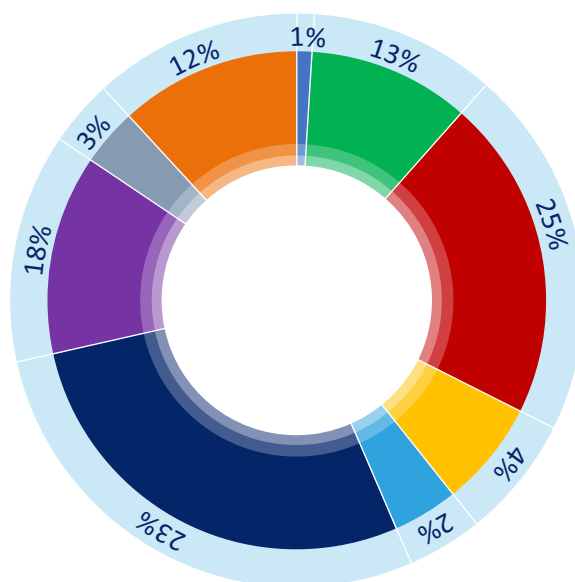
AANTAL VERZOEKEN PER CATEGORIE		
VROUWEN	433	
MANNEN	350	
GROEPEN	4	
RECHTSPERSONEN	4	
AMBTSHALVE ONDERZOEKEN	2	
ZORGBRIEVEN	6	
TOTAAL INGEDIENDE VERZOEKEN		799

TOTAAL INGEDIENDE VERZOEKEN		799
VROUWEN		433
MANNEN		350
GROEPEN		4
RECHTSPERSONEN		4
AMBTSHALVE ONDERZOEKEN		2
ZORGBRIEVEN		6

BEHANDELDE VERZOEKEN

IN BEHANDELING GENOMEN FORMELE VERZOEKEN	
Maritieme Autoriteit Curaçao	1
Centrale Debiteuren Administratie	1
Domeinbeheer	41
Douane Curaçao	6
Ontvanger Curaçao	7
Inspectie der Belastingen	25
Kasnan di Bario	17
Korps Politie Curaçao	28
Minister van Algemene Zaken	1
Minister van Bestuur, Planning en Dienstverlening	1
Minister van Financiën	3
Minister van Gezondheid, Milieu en Natuur	4
Minister van Justitie	9
Minister van Sociale Ontwikkeling, Arbeid en Welzijn	4
Minister van Verkeer, Vervoer en Ruimtelijke Planning	8
Minister van Onderwijs, Wetenschap, Cultuur en Sport	5
Sector Uitvoeringsorganisatie Onderwijs en Wetenschap -> S.A.E.	1
Sector Uitvoeringsorganisatie Onderwijs en Wetenschap Dienst Openbare Scholen	5
Minister van Economische Ontwikkeling	2
Regering	1
Openbaar Ministerie	7
Ofisina pa Bienestar di Mucha (Voogdijraad)	16
Uitvoeringsorganisatie Openbare Werken	4
Inspectie voor de Volksgezondheid	2
Publieke Zaken / Bevolkingsregister	42
Publieke Zaken / Rijbewijzen	7
Regering van Curaçao	1
Uitvoeringsorganisatie Ruimtelijke Ordening en Planning (ROP)	12
Sektor di Labor	14
Landsbemiddelaar	1
Inspectie Arbeidszaken	2
Shared Services Organisatie / Personeelsadministratie	3
Toelatingsorganisatie Curaçao	22
Uitvoeringsorganisatie Milieu en Natuur Beheer	7
Vergunningenloket	8
Uitvoeringsorganisatie Verkeer en Vervoer	9
Sector Ondernemen	3
Sector Familie en Jeugd	2
Uitvoeringsorganisatie Agrarisch en Visserij Beheer	1
Uitvoeringsorganisatie Justitiële Jeugdinrichting Curaçao	1
Uitvoeringsorganisatie Geneeskunde en Gezondheidszaken	1
TOTAAL	333

IN BEHANDELING GENOMEN
FORMELE KLACHTEN
PER PORTEFEUILLE VAN HET MINISTERIE



AANTAL VERZOEKEN PER CATEGORIE

MINISTERIE VAN ALGEMENE ZAKEN	2
MINISTERIE VAN FINANCIËN	42
MINISTERIE VAN JUSTITIE	82
MINISTERIE VAN GEZONDHEID, MILIEU & NATUUR	15
MINISTERIE VAN ECONOMISCHE ONTWIKKELING	5
MINISTERIE VAN VERKEER, VERVOER & RUIMTELIJKE PLANNING	75
MINISTERIE VAN BESTUUR, PLANNING & DIENSTVERLENING	61
MINISTERIE VAN ONDERWIJS, WETENSCHAP, CULTUUR & SPORT	11
MINISTERIE VAN SOCIALE ONTWIKKELING, ARBEID & WELZIJN	40
TOTAAL INGEDIENDE VERZOEKEN	333

SPECIFICATIE PER MINISTERIE

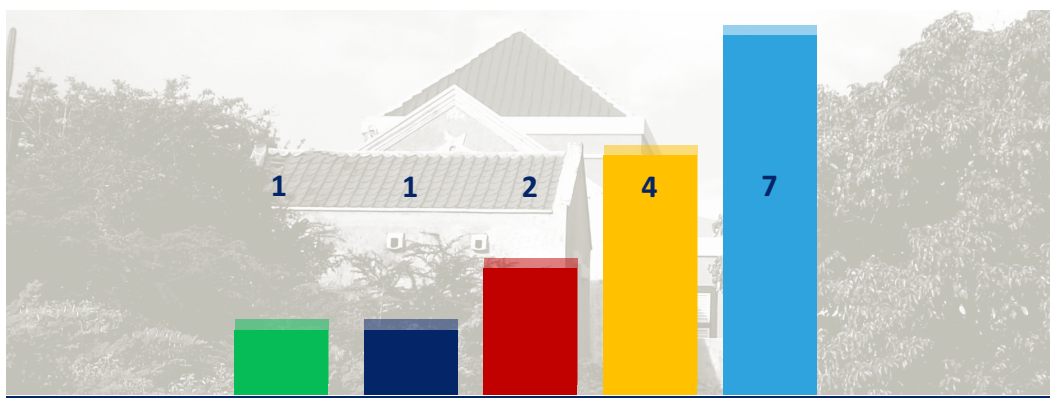
I

MINISTERIE VAN ALGEMENE ZAKEN



■ Ministerie van Algemene Zaken	1
■ Regering	1
Ingediende verzoeken	2

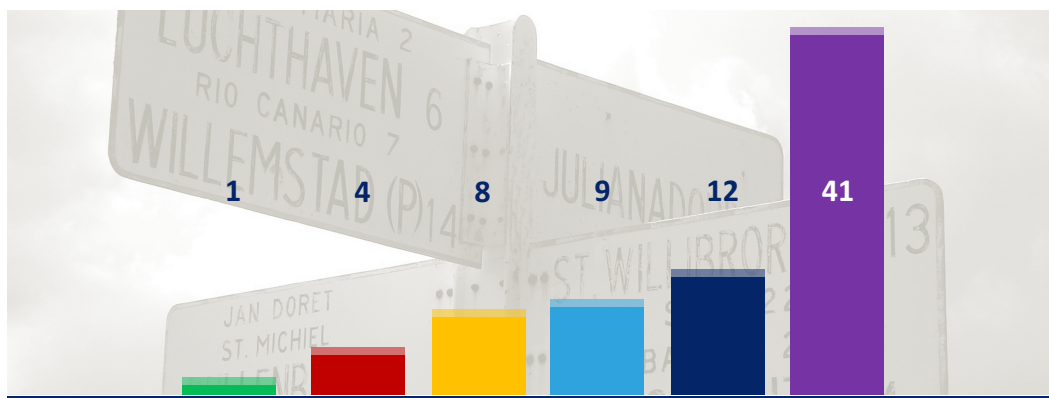
MINISTERIE VAN GEZONDHEID, MILIEU & NATUUR



■ UO Agrarisch en Visserijbeheer	1
■ UO Geneeskunde en Gezondheidszaken	1
■ Inspectie voor de Volksgezondheid	2
■ Minister van Gezondheid, Milieu en Natuur	4
■ UO Milieu en Natuurbeheer	7
Ingediende verzoeken	15

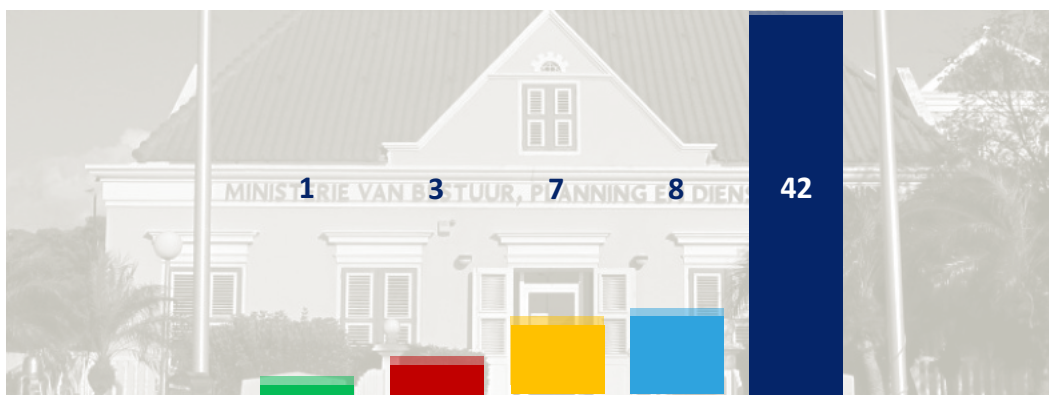
SPECIFICATIE PER MINISTERIE II

MINISTERIE VAN VERKEER, VERVOER & RUIMTELIJKE PLANNING



Maritieme Autoriteit Curaçao	1
UO Openbare Werken	4
Minister van Verkeer, Vervoer en Ruimtelijke Planning	8
UO Verkeer en Vervoer	9
UO Ruimtelijke Ordening en Planning	12
Domeinbeheer	41
Ingediende verzoeken	75

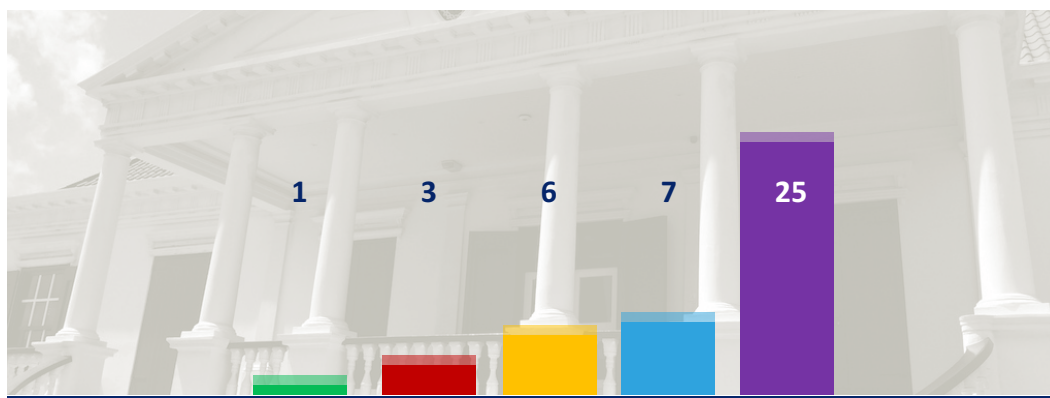
MINISTERIE VAN BESTUUR, PLANNING & DIENSTVERLENING



Minister van Bestuur, Planning en Dienstverlening	1
Shared Services Organisatie / Personeelsadministratie	3
Publieke Zaken / Rijbewijzen	7
Vergunningenloket	8
Publieke Zaken / Burgerlijke Zaken	42
Ingediende verzoeken	61

SPECIFICATIE PER MINISTERIE III

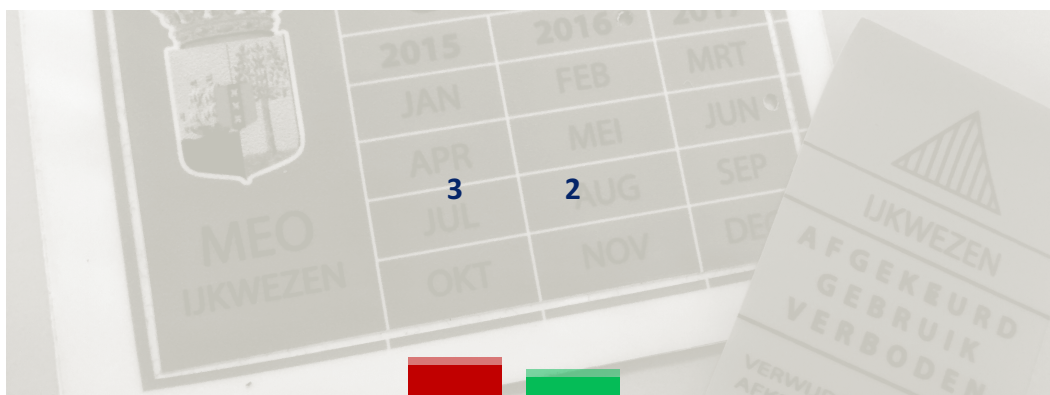
MINISTERIE VAN FINANCIËN



Centrale Debiteuren Administratie	1
Minister van Financiën	3
Douane Curaçao	6
Ontvanger Curaçao	7
Inspectie der Belastingen	25

Ingediende verzoeken	42
----------------------	----

MINISTERIE VAN ECONOMISCHE ONTWIKKELING



Sector Ondernemen	2
Minister van Economische Ontwikkeling	3

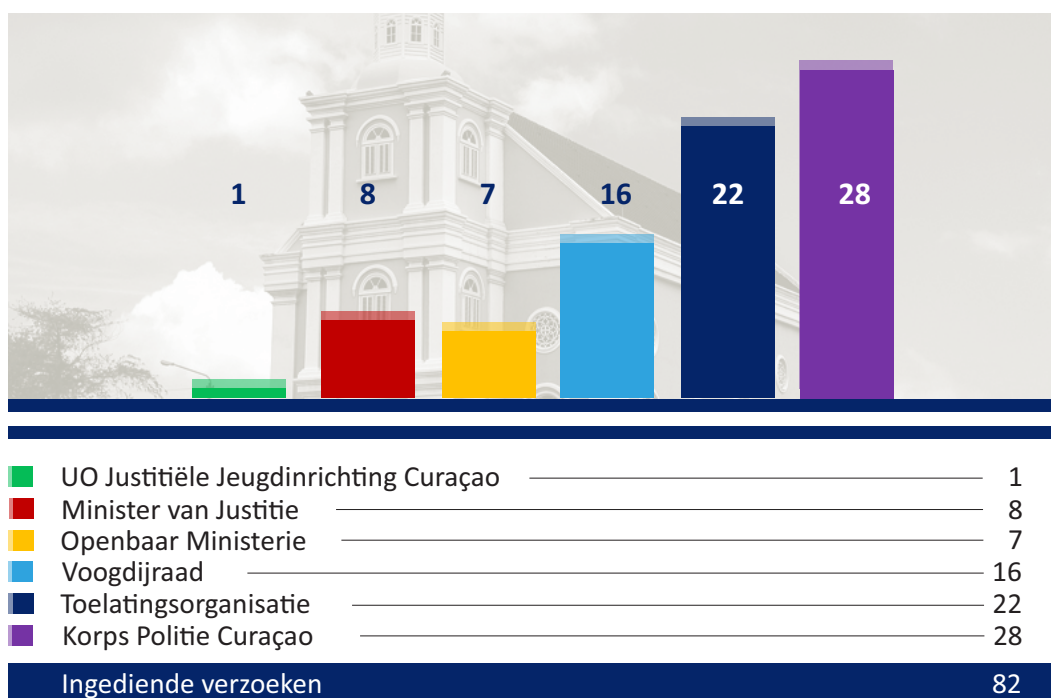
Ingediende verzoeken	3
----------------------	---

SPECIFICATIE PER MINISTERIE IV

MINISTERIE VAN ONDERWIJS, WETENSCHAP, CULTUUR & SPORT

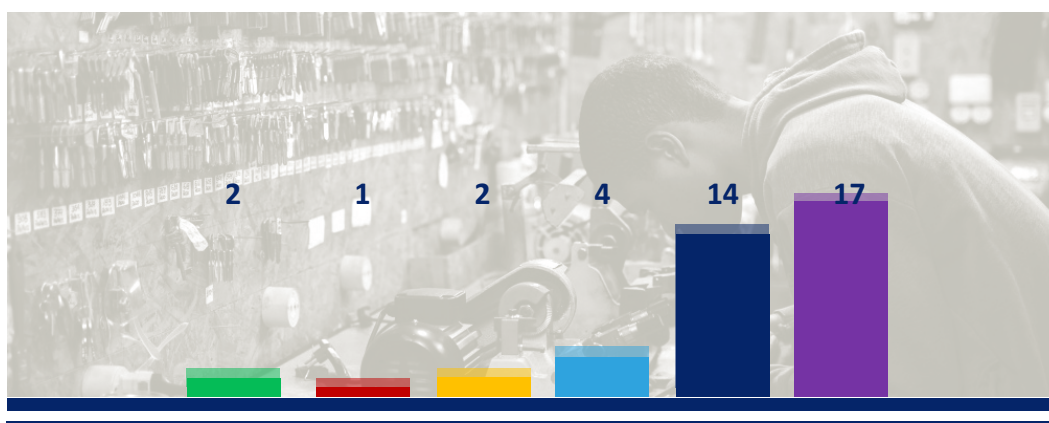


MINISTERIE VAN JUSTITIE



SPECIFICATIE PER MINISTERIE V

MINISTERIE VAN SOCIALE ONTWIKKELING, ARBEID EN WELZIJN



■ Sector Familie en Jeugd	2
■ Landsbemiddelaar	1
■ Inspectie Arbeidszaken	2
■ Ministerie van Sociale Ontwikkeling, Arbeid en Welzijn	4
■ Sector Arbeid	14
■ Kasnan di Bario	17
Ingediende verzoeken	40

HOOFDSTUK 3

DE BEDRIJFSVOERING VAN HET BUREAU VAN DE OMBUDSMAN



DE BEDRIJFSVOERING VAN HET BUREAU

3.1 INLEIDING

De Landsverordening ombudsman schrijft in artikel 10 voor dat de Ombudsman in zijn werkzaamheden ondersteund wordt door een Bureau. De werkwijze en de inrichting van dit Bureau worden zelfstandig door de Ombudsman bepaald. De ondersteunende werkzaamheden van het Bureau en andere activiteiten van de Ombudsman worden in dit hoofdstuk op hoofdlijnen uiteengezet.

3.2 FINANCIËLE VERANTWOORDING

De Ombudsman heeft als een Hoog College van Staat een financieel zelfstandige positie die nader geregeld is in onder andere de Landsverordening comptabiliteit 2010. Voor de uitoefening van zijn taken doet de Ombudsman jaarlijks een voorstel aan de Staten voor de nodige middelen. De aan de Ombudsman toegekende begroting maakt deel uit van de begroting van het Land en valt onder het hoofdstuk “staatsorganen”.

Het Parlement van Curaçao heeft in 2017 een bedrag van Naf. 1.797.500,00 aan het instituut van de Ombudsman toegekend. Dit bedrag is onderverdeeld in Naf. 42.000,- op de kapitaaldienst en Naf. 1.755.500,00 op de gewone dienst. De beschikbare middelen op de begroting zijn uitgeput voor een totaal bedrag van Naf. 1.675.007,31.⁸

Op de begrotingspost salarissen is oorspronkelijk een bedrag van Naf. 719.600,00 gereserveerd. De werkelijke salarisuitgaven bedroegen in 2017 uiteindelijk Naf. 557.935,80.

3.2.1 RECHTSAAK IN HET KADER VAN DE TERUGVORDERING VAN GEMAAKTE UITGAVEN

De Ombudsman heeft eind 2016 een overeenkomst gesloten met een aannemer die bepaalde werkzaamheden moest uitvoeren ten behoeve van de beveiliging van het Bureau. Deze aannemer heeft de overeengekomen werkzaamheden echter niet uitgevoerd, ook niet nadat hij diverse malen daartoe is aangemaand door de Ombudsman.

De Ombudsman heeft in dit verband op 2 oktober 2017 een verzoekschrift ingediend bij het Gerecht in Eerste Aanleg van Curaçao (hierna: GEA), waarin het GEA is verzocht om de aannemer te bevelen om:

- binnen zeven (7) dagen na de dagtekening van het vonnis, het bedrag van Naf. 4575,00 vermeerderd met de reeds gemaakte buitengerechtelijke incassokosten over de hoofdsom ten bedrage van Naf. 686,25 aan het Land te betalen;
- de aangezegde wettelijke rente vanaf 25 mei 2017 tot aan de dag der algehele voldoening, te betalen aan het Land;

⁸ In de bijlage wordt uiteengezet hoe de begrotingsmiddelen zijn uitgeput.

⁹ Het verzoekschrift is ingediend na verkregen toestemming van de Minister van Algemene Zaken die het Land in rechte vertegenwoordigt. Het verzoekschrift is derhalve door de Ombudsman namens het Land ingediend.

DE BEDRIJFSVOERING VAN HET BUREAU

Mede gelet op de erkenning door de aannemer van de ingestelde vorderingen, is hij conform de eis van het Land (de Ombudsman) veroordeeld.¹⁰

3.3 PERSONELE AANGELEGENHEDEN

Het Bureau van de Ombudsman bestond in 2017 uit zeven (7) medewerkers¹¹:

- een (1) senior jurist;
- een (1) secretaris;
- een (1) senior klachtbehandelaar;
- twee (2) klachtbehandelaars;
- een (1) officemanager;
- een (1) balie-/administratieve medewerker.

3.3.1 NIEUWE ORGANISATIESTRUCTUUR

In het jaar 2017 is een nieuwe organisatiestructuur voor het Bureau van de Ombudsman vastgesteld, waarbij bestaande functies opnieuw zijn geëvalueerd en beschreven en nieuwe functies zijn gecreëerd. Deze nieuwe organisatiestructuur stelt het instituut in staat om de in 2016 vastgestelde visie en missie op nog beter uit te voeren.

3.3.2 PERSONEELSREGLEMENT

In het verslagjaar is tevens een personeelsreglement in de zin van artikel 10, derde lid van de Landsverordening ombudsman vastgesteld. Door de vaststelling van het personeelsreglement kan de Ombudsman thans personeel in dienst nemen op basis van een arbeidsovereenkomst naar burgerlijk recht.

3.3.3 ONDERSTEUNENDE BELEIDSDOCUMENTEN

De Ombudsman heeft in 2017 diverse beleidsdocumenten vastgesteld met het doel om daarmee beter uitvoering te geven aan de missie en de visie van het instituut. De volgende documenten zijn door de Ombudsman in 2017 geïntroduceerd¹²:

- een dresscode;
- een socialmediacode;
- een handreiking ter voorkoming van belangenverstrengeling;
- een interne klachtenregeling.¹³

¹⁰ Het vonnis van het GEA is op 8 januari 2018 uitgesproken en is als een bijlage (geanonimiseerd) aan dit verslag gehecht.

¹¹ Het personeelsbestand is met twee medewerkers (één klachtbehandelaar en één administratieve medewerker) uitgebreid in vergelijking tot het jaar 2016.

¹² De genoemde documenten (4) zijn als bijlage gevoegd aan het jaarverslag.

¹³ Deze nieuwe gedragscode is als bijlage gevoegd aan het jaarverslag.

DE BEDRIJFSVOERING VAN HET BUREAU

De reeds bestaande gedragscode voor het Bureau van de Ombudsman is in 2017 herzien en opnieuw vastgesteld.

3.4 AUTOMATISERING EN DIGITALISERING

In 2017 is het traject van automatisering en digitalisering van de werkprocessen voortgezet. De Ombudsman heeft in dit kader een nieuw klachtenregistratiesysteem aangeschaft en ingevoerd, waardoor de verzoekschriftenprocedure met de nodige flexibiliteit en efficiency kan worden beheerd.

Het traject om het archief en de (financiële) administratie van de Ombudsman verder te digitaliseren en te automatiseren is in het verslagjaar voortgezet.

De Ombudsman heeft verder in 2017 een juridische zoekmachine aangeschaft die het mogelijk maakt om met een druk op de knop te beschikken over de benodigde literatuur en jurisprudentie.

3.5 DESKUNDIGHEIDSBEVORDERING

De Ombudsman en de medewerkers van het Bureau hebben in het verslagjaar op diverse manieren hun deskundigheid bevorderd. De nadruk werd onder andere gelegd op het verkrijgen van de benodigde vaardigheden op het gebied van voorlichtings- en presentatietechnieken.

Verder hebben medewerkers van het Bureau een cursus gevolgd op het gebied van de Nederlandse taal- en letterkunde.

De Ombudsman heeft in 2017 een tweedaags studietraject georganiseerd voor het personeel. Gedurende deze twee dagen hebben ook externe deskundigen hun expertise op het gebied van (de psychologische aspecten van) integriteit en arbeidsmotivatie gedeeld met het Bureau. Gedurende deze twee dagen is verder intensief aandacht besteed aan de bij paragraaf 3.3.3 genoemde ondersteunende beleidsdocumenten.

Het Bureau heeft in 2017 verder een training georganiseerd omtrent de regels van het protocollaire beleid van Curaçao. Aan deze training hebben ook medewerkers van andere staatsorganen deelgenomen.

3.6 DIENSTREIZEN

In 2017 zijn twee (2) dienstreizen gemaakt ten laste van de begroting in verband met het bijwonen van conferenties, het volgen van trainingen en het geven van presentaties. Het betreft reizen naar:

Bonaire 10–15 juni 2017

Nederland 10-17 oktober 2017

DE BEDRIJFSVOERING VAN HET BUREAU

3.7 RECHTSPOSITIE OMBUDSMAN

Op grond van de bepalingen van de Landsverordening ombudsman wordt de bezoldiging van de Ombudsman bij landsverordening geregeld, en worden zijn overige rechtspositionele aanspraken vastgesteld bij landsbesluit, houdende algemene maatregelen. Deze twee wettelijke regelingen waren in het verslagjaar nog niet tot stand gekomen.¹⁴

3.8 BETREKKINGEN DIE DE OMBUDSMAN BUITEN ZIJN AMBT HEEFT VERVULD

Artikel 6, vierde lid van de Landsverordening ombudsman bepaalt dat de Ombudsman de betrekkingen die hij naast zijn ambt vervult openbaar maakt. Hieronder wordt uitvoering gegeven aan deze wettelijke bepaling.

In 2017 was de Ombudsman naast zijn ambt:

- lid van de Antilliaanse Juristen Vereniging;
- lid en Vicevoorzitter van de Caribbean Ombudsman Association;
- lid van de International Ombudsman Institute;
- lid van de Instituto Latinoamericano del Ombudsman.

De Ombudsman heeft voorts gastcolleges gegeven aan onderwijsinstellingen zoals:

- de Stichting Excellence (bezoldigd per uur)
- de University of Curaçao

¹⁴ Het is de Ombudsman bekend dat gewerkt wordt aan een landsverordening waarin de bezoldiging van de Ombudsman zou moeten worden vastgesteld. Voor wat betreft de overige rechtspositionele aanspraken van de Ombudsman is er nog geen aanvang gemaakt met het wetgevingstraject.

DE BEDRIJFSVOERING VAN HET BUREAU





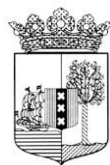


BIJLAGEN

Bijlage I	: Landsverordening ombudsman
Bijlage II	: Budgetuitputting 2017
Bijlage III	: Gerecht in Eerste Aanleg van Curaçao: A.R. 3894/2017
Bijlage IV	: Dresscode Bureau Ombudsman 2017
Bijlage V	: Handreiking belangenverstrengeling Bureau Ombudsman 2017
Bijlage VI	: Klachtenregeling Ombudsman 2017
Bijlage VII	: Social Media Code Bureau Ombudsman 2017
Bijlage VIII	: Gedragscode Bureau Ombudsman 2017



Landsverordening ombudsman



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

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

=====

IN NAAM DER KONINGIN!

DE GOUVERNEUR van de Nederlandse Antillen,

In overweging genomen hebbende:

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

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

§. 1 Algemene bepalingen

Artikel 1

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

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

- ambtenaar: 1°. een ambtenaar in de zin van de
landsverordening Materieel Ambtenarenrecht
(P.B.) en een gewezen ambtenaar;
2°. een persoon met wie een bestuursorgaan een
arbeidsovereenkomst naar burgerlijk recht is
aangegaan, ook na het beëindigen van deze
arbeidsovereenkomst;
3°. een dienstplichtige in de zin van de
Dienstplichtverordening 1961, ook na het einde
van de dienstplicht;
4°. andere personen werkzaam onder de
verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan,
ook na het beëindigen van de werkzaamheden;
gedraging: het handelen of nalaten door een bestuursorgaan
in een bepaalde aangelegenheid;

rechterlijke instantie: personen of colleges, bij of krachtens
landsverordening geheel of gedeeltelijk met
rechtspraak belast en, voor zover het deze
rechtspraak betreft, van het openbaar bestuur
onafhankelijk.

2. Een gedraging van een ambtenaar in de uitoefening van zijn functie
wordt aangemerkt als een gedraging van het bestuursorgaan onder
wiens verantwoordelijkheid hij werkzaam is.

§ 2. De ombudsman

Artikel 2

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

Artikel 3

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

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

Artikel 4

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

Artikel 5

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

2. In het geval, bedoeld in het eerste lid, onder a, eindigt de nonactiviteit 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 nonactiviteit 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 ombudsmanplaatsvervanger. 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 nonactiviteit eindigt.
6. Indien de ombudsman voor het einde van zijn ambtstermijn overlijdt of ingevolge artikel 4 wordt ontslagen, blijft de ombudsmanplaatsvervanger, 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 aangetekend, 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 verschoningsrecht overlegging vragen van daartoe strekkende bewijsstukken.

Artikel 19

1. De ombudsman is bevoegd ten dienste van het onderzoek het bestuursorgaan, de ambtenaar op wiens gedraging het onderzoek betrekking heeft, de verzoeker, getuigen, deskundigen en tolken op te roepen.
2. De getuigen, deskundigen en tolken zijn verplicht voor de ombudsman te verschijnen en hun diensten en medewerking als zodanig te verlenen.
3. De ombudsman kan bevelen, dat getuigen, deskundigen en tolken die, hoewel opgeroepen, niet zijn verschenen met behulp van de sterke arm voor hem worden gebracht om aan hun verplichting te voldoen.
4. Deskundigen, die zijn opgeroepen, verrichten hun taak onpartijdig en naar beste weten.
5. De tolken en deskundigen zijn verplicht tot geheimhouding van hetgeen hun ter zake van dienstverlening ter kennis komt.
6. De getuigen, deskundigen en tolken kunnen zich van hun verplichtingen verschonen wegens wettelijke of andere gewichtige redenen. Artikel 18, vierde lid, tweede volzin, is van toepassing.
7. De ombudsman is voorts bevoegd ten dienste van het onderzoek incidenteel een beroep te doen op binnen het overheidsapparaat

aanwezige deskundigheid. De betrokkenen zijn gehouden hieraan alle medewerking te verlenen.

Artikel 20

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

Artikel 21

1. De ombudsman kan besluiten dat getuigen niet zullen worden gehoord en deskundigen of tolken niet tot de uitoefening van hun taak zullen worden toegelaten dan na het afleggen van een eed of belofte in de handen van de ombudsman.
2. Getuigen leggen de eed of belofte af "dat zij zullen zeggen de gehele waarheid en niets dan de waarheid"; deskundigen leggen de eed of belofte af "dat zij verslag zullen doen naar hun geweten"; en tolken leggen de eed of belofte af "dat zij hun plichten als tolk met nauwgezetheid zullen vervullen".

Artikel 22.

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

Artikel 23.

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

Artikel. 24

1. Alvorens het onderzoek af te ronden en de bevindingen naar aanleiding daarvan in een rapport neer te leggen, stelt de ombudsman

het bestuursorgaan en in voorkomend geval de ambtenaar wiens gedraging voorwerp van onderzoek is geweest, alsmede in het in artikel 12, eerste lid bedoelde geval de verzoeker, in kennis van zijn voorlopige bevindingen.

2. De ombudsman stelt het bestuursorgaan, de ambtenaar en de verzoeker in de gelegenheid zich binnen een door hem gestelde termijn over de voorlopige bevindingen uit te spreken.

Artikel 25

1. Zodra de ombudsman het onderzoek heeft afgerond, maakt hij rapport op waarin hij zijn bevindingen neerlegt en zijn oordeel uitspreekt of de gedraging van het bestuursorgaan geheel of gedeeltelijk al dan niet behoorlijk was.
2. De ombudsman neemt, indien de desbetreffende gedraging onderwerp is geweest van een rechterlijke uitspraak anders dan ingevolge een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening, de rechtsgronden van die uitspraak in acht.
3. De ombudsman zendt het rapport zo spoedig mogelijk aan het bestuursorgaan en, in voorkomend geval, aan de ambtenaar wiens gedraging voorwerp van onderzoek is geweest, alsmede in het in artikel 12, eerste lid, bedoelde geval aan de verzoeker.
4. De ombudsman kan het bestuursorgaan aanbevelingen doen om maatregelen te nemen. Het bestuursorgaan deelt de ombudsman mee of, en zo ja op welke wijze, het aan de aanbevelingen heeft gevolg gegeven en motiveert het niet overnemen dan wel afwijken van de aanbevelingen.
5. In afwijking van het eerste lid spreekt de ombudsman geen oordeel uit indien het onderzoek hem naar zijn oordeel onvoldoende zekerheid verschaft over de feitelijke toedracht van de gedraging waartegen het verzoekschrift gericht is.
6. Artikel 16, tweede lid, is van overeenkomstige toepassing.

§ 4 Slotbepalingen

Artikel 26.

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

Artikel 27

1. De ombudsman brengt jaarlijks verslag uit van zijn werkzaamheden aan de Staten.
2. De ombudsman draagt zorg, dat het verslag openbaar wordt gemaakt en algemeen verkrijgbaar wordt gesteld.
3. Artikel 11 van de Landsverordening openbaarheid van bestuur is van overeenkomstige toepassing met dien verstande, dat de ombudsman bij het verslag gegevens kan voegen, slechts ter vertrouwelijke kennisneming door de Statenleden en de ministers.
4. De Staten zijn bevoegd de ombudsman op te roepen in een zitting van de Staten te verschijnen om inlichtingen te verstrekken.

Artikel. 28.

1. De ombudsman is, al dan niet op verzoek van de Staten, bevoegd dadelijk na het afsluiten van een onderzoek de Staten in te lichten omtrent zijn bevindingen en zijn oordeel.
2. Artikel 27, tweede, derde en vierde lid, zijn van toepassing.

Artikel 29

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

Artikel 30

Deze landsverordening wordt aangehaald als: Landsverordening ombudsman.



Bijlage 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).

=====

Memorie van toelichting

=====

I. Algemeen.

De ontwikkeling van de rechtsstaat is een proces dat ook op Curaçao als land in het Koninkrijk der Nederlanden niet stilstaat. Onderdeel van deze ontwikkeling vormt de verhoging van de waarborging van een goede en democratische bestuursvoering ("good governance"). In de rechtsstaat is het o.a. een vereiste dat de burger bescherming van zijn rechten en belangen geniet tegen bestuurshandelingen. De onderhavige landsverordening voorziet daarin.

Een kerntaak van een (instituut van) Ombudsman is het behandelen van klachten van burgers tegen overheidshandelen.

Mede door dit instituut kan op landsniveau worden gekomen tot een nagenoeg sluitend stelsel van rechtsbescherming en mitsdien van behoorlijk bestuur.

Het instituut van ombudsman biedt beschermingsmogelijkheden aan de burger waar administratiefrechtelijke voorzieningen ontbreken of niet adequaat zijn voor het probleem waar het om gaat. Ook kan een beroep op de ombudsman een alternatief zijn voor het beginnen van een rechterlijke procedure tegen de overheid of een individuele ambtenaar waar bijvoorbeeld factoren als geringe vermogenswaarde, te grote rompslomp of te diepe emotionele beleving de burger daarvan doen afzien. Voorts is het denkbaar dat een burger gewoon vastloopt in de bureaucratie van de overheid, zonder dat concrete tegen hem persoonlijk gerichte handelingen aanwijsbaar zijn. Te denken valt hierbij order meer aan telefonische onbereikbaarheid, onverschillige werkhouding, zoek raken van stukken of het zich niet houden aan openingstijden.

Formeel-juridisch zien de bevoegdheden van de ombudsman er als volgt uit:

- Hij stelt op verzoek of uit eigen beweging een onderzoek in naar een gedraging van een bestuursorgaan. Hij beschikt daarbij globaal over de onderzoeksbevoegdheden die een rechter ook heeft.
- Hij spreekt in een openbaar rapport een oordeel uit over de behoorlijkheid van de onderzochte gedraging van het bestuursorgaan.
- Hij kan aanbevelingen doen aan het bestuursorgaan hoe en waar in het functioneren verbeteringen aangebracht kunnen worden.
- Hij rapporteert jaarlijks aan de Staten inzake zijn werkzaamheden.
- Hij neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke openbaarheid in acht.

De regering tekent hierbij aan dat, indien de ombudsman tot de conclusie komt dat van een onbehoorlijke gedraging geen sprake is geweest, hij ook hiervan melding dient te maken. Op deze wijze kan het bestuursorgaan of de individuele ambtenaar van blaam worden gezuiverd.

Op basis van het voorgaande kunnen de volgende hoofdfuncties van de ombudsman worden gespecificeerd:

1. het verlenen van aanvullende individuele bescherming tegen overheidsgedragingen;
2. het fungeren als meldpunt voor schending van bestuurlijke integriteit;
3. de interveniërende functie;
4. het bevorderen van een goede kwaliteitszorg van het bestuur;
5. het versterken van de controlefunctie van de Staten;
6. het vervullen van vraagbaak- en verwijzfunctie voor het publiek.

Ad I. Aanvullende individuele bescherming tegen overheidsgedragingen

Krachtens de Landsverordening Administratieve Rechtspraak P.B. no. (LAR) staat de belanghebbende beroep open bij de administratieve rechter tegen beschikkingen van bestuursorganen, waaronder begrepen het weigeren een beschikking af te geven. Hiermee werd de voorheen bestaande vrijheid van iedere burger om de burgerlijke rechter te benaderen om rechtsbescherming te zoeken enigszins ingeperkt. Is evenwel geen sprake van een beschikking dan is de LAR niet van toepassing en kan de burger zich nog steeds ter zake van onrechtmatig overheidshandelen tot de burgerlijke

rechter wenden. Echter door het lijdelijke karakter van de burgerlijke rechter komt in een dergelijk geval een belangrijk aspect van het overheidshandelen onvoldoende tot zijn recht, te weten: de belangenafweging. De belangenafweging door bestuursorganen wordt gekenmerkt door een eenzijdige gezagsuitoefening. Bestuursorganen beschikken daarbij over een overmacht aan kennis, deskundigheid en bevoegdheden. De burger daarentegen verkeert vaak in een ongelijke en daardoor nadelige positie. Burgers ervaren overheidsgedragingen daardoor - terecht of ten onrechte, dat wordt hier in het midden gelaten - vaak als onbehoorlijk. Onbehoorlijk is echter niet altijd ook onrechtmatig. Dat wil zeggen dat indien niet tevens sprake is van onrechtmatigheid de burgerlijke rechter niet geadieerd kan worden. De mogelijkheid van een onderzoek naar onbehoorlijke overheidsgedragingen door de ombudsman is derhalve uit een oogpunt van aanvullende bescherming voor de individuele burger van groot belang. Het betreft hier namelijk een kosteloze, laagdrempelige voorziening, waarbij de ombudsman als een onafhankelijke en gezaghebbende instantie een oordeel kan geven over de behoorlijkheid van een overheidsgedraging in een individueel geval.

Ad 2. Meldpunt voor schending van bestuurlijke integriteit Onder klachten over onbehoorlijke overheidsgedragingen vallen ook klachten over schending van de bestuurlijke integriteit in de vorm van bijvoorbeeld fraude of corruptie. In dit verband betekent integer bestuur dat het gezag de bevoegdheden en middelen verbonden aan publieke functies uitsluitend binnen de grenzen van de geldende wettelijke regelingen en de algemene beginselen van behoorlijk bestuur inzet. De integriteit van personen die in de publieke sector functies vervullen dient in onze democratische samenleving iets vanzelfsprekends te zijn. Waar desalniettemin de integriteit van een ambtenaar of bestuurder in het geding is, bieden het ambtenarenrecht, het strafrecht en het staatsrecht respectievelijk het bevoegd gezag, het justitiële apparaat en de Staten mogelijkheden om klachten te onderzoeken en sancties toe te passen. Voor de ombudsman is ten aanzien van klachten over bestuurlijke integriteit een functie weggelegd als centraal punt, waar de desbetreffende klachtwaardige gedragingen kunnen worden gemeld en – al dan niet in samenwerking met andere relevante instanties zoals bijvoorbeeld de Stichting Overheidsaccountantsbureau of het Openbaar Ministerie – worden onderzocht en behandeld. Indien de gedraging daartoe aanleiding geeft, zal de ombudsman ertoe kunnen overgaan de klacht gedocumenteerd in handen te stellen van bijvoorbeeld het bevoegd gezag in verband met disciplinaire bestraffing, het Openbaar Ministerie in verband met mogelijk te ondernemen acties in de strafrechtelijke sfeer of de Staten in verband met de politieke controlefunctie.

Ad 3. Intervenierende functie

In sommige gevallen is het belang van zowel de burger als de overheid beter gediend met een directe interventie van de ombudsman in plaats van de behandeling van het verzoek om onderzoek volgens de formele procedure. De interventie van de ombudsman in een vroeg stadium kan het herstel van de communicatie tussen burger en overheid bewerkstelligen, waardoor problemen in der minne zonder rechterlijke tussenkomst kunnen worden opgelost. Er zijn verschillende vormen van interventie. De ombudsman kan de betrokken overheidsinstantie benaderen om te informeren naar de stand van zaken. Daarna kan de ombudsman zelf de verkregen informatie doorgeven aan de klager of de betrokken instantie vragen de nodige acties te ondernemen en daarover contact op te nemen met de klager. De meest vergaande vorm van interventie is bemiddeling. De ombudsman neemt dan als onpartijdige derde deel aan een gesprek tussen de betrokken instantie en de burger ten einde een oplossing te vinden voor het door de burger ervaren probleem.

Ad 4. Bevordering kwaliteitszorg

Een belangrijk aspect in het proces van optimalisering van de kwaliteit van het bestuur is de aanvaarding van het feit dat organen meer klantgericht moeten functioneren, dat het bestuursoptreden hierbij aan bepaalde kwaliteitsnormen moet voldoen en dat de daadwerkelijke naleving van deze normen door onafhankelijke en gezaghebbende instanties getoetst moet kunnen worden. De ombudsman draagt bij aan de bevordering van een betere kwaliteitszorg van het bestuur via de ontwikkeling van eisen van behoorlijkheid en toetsing van klachten aan deze eisen, het uitspreken van een oordeel omtrent overheidsgedragingen naar aanleiding van klachten van burgers, alsmede via het doen van aanbevelingen op basis van onderzoek van overheidsgedragingen op eigen initiatief.

Ad 5. Versterking controlefunctie Staten

In ons staatkundig bestel oefent de Staten via het stelsel van politieke verantwoordelijkheid controle uit op het bestuur voor zover dat wordt uitgeoefend door de ministers en staatssecretarissen. Door middel van dit stelsel kan de Staten de betrokken bewindspersonen, mede naar aanleiding van rapportages van de ombudsman, zonodig dwingen tot het afleggen van politieke verantwoording.

Ad 6. Vraagbaak en verwijsinstantie

Burgers kunnen de ombudsman ook adiëren voor informatie en goede raad, zelfs als het gaat om zaken die niet onder de bevoegdheid van de ombudsman vallen. Dit is in het bijzonder van belang voor de burgers, die gezien hun sociale, culturele of financiële positie, niet zelf in staat zijn om de weg in het labirint van de

overheidsorganisatie te vinden, of om de goede weg te bewandelen. Ook al valt de behandeling van een verzoek om informatie of een klacht niet direct onder de competentie van de ombudsman, toch dienen zij, uit het oogpunt van voorbeeldwerking, door hem met zorg te worden afgehandeld. Waar mogelijk is het de taak van de ombudsman om de verzoeker naar het juiste adres te verwijzen.

Bij het ontwerpen van de onderhavige landsverordening heeft de Nederlandse Wet Nationale ombudsman van 1981 (Stb. 35) grotendeels model gestaan. Daar waar de burger geen rechtsmiddelen heeft om zich te verzetten tegen gedragingen jegens hem van de overheid of van de vertegenwoordigers van de overheid, de ambtenaren, is in Nederland de nationale ombudsman een voor de burger waardevol instituut gebleken, dat al dan niet op eigen initiatief op zorgvuldige en correcte wijze onderzoek pleegt en in de openbaarheid een oordeel uitspreekt. Daardoor heeft het, ondanks het ontbreken van sanctiemiddelen, groot gezag verworven zowel bij de overheid zelf als bij de burgers. Dit instituut heeft in Nederland een voorbeeldfunctie en is een belangrijk instrument geworden van de rechtsbescherming van de burger tegen de overheid en van de bevordering van behoorlijk bestuur in het algemeen, door de overheid zelf.

Ook in het eilandgebied Curaçao was ter zake van het functioneren van het eilandelijke bestuur reeds een eigen ombudsinstituut ingesteld. Zie de Eilandsverordening Ombudsfunctionaris Curaçao (AB 2001, no. 69), die tevens als voorbeeld heeft gediend bij het ontwerpen van de onderhavige landsverordening.

IV. Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1

De bevoegdheid van de ombudsman beperkt zich in principe tot de gedragingen van de in artikel 1 bedoelde bestuursorganen. Uit de strakke formulering van "bestuursorgaan" in artikel 1, eerste lid, onder c, kan worden opgemaakt dat de wetgevende, rechtsprekende, adviserende en controlerende organen van de werking van deze landsverordening zijn uitgezonderd, zulks gelet op hun bijzondere status en positie.

Bijzondere aandacht verdient de definitie van "ambtenaar", die ruimer is dan die van de Landsverordening Materieel Ambtenarenrecht (P.B. 1964, no. 159) door ook arbeidscontracten in het kader van het handelen van een bestuurorgaan als ambtenaar aan te merken evenals dienstplichtigen. Zie ook het tweede lid van dit artikel, waarin de reikwijdte van het begrip 'ambtenaar' nog verder wordt uitgebreid met de 'werkmán'. Hoewel hiermee wordt afgeweken van zowel de Landsverordening Materieel

Ambtenarenrecht als de Werkliedenverordening 1944 (P.B. 1978, no. 376) waarin expliciet is bepaald dat een werkman geen ambtenaar is, is voor de toepassing van de onderhavige landsverordening gekozen voor een gelijkstelling. Hierdoor is de ombudsman ook bevoegd ten aanzien van gedragingen van alle onder verantwoordelijkheid van de overheid bij het Land werkzame personen (ambtenaren, arbeidscontractanten en werklieden). Ook de definitie van "gedraging" is ruim. Door de algemene formulering ziet "gedraging" zowel op het teweeg brengen van rechtsgevolgen als op feitelijk handelen.

Artikel 2

De in het tweede lid van dit artikel opgenomen taakstelling stelt buiten twijfel dat de ombudsman ook uit eigen beweging een onderzoek in mag stellen en niet alleen indien een burger er expliciet om verzoekt. De woorden "uit eigen beweging" moeten voorts ruim worden opgevat. Dit betekent, dat de ombudsman niet alleen geheel op eigen initiatief tot een onderzoek kan besluiten, maar ook naar aanleiding van een verzoekschrift dat niet aan de wettelijke vereisten voldoet of valt onder de uitzonderingsmogelijkheden opgenomen in artikel 13. In geval van een dergelijk verzoekschrift kan de verzoeker uiteraard nog slechts als getuige een rol spelen bij het onderzoek. Aanleiding voor een onderzoek eigener beweging kan ook zijn het vermoeden dat een bepaalde bestuurstaak structureel niet naar behoren wordt verricht (klachten van burgers moeten worden opgevat als een signaal uit de samenleving hoe de kwaliteitszorg van het bestuur wordt gewaardeerd) of als hij uit eigen waarneming en/of uit geluiden uit de samenleving overheidsgedragingen verneemt, die om welke reden dan ook (nog) niet zijn uitgemond in de indiening van een klacht bij de ombudsman.

Hierdoor kan mede worden voorkomen dat, indien een burger onder omstandigheden, zich bedreigd voelt en daardoor geen verzoek om een onderzoek durft in te dienen, een bepaalde gedraging niet aan een onderzoek onderworpen zou kunnen worden. Een onderzoek eigener beweging kan voorts een uitstekend middel zijn om eventuele toekomstige verzoeken om een onderzoek te voorkomen. Naast het geven van een oordeel over een bepaalde gedraging kan de ombudsman ook aanbevelingen doen over een te treffen maatregel. Zie artikel 23, vierde lid.

Artikel 3

De benoeming van de ombudsman ligt in handen van de Staten. In onze parlementaire democratie, waarbij de relatie tussen overheid en burger wordt beheerst door de volksvertegenwoordiging, past het dat een orgaan als de ombudsman, die controle uitoefent op de relatie tussen overheid en burger, zulks doet binnen de kaders van die parlementaire democratie. Hierbij ligt de uiteindelijke

verantwoordelijkheid voor de controle op het politieke functioneren van de overheid bij het parlement dat over instrumenten beschikt om de betrokken bestuurder ter verantwoording te roepen. Met de benoeming van de ombudsman door de Staten wordt mede diens onafhankelijkheid ten opzichte van de bestuurorganen onderstreept. Zulks schept voldoende waarborg voor zijn onafhankelijk functioneren. De benoeming door en rapportageplicht (zie artikel 26) aan het hoogste orgaan in Curaçao geeft tevens aan, dat de ombudsman binnen de grenzen van zijn bevoegdheid staat boven degenen van wie hij de gedragingen kan onderzoeken. Benoeming van de ombudsman voor zes jaar, met de mogelijkheid van een eenmalige verlenging heeft de bedoeling dat de continuïteit in het functioneren van het instituut gewaarborgd is.

Artikelen 4 tot en met 8

Dit zijn de gebruikelijke artikelen waar het gaat om benoeming van personen in een hoog college van Staat. Hierbij is zoveel mogelijk aangesloten bij bestaande regelgeving. Waar mogelijk zijn voor wat betreft rechtspositionele aspecten bestaande landsverordeningen van toepassing verklaard (zie artikelen 7 en 10), indien daardoor niet wordt getornd aan de onafhankelijke positie die de ombudsman wordt toegedacht.

Artikel 9

Het ambt van ombudsman is eenhoofdig. Aan de keuze voor deze eenhoofdigheid ligt voornamelijk ten grondslag de grote vrijheid en slagvaardigheid, die de ombudsman heeft bij de wijze van afhandeling van de verzoeken om een onderzoek. Een voor de burger duidelijk herkenbaar gezicht, draagt naar verwachting bovendien in hoge mate bij aan het verwerven van gezag en vertrouwen die de ombudsman in de samenleving behoeft. Het gemis aan collegiaal beraad, zoals dat in de regel plaatsvindt bij een meerhoofdig ambt, kan in de praktijk worden gecompenseerd door de benoeming van één of meer personen tot ombudsmanplaatsvervanger.

Het spreekt vanzelf dat de persoon van de ombudsman als eindverantwoordelijke zijn stempel drukt op alles wat de uitoefening van het ambt aangaat. Intern zal evenwel een taakverdeling gerealiseerd kunnen worden tussen de ombudsman en de ombudsmanplaatsvervanger(s). Gezien de onafhankelijkheid van het ambt is het gewenst dat de ombudsman-plaatsvervanger wordt benoemd op voordracht van de ombudsman en wel voor de periode van de ambtstermijn van de ombudsman.

Artikel 10

De ombudsman wordt in zijn uitvoerende werkzaamheden ondersteund door een bureau. De omvang van het bureau zal

uiteraard afhangen van de ontwikkeling van het ambt van ombudsman in de Curaçaosche samenleving.

Het derde lid verleent de Ombudsman de bevoegdheid om arbeidsovereenkomsten aan te gaan . Deze bevoegdheid heeft als doel de Ombudsman als Hoog College van Staat zelf onafhankelijk van de ministeries zijn personeelsbeleid (beheer) te laten voeren. Binnen ons bestel is dit geen novum, gezien het feit dat de Rekenkamer deze bevoegdheid al jaren heeft en deze bevoegdheid recentelijk ook is toegekend aan de Staten als Hoog College van Staat. De handelingsvrijheid van de Ombudsman wordt begrensd door:

- a. de tweede volzin van het derde lid (vaststelling arbeidsvoorwaarden pas na goedkeuring bij landsbesluit);
- b. het vierde lid (het van overeenkomstige toepassing verklaren van bepaalde rechtspositieregelingen voor het overheidspersoneel);
- c. het bepaalde in het vijfde lid.

Ad a en b. hebben tot gevolg dat de rechtspositie van de medewerkers van het bureau van de Ombudsman, met het oog op de onafhankelijkheid van de Ombudsman, weliswaar apart geregeld wordt maar dat deze zoveel mogelijk vergelijkbaar en in lijn zal zijn met de rechtspositie van het overheidspersoneel.

Het vijfde lid van dit artikel strekt ertoe dat het bureau van de ombudsman onder de begrotingsregels van het Land valt. Dit betekent dat jaarlijks voor 1 april een wenselijkheidsbegroting en meerjarenraming moet worden ingediend en dat na afloop van het kalenderjaar verantwoording wordt afgelegd over het gevoerde financieel beheer. Tevens betekent dit dat het bureau onder de controleverantwoordelijkheid van enerzijds de Minister van Financiën en anderzijds de Algemene Rekenkamer valt.

Artikel 12

Dit artikel vormt (naast artikel 2, tweede lid, waarin de bevoegdheid tot onderzoek uit eigen beweging is verankerd) de kern van deze landsverordening. Elke persoon, onafhankelijk van nationaliteit of status, heeft de bevoegdheid om zich te wenden tot de ombudsman inzake gedragingen van een bestuursorgaan. Onder persoon wordt niet alleen een natuurlijke persoon, maar ook een rechtspersoon verstaan. Conform artikel 1, tweede lid, wordt onder gedraging van een bestuursorgaan ook verstaan de gedraging van de ambtenaar die bij het bestuursorgaan in dienst is. Ook bedrijven, actiegroepen of bijvoorbeeld kinderen kunnen een klacht indienen.

Ten einde een ingediend verzoek niet in vrijblijvendheid te laten verzanden, is in het vijfde lid opgenomen dat de ombudsman aan een verzoek gevolg moet geven. Daarop zijn twee uitzonderingen. Ingevolge artikel 14 is de ombudsman in de daar vermelde situaties

bevoegd doch niet verplicht een onderzoek uit te voeren. En artikel **15** verklaart de ombudsman op enkele terreinen onbevoegd. De gedraging van het bestuursorgaan dient in het verleden te liggen; er kunnen geen bezwaren worden ingebracht tegen in de toekomst te verwachten gedragingen. De termijn van een jaar waarbinnen de klacht moet worden ingediend, moet niet al te strikt worden opgevat bij een gedraging die zich over langere tijd heeft uitgestrekt. Ook kan de termijn van de klacht zich uitstrekken tot een jaar, nadat de klager antwoord heeft gekregen op een klacht die hij rechtstreeks aan het bestuursorgaan had gericht.

Onder 'administratiefrechtelijke voorziening' worden niet alleen verstaan administratieve rechtspraak en administratief beroep, maar ook wettelijke bezwaarschriftprocedures die kunnen worden gevolgd voorafgaand aan administratieve rechtspraak en administratief beroep. Het begrip 'administratiefrechtelijke voorziening' dient dus ruim te worden uitgelegd. Zolang een bestuursorgaan zelf de gedraging kan en wil redresseren, al dan niet op grond van een administratiefrechtelijke voorziening, zal de ombudsman zich terughoudend opstellen. In dat kader zal de ombudsman ook dienen na te gaan of de verzoeker het bestuursorgaan c.a. in kennis heeft gesteld van zijn bezwaren tegen een gedraging. De verzoeker zal schriftelijk zo duidelijk mogelijk moeten aangegeven om welke gedraging en eventueel om welke ambtenaar het gaat. Een verzoek dient gesteld te zijn in een van de landstalen (Papiaments, Nederlands of Engels). Anderstaligen kunnen het verzoek weliswaar in hun eigen taal indienen, maar daar hoort dan een correcte vertaling in één van de landstalen bij. Voor analfabeten wordt op hun verzoek door de medewerkers van het bureau van de ombudsman een verklaring opgesteld die als verzoek in de zin van dit artikel wordt beschouwd, eventueel na verificatie door getuigen. De regering wijst erop, dat klachten van ambtenaren inzake gedragingen van een bestuursorgaan jegens hen als werknemer en niet als burger van de werking van deze landsverordening uitgesloten zijn.

Artikel 13

Verzoekschriften die voor verwijzing naar de bevoegde instantie in aanmerking komen worden niet automatisch doorgezonden. De ombudsman overlegt terzake met de verzoeker. Mocht de beroepstermijn zijn verstreken, dan dient rekening te worden gehouden met de vraag of het verstrijken van de termijn de verzoeker is aan te rekenen. Is dat laatste naar het oordeel van de ombudsman niet het geval, dan kan hij daarmee de doorverwijzing ondersteunen.

Artikel 14

Dit artikel geeft aan, dat de ombudsman in de aldaar genoemde gevallen wel bevoegd, doch niet verplicht is tot onderzoek. De

regering wijst erop, dat de ombudsman behandeling van anonieme klachten kan afwijzen wegens strijd met artikel **12**, vierde lid.

Vanzelfsprekend kan er aanleiding bestaan de klacht toch in behandeling te nemen, indien blijkt, dat de verzoeker dusdanig onder druk staat, dat hij niet vrij is om te handelen als hij eigenlijk zou willen of moeten. Overlijden van de verzoeker of intrekking van de klacht behoeft niet automatisch te betekenen, dat de ombudsman behandeling van de klacht staakt. De ombudsman is gehouden aan de in artikel 10, vijfde lid, opgenomen verplichting, maar kan ook besluiten uit eigen beweging een onderzoek in te stellen.

De vraag kan rijzen hoe te handelen met een verzoek, dat betrekking heeft op een gedraging van een orgaan X, terwijl het eigenlijk orgaan Y is geweest. De regering is van mening, dat de gedraging bepalend is voor het verzoek. Het is voor de burger niet altijd kenbaar tot welk bestuursorgaan een ambtenaar behoort. Een landsambtenaar bijvoorbeeld kan in directe relatie staan tot verschillende ministers. Blijft de ombudsman twijfels behouden over de inhoud van een klacht, dan kan hij gebruik maken van de in artikelen **18**, eerste lid, en **19**, eerste lid, neergelegde bevoegdheden. Vanzelfsprekend zal de klacht altijd een bepaald waarheidsgehalte moeten hebben om in behandeling te kunnen worden genomen.

Voor het in dit en in artikel **15** voorkomende begrip “wettelijke administratiefrechtelijke voorziening” wordt verwezen naar de toelichting op artikel **12**.

Het zal duidelijk zijn dat de ombudsman terughoudend zal moeten zijn in zijn onderzoek en optreden ingeval een zodanige wettelijke administratiefrechtelijk voorziening heeft opengestaan en de verzoeker daarvan geen gebruik heeft gemaakt. De ombudsman is dan niet verplicht een onderzoek in te stellen, maar is daartoe wel bevoegd. Hij zal daarbij goed voor ogen moeten houden dat de in de desbetreffende wettelijke regelingen opgenomen termijnen zijn opgenomen in het belang van de rechtszekerheid in het algemeen. Zeker als gebruik gemaakt is van de mogelijkheid, die in sommige wetgeving is gegeven zelfs ingeval van het verstrijken van de beroepstermijn, deze overschrijding de betrokkene niet aan te rekenen en het beroepsschrift alsnog in behandeling te nemen. Het kan nauwelijks nog de bedoeling zijn dat de ombudsman alsnog hulp gaat verlenen indien de rechter heeft geconstateerd dat de termijnoverschrijding niet te verontschuldigen is. Hiermee zou hij aan de wettelijke termijnbepaling de betekenis grotendeels ontnemen. Wanneer echter het algemeen belang de ombudsman noopt tot een rechtmatigheidstoets, bijvoorbeeld in gevallen van ernstige onregelmatigheden of misstanden, mag worden aangenomen dat hij toch een onderzoek start.

Artikel **15**

Alvorens tot de conclusie te komen niet bevoegd te zijn, zal de ombudsman reeds een aanvang hebben gemaakt met het

onderzoek. Van de artikelen **18** en volgende kan dan echter geen gebruik meer worden gemaakt. Mocht dit tot moeilijkheden aanleiding geven, dan verklaart de ombudsman zich bevoegd en wordt de bewijslast van het tegendeel gelegd bij het betrokken bestuursorgaan.

Onder het in dit artikel, onder a, genoemde 'algemeen regeringsbeleid' moet worden verstaan het beleid zoals dat tot stand komt in het spanningsveld van de wetgevende en de uitvoerende macht. Het gaat hier om het beleid waarop ingevolge de Staatsregeling van de Curaçao parlementaire controle wordt uitgeoefend. De woorden "ten aanzien van" in de onderdelen c en d moeten zo worden uitgelegd, dat de ombudsman, indien hij een klacht krijgt over een beschikking en een daarmee samenhangende onbehoorlijke bejegening, wel een onderzoek naar die bejegening mag instellen. Bijvoorbeeld: de Minister van Justitie neemt de beschikking een illegale snack te sluiten en bij de uitvoering van die beschikking gebruikt de politie onevenredig geweld. Ten aanzien van onderdeel d merkt de regering nog het volgende op. Het is zeer wel denkbaar, dat een gedraging van bijvoorbeeld een politiefunctionaris jegens een burger zo disproportioneel is geweest, dat zonder meer gesproken kan worden van een strafbaar feit (mishandeling, beroving e.d.). Vanzelfsprekend kan de burger van dat feit aangifte doen bij justitie. Een dergelijk geval valt ook onder de omschrijving van artikel **15**, onderdeel d. Tijdens de behandeling van een klacht zou de ombudsman tot de conclusie kunnen komen, dat sprake is geweest van een strafbaar feit. Het verdient dan aanbeveling, dat de ombudsman de burger van deze bevinding op de hoogte stelt, zodat deze zelf kan beslissen of hij aangifte wil doen of niet. Doet de burger aangifte, dan onthoudt de ombudsman zich van verdere behandeling van de klacht. Spreekt de strafrechter in zijn vonnis uit, dat geen sprake is geweest van een strafbaar feit begaan door de politiefunctionaris, dan kan de behandeling van de klacht door de ombudsman op verzoek van de burger herleven. Immers, het ontbreken van het strafbare feit behoeft niet te betekenen, dat de gedraging niet onbehoorlijk kan zijn.

Artikel 17

Dit artikel geeft de ombudsman de mogelijkheid hoor en wederhoor toe te passen, indien dit aan de helderheid van het onderzoek een bijdrage kan leveren. In het administratieve recht is dit een gebruikelijk middel. Het tweede lid komt in vrijwel alle procedureregelingen voor, waar geen rechtsbijstand door een advocaat of procureur verplicht is gesteld. Het houdt de mogelijkheid in om malafide (rechts)hulpverleners te weren en is niet bedoeld om de vrije keuze ervan te belemmeren.

Artikel 18

Dit artikel heeft in beginsel betrekking op het inwinnen van feitelijke inlichtingen van eenvoudige aard die veelal opgestuurd kunnen worden.

Artikel 19 tot en met 22

Deze artikelen bevatten procedureregels ter zake van getuigen, deskundigen en tolken, die bijvoorbeeld ook voorkomen in de LAR en andere soortgelijke wetgeving.

Artikel 23

Onder boeken, bescheiden en andere informatiedragers zijn ook die begrepen die in bezit zijn van particulieren.

Artikel 24

Dit artikel kan eveneens worden gezien als een vorm van hoor en wederhoor die in een behoorlijke procedure gebruikelijk is.

Artikel 25

Aan de ombudsman zelf wordt overgelaten welke inhoud hij wil geven aan de bij het formuleren van het oordeel te hanteren behoorlijkheidsnorm. De regering gaat ervan uit, dat de ombudsman zich onthoudt van subjectieve interpretaties en bewoordingen.

Artikel 27

Dit artikel geeft aan, dat de ombudsman voor zijn handelen alleen in relatie staat tot de Staten. In actieve zin door jaarlijks verslag uit te brengen en in passieve zin door op de daartoe strekkende wens van de Staten in de vergadering te verschijnen om inlichtingen te verstrekken. De regering voegt hieraan toe, dat het de burgers vanzelfsprekend vrij staat aan de hand van de individuele rapporten en het jaarverslag door middel van brieven, via de pers of via de politieke partijen commentaar te geven op de werkzaamheden van de ombudsman.



BUDGETUITPUTTING 2017

RS883001
AP0001
SAOELIS

Curacao
Budgetinputting
Per grootboekrekening
Vanaf 1 januari t/m 31 december 2017

Beschrijving	Oorspronkelijk budget	Begrotingswijziging	Totaal budget	Werkelijke inkomsten/uitgaven	Openstaande verplichtingen	Totale uitputting	Restant budget
10 Staatsorganen en ov./Alg.Org.							
02 Algemeen beheer Staatsorganen							
100203 Ombudsman							
4211 Salarissen,Lonen&Bezoldiging	719,600,00	56,903,20-	662,696,80	662,696,80		662,696,80	
4213 Kinder toeslag	3,900,00	325,00	4,225,00	4,225,00		4,225,00	
4214 Vakantietoelage	43,800,00	7,868,64-	35,931,36	35,931,36		35,931,36	
4215 Medische Behandeling&Keuring		4,805,79-	4,805,79-	4,805,79-		4,805,79-	
4216 Over. Uitg.Salarissen&Lonen	8,200,00	10,195,82	18,395,82	18,395,82		18,395,82	
4221 Afdracht AOV/AWV	66,000,00	14,453,76-	51,546,24	51,546,24		51,546,24	
4222 Afdracht AVBZ	3,900,00	452,43-	3,447,57	3,447,57		3,447,57	
4225 APNA Pensioenbijdragen	100,700,00	17,691,03-	83,008,97	83,008,97		83,008,97	
4229 Afdracht BVZ premie	71,000,00	14,587,76-	56,412,24	56,412,24		56,412,24	
4321 Inhuur van Personeel	15,000,00	11,664,97-	3,335,03	3,335,03		3,335,03	
4323 Kosten Veraling&Vertolking	8,000,00	7,544,58-	455,42	455,42		455,42	
4324 Stag. Vrijw. & Vakantiejobs	12,900,00	3,895,00-	9,005,00	9,005,00		9,005,00	
4334 Opleiding & Training	20,000,00	37,540,31	57,540,31	57,540,31		57,540,31	
4337 Vervoer	7,700,00	7,700,00-					
4338 Vergaderkosten&Presentiegeid	15,000,00	7,495,70-	7,504,30	7,504,30		7,504,30	
4339 Representatie&Voorlichting	51,000,00	21,431,43-	29,568,57	29,568,57		29,568,57	
4341 Vervoer, Reis&Verblijfskosten	20,000,00	406,07-	19,593,93	19,593,93		19,593,93	
4351 Huur Gebouwen & Terreinen	270,000,00	,96	270,000,96	270,000,96		270,000,96	
4352 Onderhoud Gebouwen&Terreinen	26,700,00	5,302,34-	21,397,66	21,397,66		21,397,66	
4353 Verz. & Belast. Huisvesting	4,500,00	2,592,30-	1,907,70	1,907,70		1,907,70	
4354 Verbruik Nutsvoorzieningen	43,219,00	957,29	44,176,29	44,176,29		44,176,29	
4355 Huur Duurzame Roerende Good.		954,00	954,00	954,00		954,00	
4356 Onderhoud Duurz.Roer. Good.	10,000,00	5,857,15-	4,142,85	4,142,85		4,142,85	
4357 Overig Huisvesting	2,500,00	1,000,00-	1,500,00	1,500,00		1,500,00	
4371 Huur & Lease Kantoorruist.	3,000,00	1,850,00-	1,150,00	1,150,00		1,150,00	
4372 Onderhoud Kantoorruistuing	36,000,00	8,984,75-	27,015,25	27,015,25		27,015,25	
4373 Kleine Inventarisgoederen	32,000,00	6,955,10	38,955,10	38,955,10		38,955,10	
4374 Telefoon & Faxkosten	35,500,00	18,176,95-	17,323,05	17,323,05		17,323,05	
4375 Porto & Vrachtkosten	2,000,00	1,771,12-	228,88	228,88		228,88	
4376 Abonnementen & Lektuur	10,000,00	5,404,76-	4,595,24	4,595,24		4,595,24	
4377 Contributies&Lidmaatschappen	2,500,00	596,70-	1,903,30	1,903,30		1,903,30	
4378 Publieke Voorlichting	27,000,00	57,735,18	84,735,18	84,735,18		84,735,18	
4379 Advieskosten	20,000,00	20,000,00-					
4381 Overige Kantoorexploitatie	3,000,00	3,000,00-					
4422 Onderhoud Voertuigen	4,000,00	1,055,59	5,055,59	5,055,59		5,055,59	
4423 Verbruik Benzine & Olie	4,800,00	85,96	4,885,96	4,885,96		4,885,96	
4424 Verzek.&Belast.Openb.vervoer	3,300,00	29,65	3,329,65	3,329,65		3,329,65	

R5883001
AP0001
SAOELIS

Curacao
Budgetinputting
Per grootboekrekening
Vanaf 1 januari t/m 31 december 2017

17-08-2018 9:34:16
Page - 2

Beschrijving	Oorspronkelijk budget	Begrotings- wijziging	Totaal budget	Werkelijke inkomsten/uitgaven	Openstaande verplichtingen	Totale uitputting	Restant budget
4426 Overig Openbaar Vervoer	200,00	183,00-	17,00	17,00		17,00	
4467 Overig Uithested Werk	9.681,00	4.030,00	13.711,00	13.711,00		13.711,00	
4511 Normale Afschrijvingen	38.900,00	10.721,20	49.621,20	49.621,20		49.621,20	
4921 Kantoor Inrichting	12.000,00	7.115,00-	4.885,00	4.885,00		4.885,00	
4922 Kantoor Apparatuur	30.000,00	1.765,00	31.765,00	31.765,00		31.765,00	
4924 Machines&andere Werktuigen		5.158,35	5.158,35	5.158,35		5.158,35	
100203 Ombudsman	1.797.500,00	121.225,02-	1.676.274,98	1.676.274,98		1.676.274,98	
02 Algemeen beheer Staatsorganen	1.797.500,00	121.225,02-	1.676.274,98	1.676.274,98		1.676.274,98	
10 Staatsorganen en ov.Alg.Org.	1.797.500,00	121.225,02-	1.676.274,98	1.676.274,98		1.676.274,98	



GERECHT IN EERSTE AANLEG VAN CURAÇAO:
A.R. 83894/2017

Datum vonnis: 8 januari 2018

Registratienummer: A.R. 83894/2017

IN NAAM VAN DE KONING!

GERECHT IN EERSTE AANLEG VAN CURAÇAO

VONNIS
in de zaak van:



de openbare rechtspersoon

HET LAND CURAÇAO (meer in het bijzonder de Ombudsman van Curaçao),

kantoorhoudende in Curaçao,

eiseres,

gemachtigde: mr. R.A. Trenidad,

tegen

.....,
wonende in Curaçao te,
gedaagde,
verschenen in persoon.

Het procesverloop

Eiseres heeft bij inleidend verzoekschrift, op 2 oktober 2017 ter griffie ingediend, gesteld en gevorderd als is vermeld in dat verzoekschrift. Gedaagde is verschenen en heeft de vordering erkend.

Vonnis is bepaald op heden

De beoordeling

De vordering is, nu deze is erkend en het Gerecht niet onrechtmatig of ongegrond voorkomt, toewijsbaar, behoudens ten aanzien van de gevorderde buitengerechtelijke incassokosten. Conform hetgeen in het Procesreglement 2016 is geregeld zal een bedrag van NAf 375,00, te weten 1½ punt van tarief 2, aan buitengerechtelijk incassokosten worden toegewezen.

Gedaagde zal, als de in het ongelijk gestelde partij, in de proceskosten worden veroordeeld.

De beslissing

Het Gerecht:

- **veroordeelt** gedaagde om binnen zeven dagen na dagtekening van dit vonnis aan eiseres te betalen NAf 4.575,00, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 25 mei 2017 tot de dag der algehele voldoening, alsmede vermeerderd met het bedrag van NAf 375,00 aan buitengerechtelijke incassokosten;

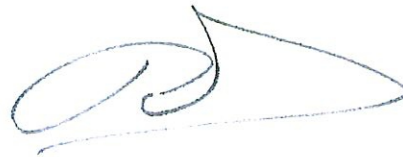
Datum vonnis: 8 januari 2018

Registratienummer: A.R. 83894/2017

- **veroordeelt** gedaagde in de kosten van dit geding aan de zijde van eiseres, tot aan deze uitspraak begroot op NAf 689,50 aan verschotten, waarin begrepen NAf 450,00 aan griffierechten;
- **verklaart** dit vonnis tot zover uitvoerbaar bij voorraad;
- **wijst af** het meer of anders gevorderde.

Dit vonnis is gewezen door mr. P.W. van Schendel en in aanwezigheid van de griffier in het openbaar uitgesproken op 8 januari 2018.

sj/nm

get. *D. Martines*

get. *mr. P.W. van Schendel*

Uitgegeven voor eerste grosse ten verzoeken van
de gemachtigde van *Eiseres*
te Curaçao op *1-18-1-2018*
de griffier van het Gerecht in Eerste Aanleg
van Curaçao.






DRESSCODE BUREAU OMBUDSMAN 2017

DRESSCODE Bureau Ombudsman 2017

Algemeen

Het Bureau van de Ombudsman [hierna: het Bureau] is een professionele organisatie die de Ombudsman ondersteunt bij de uitvoering van diens werkzaamheden. Bij het bieden van deze ondersteuning speelt ook de professionele uitstraling van het Bureau een belangrijke rol. Vanwege het feit dat een professionele uitstraling vatbaar kan zijn voor meerdere interpretaties, is het noodzakelijk om op hoofdlijnen vast te leggen wat redelijkerwijze hieronder door het Bureau wordt verstaan.

Met het vaststellen van deze dresscode wordt getracht om een bijdrage te leveren aan het creëren van de noodzakelijke duidelijkheid. Uiteraard is het niet mogelijk om in deze dresscode regels te geven voor alle mogelijke situaties die zich in de praktijk kunnen voordoen. Deze dresscode beoogt dan ook globale aanwijzingen te geven met betrekking tot kledingkeuze, persoonlijk voorkomen en uiterlijke verzorging die onder kantoortijd passend zijn voor medewerkers binnen de organisatiecultuur van het Bureau.

Hoofdstuk 1

Werkkleding

Artikel 1

De kleding van de medewerkers van het Bureau moet schoon en gestreken zijn en mag er in principe niet versleten uitzien.

Artikel 2

Gedurende kantooruren dragen medewerkers, vooral diegenen die contact hebben met derden, kleding die zoveel mogelijk een neutrale uitstraling heeft in de zin van de jurisprudentie van het Europees Hof voor de Rechten van de Mens [bijlage: uitspraak d.d. 14 maart 2017, zaaknr. C-157/15, ECLI:EU:C:2017:203 & uitspraak d.d. 14 maart 2017, zaaknr. C-188/15, ECLI:EU:C:2017:204].

Artikel 3

1. De kleding van medewerkers bevat geen woorden, termen, foto's of andere afbeeldingen, anders dan die gerelateerd aan de merknaam van de kleding.
2. Politieke uitingen op de kleding van de medewerkers is niet aanvaardbaar.
3. Kleding die woorden, termen, foto's of andere afbeeldingen bevat die voor andere werknemers of derden aanstootgevend kunnen zijn, is niet aanvaardbaar.
4. Woorden, termen, foto's of andere afbeeldingen worden als aanstootgevend beschouwd, indien er sprake is van onder andere discriminerende, racistische, seksualiserende of vulgaire uitingen.

Artikel 4

1. Medewerkers van het Bureau dragen kleding die minimaal als smart casual kan worden gekenmerkt (zie bijlage).
2. De overhemden van mannelijke medewerkers hebben altijd lange mouwen.
3. Jurken en of rokken zijn niet korter dan 5 centimeter boven de knie en mogen alleen op of onder de knie zijn gesplitst.
4. Bij gesprekken met derden, niet zijnde ambtsdragers, dragen mannen bij voorkeur ook een stropdas.
5. Medewerkers kleden zich in gesprekken met zittende politiek-bestuurlijke ambtsdragers, of andere ambtsdragers, business formal.

Artikel 5

1. Kleding die de rug, schouder, borst, buik of ondergoed, of delen van de voornoemde lichaamsdelen laat zien, is niet aanvaardbaar (zie bijlage).
2. "Sweatpants", trainingsbroeken, "leggings", "spandex", spijkerbroeken of kleding van doorzichtig materiaal zijn niet toegestaan.

Hoofdstuk 2

Overige eisen aan het uiterlijk

Artikel 6

1. Atletische schoenen, slippers of sandalen zijn niet geschikt voor op kantoor.
2. "Wedges" of "stiletto's" zijn in principe toegestaan.
3. Mannelijke medewerkers dragen geen schoenen zonder sokken.

Artikel 7

Sieraden, parfum, eau de cologne en make-up moeten met de nodige terughoudendheid worden gedragen dan wel worden gebruikt. Een overdreven hoeveelheid parfum, eau de cologne en/of sieraden is niet toegestaan.

Artikel 8

1. Zichtbare piercings, anders dan van de oren, moeten worden vermeden.
2. Een vrouwelijke medewerker mag niet meer dan één oorring of oorbel per oor dragen.
3. Mannelijke medewerkers dragen in hun contacten met derden geen oorringen of oorbellen.

Artikel 9

1. Medewerkers houden hun haar zoveel mogelijk schoon en netjes.

2. Hoofddeksels die nodig zijn voor religieuze doeleinden of om de culturele traditie te eerbiedigen, zijn toegestaan, rekening houdende met de jurisprudentie van het Europees Hof voor de Rechten van de Mens, zoals in artikel twee van deze dresscode genoemd.

Artikel 10

1. Tatoeages mogen in principe niet zichtbaar zijn op kantoor.
2. Grote opvallende tatoeages worden in het contact met derden altijd bedekt gehouden.

Artikel 11

1. Nagels van medewerkers worden zoveel mogelijk schoon gehouden en mogen niet langer zijn dan 1,5 centimeter, gerekend vanaf de vingertop.
2. Bij het plaatsen van designs op de nagels, betrachten medewerkers de nodige terughoudendheid.
3. Het plaatsen van woorden, termen, foto's of andere afbeeldingen die aanstootgevend kunnen zijn, zoals bedoeld in artikel 3, vierde lid, moet worden vermeden.

Slotbepalingen

Artikel 12

Afwijking van de in deze dresscode gegeven richtlijnen geschiedt niet eerst dan na verkregen toestemming van de Ombudsman.

Artikel 13

Dit document kan worden aangehaald als Dresscode Bureau Ombudsman 2017.

Aldus vastgesteld op 3 november 2017

De Ombudsman van Curaçao,
K.R. Concincion



DRESSCODE BUREAU OMBUDSMAN 2017

- uitspraak d.d. 14 maart 2017, zaaknr. C-157/15, ECLI:EU:C:2017:203

ARREST VAN HET HOF (Grote kamer)

14 maart 2017 ([*1](#))

„Prejudiciële verwijzing — Sociale politiek — Richtlijn 2000/78/EG — Gelijke behandeling — Discriminatie op grond van godsdienst of overtuiging — Arbeidsreglement van een onderneming dat werknemers verbiedt om zichtbare politieke, filosofische of religieuze tekens te dragen op het werk — Directe discriminatie — Geen — Indirecte discriminatie — Verbod voor een werkneemster om een islamitische hoofddoek te dragen”

In zaak C-157/15,

betreffende een verzoek om een prejudiciële beslissing krachtens artikel 267 VWEU, ingediend door het Hof van Cassatie (België) bij arrest van 9 maart 2015, ingekomen bij het Hof op 3 april 2015, in de procedure

Samira Achbita,

Centrum voor gelijkheid van kansen en voor racismebestrijding

tegen

G4S Secure Solutions NV,

wijst HET HOF (Grote kamer),

samengesteld als volgt: K. Lenaerts, president, A. Tizzano, vicepresident, R. Silva de Lapuerta, M. Ilešič, L. Bay Larsen, M. Berger, M. Vilaras en E. Regan, kamerpresidenten, A. Rosas, A. Borg Barthet, J. Malenovský, E. Levits, F. Biltgen (rapporteur), K. Jürimäe en C. Lycourgos, rechters,

advocaat-generaal: J. Kokott,

griffier: M. Ferreira, hoofdadministrateur,

gezien de stukken en na de terechtzitting op 15 maart 2016,

gelet op de opmerkingen van:

- het Centrum voor gelijkheid van kansen en voor racismebestrijding, vertegenwoordigd door C. Bayart en I. Bosmans, advocaten,
- G4S Secure Solutions NV, vertegenwoordigd door S. Raets en I. Verhelst, advocaten,
- de Belgische regering, vertegenwoordigd door L. Van den Broeck en M. Jacobs als gemachtigden,
- de Franse regering, vertegenwoordigd door G. de Bergues, D. Colas en R. Coesme als gemachtigden,

— de regering van het Verenigd Koninkrijk, vertegenwoordigd door J. Kraehling, S. Simmons en C. R. Brodie als gemachtigden, bijgestaan door A. Bates, barrister,

— de Europese Commissie, vertegenwoordigd door G. Wils en D. Martin als gemachtigden,

gehoord de conclusie van de advocaat-generaal ter terechtzitting van 31 mei 2016,
het navolgende

Arrest

1 Het verzoek om een prejudiciële beslissing betreft de uitlegging van artikel 2, lid 2, onder a), van richtlijn 2000/78/EG van de Raad van 27 november 2000 tot instelling van een algemeen kader voor gelijke behandeling in arbeid en beroep ([PB 2000, L 303, blz. 16](#)).

2 Dit verzoek is ingediend in het kader van een geding tussen Samira Achbita en het Centrum voor gelijkheid van kansen en voor racismebestrijding (hierna: „Centrum”), enerzijds, en G4S Secure Solutions NV (hierna: „G4S”), een in België gevestigde vennootschap, anderzijds, over het verbod dat G4S aan haar werknemers heeft opgelegd om op het werk zichtbare tekens te dragen van hun politieke, filosofische of religieuze overtuigingen en elk ritueel dat daaruit voortvloeit uit te voeren.

Toepasselijke bepalingen

Richtlijn 2000/78

3 De overwegingen 1 en 4 van richtlijn 2000/78 luiden als volgt:

„(1) Overeenkomstig artikel 6 van het Verdrag betreffende de Europese Unie is de Europese Unie gegrondvest op de beginselen van vrijheid, democratie, eerbiediging van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden, en van de rechtsstaat, welke beginselen de lidstaten gemeen hebben, en eerbiedigt de Unie de grondrechten, zoals die worden gewaarborgd door het Europees Verdrag tot bescherming van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden en zoals die uit de gemeenschappelijke constitutionele tradities van de lidstaten voortvloeien, als algemene beginselen van het gemeenschapsrecht.

[...]

(4) Gelijkheid voor de wet en bescherming van eenieder tegen discriminatie is als universeel recht erkend door de Universele Verklaring van de rechten van de mens, door het Verdrag van de Verenigde Naties inzake de uitbanning van alle vormen van discriminatie van vrouwen, door de Internationale Verdragen van de Verenigde Naties inzake burgerrechten en politieke rechten, respectievelijk inzake economische, sociale en culturele rechten, en door het Europees Verdrag tot bescherming van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden, die door alle lidstaten zijn ondertekend; Verdrag nr. 111 van de

Internationale Arbeidsorganisatie verbiedt discriminatie op het terrein van arbeid en beroep.”

4 Artikel 1 van richtlijn 2000/78 bepaalt het volgende:

„Deze richtlijn heeft tot doel met betrekking tot arbeid en beroep een algemeen kader te creëren voor de bestrijding van discriminatie op grond van godsdienst of overtuiging, handicap, leeftijd of seksuele geaardheid zodat in de lidstaten het beginsel van gelijke behandeling toegepast kan worden.”

5 In artikel 2 van die richtlijn is bepaald:

„1. Voor de toepassing van deze richtlijn wordt onder het beginsel van gelijke behandeling verstaan de afwezigheid van elke vorm van directe of indirecte discriminatie op basis van een van de in artikel 1 genoemde gronden.

2. Voor de toepassing van lid 1 is er:

- a) „directe discriminatie’, wanneer iemand ongunstiger wordt behandeld dan een ander in een vergelijkbare situatie wordt, is of zou worden behandeld op basis van een van de in artikel 1 genoemde gronden;
- b) „indirecte discriminatie’, wanneer een ogenschijnlijk neutrale bepaling, maatstaf of handelwijze personen met een bepaalde godsdienst of overtuiging, handicap, leeftijd of seksuele geaardheid, in vergelijking met andere personen bijzonder benadeelt,
 - i) tenzij die bepaling, maatstaf of handelwijze objectief wordt gerechtvaardigd door een legitiem doel en de middelen voor het bereiken van dat doel passend en noodzakelijk zijn, [...]

[...]

5. Deze richtlijn laat de nationale wettelijke bepalingen onverlet die in een democratische samenleving noodzakelijk zijn voor de openbare veiligheid, de handhaving van de openbare orde en het voorkomen van strafbare feiten, de bescherming van de volksgezondheid en de bescherming van de rechten en vrijheden van derden.”

6 Artikel 3, lid 1, van die richtlijn bepaalt:

„Binnen de grenzen van de aan de Gemeenschap verleende bevoegdheden, is deze richtlijn zowel in de overheidssector als in de particuliere sector, met inbegrip van overheidsinstanties, op alle personen van toepassing met betrekking tot:

[...]

- c) werkgelegenheid en arbeidsvoorwaarden, met inbegrip van ontslag en beloning;

[...]”

Belgisch recht

7 De wet van 25 februari 2003 ter bestrijding van discriminatie en tot wijziging van de wet van 15 februari 1993 tot oprichting van een Centrum voor gelijkheid van kansen en voor racismebestrijding (*Belgisch Staatsblad* van 17 maart 2003, blz. 12844) beoogt onder meer de bepalingen van richtlijn 2000/78 om te zetten in nationaal recht.

8 Artikel 2, § 1, van die wet luidt als volgt:

„Er is sprake van directe discriminatie indien een verschil in behandeling dat niet objectief en redelijkerwijze wordt gerechtvaardigd, rechtstreeks gebaseerd is op het geslacht, een zogenaamd ras, de huidskleur, de afkomst, de nationale of etnische afstamming, seksuele geaardheid, de burgerlijke staat, de geboorte, het fortuin, de leeftijd, het geloof of de levensbeschouwing, de huidige of toekomstige gezondheidstoestand, een handicap of een fysieke eigenschap.”

9 Artikel 2, § 2, van die wet bepaalt:

„Er is sprake van indirecte discriminatie wanneer een ogenschijnlijk neutrale bepaling, maatstaf of handelwijze als dusdanig een schadelijke weerslag heeft op personen op wie een van de in § 1 genoemde discriminatiegronden van toepassing is, tenzij die bepaling, maatstaf of handelwijze objectief en redelijkerwijze wordt gerechtvaardigd.”

Hoofding en prejudiciële vraag

- 10 G4S is een particuliere onderneming die onder meer receptie- en onthaaldiensten verricht voor klanten uit zowel de overheidssector als de particuliere sector.
- 11 Op 12 februari 2003 trad Achbita, een moslima, als receptioniste in dienst van G4S. Zij werd tewerkgesteld door G4S op basis van een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd. Bij G4S gold toen een ongeschreven regel krachtens welke de werknemers op het werk geen zichtbare tekens van hun politieke, filosofische of religieuze overtuigingen mochten dragen.
- 12 In april 2006 heeft Achbita haar superieuren meegedeeld dat zij voornemens was om voortaan tijdens de werkuren de islamitische hoofddoek te dragen.
- 13 In antwoord daarop heeft de directie van G4S Achbita meegedeeld dat het dragen van een hoofddoek niet zou worden getolereerd omdat het zichtbaar dragen van politieke, filosofische of religieuze tekens indruiste tegen de neutraliteit waaraan de onderneming zich hield.
- 14 Op 12 mei 2006, na een periode van ziekteverlof, heeft Achbita haar werkgever meegedeeld dat zij het werk op 15 mei zou hervatten en daarbij de islamitische hoofddoek zou dragen.
- 15 Op 29 mei 2006 heeft de ondernemingsraad van G4S een aanpassing van het arbeidsreglement goedgekeurd, die in werking trad op 13 juni 2006 en luidde als volgt: „het is aan de werknemers verboden om op de werkplaats zichtbare tekens te dragen van hun politieke, filosofische of religieuze overtuigingen en/of elk ritueel dat daaruit voortvloeit te manifesteren”.

- 16 Op 12 juni 2006 is Achbita ontslagen wegens haar vaste voornemen als moslima op het werk de islamitische hoofddoek te dragen. Een ontslagvergoeding die overeenkwam met drie maanden salaris en de voordelen verworven krachtens de arbeidsovereenkomst werden haar uitbetaald.
- 17 Nadat het door Achbita tegen dat ontslag bij de arbeidsrechtbank Antwerpen (België) ingestelde beroep was verworpen, heeft zij tegen die beslissing hoger beroep ingesteld bij het arbeidshof Antwerpen (België). Dat hoger beroep is afgewezen, met name op grond dat het ontslag niet kon worden geacht ongerechtvaardigd te zijn aangezien het algemene verbod om op het werk zichtbare tekens van politieke, filosofische of religieuze overtuigingen te dragen geen directe discriminatie opleverde en dat geen enkele indirecte discriminatie of schending van de individuele vrijheid of de vrijheid van godsdienst bleek.
- 18 Wat het ontbreken van directe discriminatie betreft, heeft het arbeidshof Antwerpen meer bepaald opgemerkt dat vaststaat dat Achbita niet wegens haar islamitische geloofsovertuiging werd ontslagen, maar wegens haar volgehouden voornemen om tijdens de werkuren zichtbaar uiting te geven aan die geloofsovertuiging door het dragen van een islamitische hoofddoek. De door Achbita geschonden bepaling van het arbeidsreglement heeft volgens het arbeidshof een algemene strekking aangezien zij elke werknemer verbiedt om op het werk zichtbare tekens van politieke, filosofische of religieuze overtuiging te dragen. Uit niets kan worden opgemaakt dat G4S zich toleranter heeft opgesteld ten aanzien van een andere werknemer in een vergelijkbare situatie, inzonderheid een werknemer met een ander geloof of een andere levensbeschouwing die blijvend zou hebben geweigerd dit verbod na te leven.
- 19 Het arbeidshof Antwerpen heeft het argument dat het binnen G4S uitgevaardigde verbod om zichtbare tekens van religieuze of filosofische overtuigingen te dragen, als zodanig een directe discriminatie van Achbita als gelovige zou vormen, afgewezen op grond dat dit verbod niet alleen betrekking had op het dragen van tekens van religieuze overtuigingen, maar ook op het dragen van tekens van filosofische overtuigingen, waardoor het in overeenstemming was met het beschermingscriterium van richtlijn 2000/78, waarin sprake is van „godsdienst of overtuiging”.
- 20 Tot staving van haar cassatieberoep voert Achbita met name aan dat het arbeidshof Antwerpen blijkt heeft gegeven van een onjuiste opvatting van de begrippen „directe discriminatie” en „indirecte discriminatie” in de zin van artikel 2, lid 2, van richtlijn 2000/78, door te oordelen dat de religieuze overtuiging waarop het door G4S uitgevaardigde verbod is gesteund een neutraal criterium is, en door in dat verbod geen ongelijke behandeling te zien tussen de werknemers die een islamitische hoofddoek dragen en degenen die dat niet doen, omdat het verbod geen welbepaalde geloofsovertuiging treft en zich aan alle werknemers opdringt.
- 21 In die omstandigheden heeft het Hof van Cassatie (België) de behandeling van de zaak geschorst en het Hof de volgende prejudiciële vraag gesteld:

„Dient artikel 2.2.a) van richtlijn [2000/78] zo te worden uitgelegd dat het verbod als moslima een hoofddoek te dragen op de werkvloer geen rechtstreekse discriminatie oplevert wanneer

de bij de werkgever bestaande regel aan alle werknemers verbiedt om op de werkvloer uiterlijke tekenen te dragen van politieke, filosofische en religieuze overtuigingen?"

Beantwoording van de prejudiciële vraag

- 22 Met zijn vraag wenst de verwijzende rechter in wezen te vernemen of artikel 2, lid 2, onder a), van richtlijn 2000/78 aldus moet worden uitgelegd dat het verbod om een islamitische hoofddoek te dragen, dat voortvloeit uit een interne regel van een particuliere onderneming die voorziet in een algemeen verbod op het zichtbaar dragen van enig politiek, filosofisch of religieus teken op het werk, door die richtlijn verboden directe discriminatie vormt.
- 23 In de eerste plaats heeft richtlijn 2000/78 volgens artikel 1 ervan tot doel met betrekking tot arbeid en beroep een algemeen kader te creëren voor de bestrijding van discriminatie op grond van godsdienst of overtuiging, handicap, leeftijd of seksuele geaardheid, zodat in de lidstaten het beginsel van gelijke behandeling toegepast kan worden.
- 24 Volgens artikel 2, lid 1, van richtlijn 2000/78 „wordt onder het beginsel van gelijke behandeling verstaan de afwezigheid van elke vorm van directe of indirecte discriminatie op basis van een van de in artikel 1 [van die richtlijn] genoemde gronden”. In artikel 2, lid 2, onder a), van de richtlijn is aangegeven dat er voor de toepassing van artikel 2, lid 1, sprake is van directe discriminatie wanneer iemand op basis van een van de in artikel 1 van de richtlijn genoemde gronden, waaronder godsdienst, ongunstiger wordt behandeld dan een ander die zich in een vergelijkbare situatie bevindt.
- 25 Wat het in artikel 1 van richtlijn 2000/78 vermelde begrip „godsdienst” betreft, moet worden opgemerkt dat deze richtlijn geen omschrijving van dat begrip bevat.
- 26 In overweging 1 van richtlijn 2000/78 verwees de Uniewetgever evenwel naar de grondrechten, zoals die worden gewaarborgd door het Europees Verdrag tot bescherming van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden, ondertekend te Rome op 4 november 1950 (hierna: „EVRM”), dat in artikel 9 bepaalt dat eenieder recht heeft op vrijheid van gedachte, geweten en godsdienst, waarbij dit recht met name de vrijheid omvat hetzij alleen, hetzij met anderen, zowel in het openbaar als privé zijn godsdienst te belijden of overtuiging tot uitdrukking te brengen in erediensten, in onderricht, in praktische toepassing ervan en in het onderhouden van geboden en voorschriften.
- 27 In dezelfde overweging verwees de Uniewetgever tevens naar de gemeenschappelijke constitutionele tradities van de lidstaten als algemene beginselen van het Unierecht. Een van de rechten die uit die gemeenschappelijke tradities voortvloeien en tevens zijn bevestigd in het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie (hierna: „Handvest”), is het in artikel 10, lid 1, van het Handvest neergelegde recht op vrijheid van geweten en van godsdienst. Volgens die bepaling omvat dit recht de vrijheid om van godsdienst en overtuiging te veranderen en de vrijheid, hetzij alleen, hetzij met anderen, zowel in het openbaar als privé, zijn godsdienst te belijden of zijn overtuiging tot uitdrukking te brengen in erediensten, in onderricht, in de praktische toepassing ervan en in het onderhouden van geboden en voorschriften. Zoals blijkt uit de toelichtingen bij het Handvest van de grondrechten ([PB 2007](#),

[C 303, blz. 17](#)), correspondeert het in artikel 10, lid 1, gewaarborgde recht met het recht dat wordt gewaarborgd in artikel 9 van het EVRM en heeft het overeenkomstig artikel 52, lid 3, van het Handvest, dezelfde inhoud en reikwijdte.

- 28 Aangezien het EVRM en later het Handvest het begrip „godsdienst” ruim opvatten door ook de vrijheid van personen om hun godsdienst te belijden onder dat begrip te doen vallen, moet worden aangenomen dat de Uniewetgever heeft willen kiezen voor dezelfde benadering bij de vaststelling van richtlijn 2000/78, en dat het begrip „godsdienst” in artikel 1 van die richtlijn bijgevolg aldus moet worden uitgelegd dat het zowel betrekking heeft op het forum internum, dit is het feit een overtuiging te hebben, als het forum externum, dat wil zeggen de belijdenis in het openbaar van zijn godsdienstige overtuiging.
- 29 In de tweede plaats moet worden vastgesteld of uit de in het hoofdgeding aan de orde zijnde interne regel volgt dat werknemers naargelang van hun godsdienst of overtuiging verschillend worden behandeld, en, in voorkomend geval, of dat verschil in behandeling directe discriminatie in de zin van artikel 2, lid 2, onder a), van richtlijn 2000/78 vormt.
- 30 In casu verwijst de in het hoofdgeding aan de orde zijnde interne regel naar het dragen van zichtbare tekens van politieke, filosofische en religieuze overtuigingen en geldt hij dus zonder onderscheid voor alle uitingen van dergelijke overtuigingen. Die regel moet dus worden geacht alle werknemers van de onderneming op dezelfde wijze te behandelen door hen op algemene en niet-gedifferentieerde wijze met name te verplichten zich neutraal te kleden, wat het dragen van dergelijke tekens uitsluit.
- 31 In dat verband blijkt uit de gegevens van het dossier waarover het Hof beschikt niet dat de in het hoofdgeding aan de orde zijnde interne regel anders is toegepast ten aanzien van Achbita dan ten aanzien van enige andere werknemer.
- 32 Bijgevolg moet worden geconcludeerd dat een interne regel als in het hoofdgeding geen verschil in behandeling creëert dat rechtstreeks gebaseerd is op godsdienst of overtuiging, in de zin van artikel 2, lid 2, onder a), van richtlijn 2000/78.
- 33 Volgens vaste rechtspraak staat het feit dat de verwijzende rechter bij de formulering van een vraag alleen naar bepaalde voorschriften van het Unierecht heeft verwezen, er echter niet aan in de weg dat het Hof deze rechter alle uitleggingsgegevens verschaft die nuttig kunnen zijn voor de beslechting van de bij hem aanhangige zaak, ongeacht of deze al dan niet in zijn vragen worden genoemd. Het staat in dit verband aan het Hof om uit alle door de nationale rechterlijke instantie verschaft gegevens en met name uit de motivering van de verwijzingsbeslissing de elementen van Unierecht te putten die, gelet op het voorwerp van het geding, uitlegging behoeven (zie met name arrest van 12 februari 2015, *Oil Trading Poland*, [C-349/13](#), [EU:C:2015:84](#), punt 45 en aldaar aangehaalde rechtspraak).
- 34 In casu is niet uitgesloten dat de verwijzende rechter tot de conclusie komt dat de in het hoofdgeding aan de orde zijnde interne regel een verschil in behandeling creëert dat indirect is gebaseerd op godsdienst of op overtuiging, in de zin van artikel 2, lid 2, onder b), van richtlijn 2000/78, indien vaststaat, hetgeen hij dient na te gaan, dat de daarin opgenomen

ogenshijnlijk neutrale verplichting in feite tot gevolg heeft dat de personen die een bepaalde godsdienst aanhangen of een bepaalde overtuiging hebben bijzonder worden benadeeld.

- 35 Volgens artikel 2, lid 2, onder b), i), van richtlijn 2000/78 vormt een dergelijk verschil in behandeling echter geen indirecte discriminatie in de zin van artikel 2, lid 2, onder b), van die richtlijn, indien dat verschil objectief werd gerechtvaardigd door een legitiem doel en de middelen voor het bereiken van dat doel passend en noodzakelijk waren.
- 36 In dat verband zij opgemerkt dat, hoewel het uiteindelijk de taak van de nationale rechter is – die bij uitsluiting bevoegd is om de feiten te beoordelen – om vast te stellen of en in hoeverre de in het hoofdgeding aan de orde zijnde interne regel in overeenstemming is met deze vereisten, het Hof, dat de verwijzende rechter nuttige antwoorden dient te verschaffen, bevoegd is om op basis van het dossier van het hoofdgeding en van de ontvangen schriftelijke en mondelinge opmerkingen aanwijzingen te geven die de verwijzende rechter in staat stellen uitspraak te doen in het concrete, bij hem aanhangige geschil.
- 37 Wat in de eerste plaats de voorwaarde inzake het bestaan van een legitiem doel betreft, moet worden opgemerkt dat de wil om in de relaties met publieke en particuliere klanten van een beleid van politieke, filosofische en religieuze neutraliteit blijkt te geven, moet worden geacht legitiem te zijn.
- 38 De wens van een werkgever om ten aanzien van de klanten van neutraliteit blijkt te geven, houdt immers verband met de in artikel 16 van het Handvest erkende vrijheid van ondernemerschap, en is, in beginsel, legitiem, met name wanneer de werkgever bij het nastreven van die doelstelling alleen de werknemers betreft die worden verondersteld in contact te treden met de klanten van de werkgever.
- 39 De uitlegging volgens welke het nastreven van een dergelijke doelstelling het – binnen bepaalde grenzen – mogelijk maakt de vrijheid van godsdienst te beperken vindt overigens steun in de rechtspraak betreffende artikel 9 EVRM van het Europees Hof voor de Rechten van de Mens (EHRM, arrest van 15 januari 2013, Eweida e.a. tegen Verenigd Koninkrijk, CE:ECHR:2013:0115JUD004842010, punt 94).
- 40 Wat in de tweede plaats de vraag betreft of een interne regel als in het hoofdgeding passend is, moet worden vastgesteld dat het opleggen van een verbod aan werknemers om tekens van politieke, filosofische of religieuze overtuiging zichtbaar te dragen geschikt is om de goede toepassing van een beleid van neutraliteit te waarborgen, mits dat beleid daadwerkelijk coherent en systematisch wordt nagestreefd (zie in die zin arresten van 10 maart 2009, Hartlauer, [C-169/07](#), [EU:C:2009:141](#), punt 55, en 12 januari 2010, Petersen, [C-341/08](#), [EU:C:2010:4](#), punt 53).
- 41 In dat verband staat het aan de verwijzende rechter om na te gaan of G4S vóór het ontslag van Achbita een algemeen en niet-gedifferentieerd beleid had vastgesteld op grond waarvan het haar personeelsleden die in contact stonden met de klant, verboden was tekens van politieke, filosofische of religieuze overtuigingen zichtbaar te dragen.

- 42 Wat in de derde plaats de vraag betreft of het in het hoofdgeding aan de orde zijnde verbod noodzakelijk is, dient te worden nagegaan of dat verbod niet verder gaat dan strikt noodzakelijk is. In casu moet worden nagegaan of het verbod om enig teken of kledingstuk dat in verband kan worden gebracht met een geloofsovertuiging of een politieke of filosofische overtuiging zichtbaar te dragen, uitsluitend geldt voor de werknemers van G4S die contact hebben met de klant. Zo dat het geval is, moet bedoeld verbod worden geacht strikt noodzakelijk te zijn om het nagestreefde doel te bereiken.
- 43 In casu dient de verwijzende rechter, wat betreft de weigering van een werknemster zoals Achbita om geen islamitische hoofddoek te dragen bij de uitoefening van haar beroepsactiviteiten bij klanten van G4S, na te gaan of G4S, rekening houdend met de beperkingen die inherent zijn aan de onderneming en zonder een extra last te moeten dragen, gelet op die weigering, haar een arbeidsplaats had kunnen aanbieden waarbij er geen visueel contact met die klanten bestond, in plaats van haar te ontslaan. Het staat aan de verwijzende rechter om, gelet op alle gegevens van het dossier, rekening te houden met de betrokken belangen en de beperkingen van de betrokken vrijheden te begrenzen tot het strikt noodzakelijke.
- 44 Gelet op een en ander moet de vraag van de verwijzende rechter als volgt worden beantwoord:
- Artikel 2, lid 2, onder a), van richtlijn 2000/78 moet aldus worden uitgelegd dat het verbod om een islamitische hoofddoek te dragen, dat voortvloeit uit een interne regel van een particuliere onderneming die voorziet in een verbod op het zichtbaar dragen van enig politiek, filosofisch of religieus teken op het werk, geen directe discriminatie op basis van godsdienst of overtuiging in de zin van die richtlijn vormt.
 - Een dergelijke interne regel van een particuliere onderneming kan daarentegen wel indirecte discriminatie in de zin van artikel 2, lid 2, onder b), van richtlijn 2000/78 vormen, indien vaststaat dat de daarin opgenomen ogenschijnlijk neutrale verplichting in feite tot gevolg heeft dat de personen die een bepaalde godsdienst aanhangen of een bepaalde overtuiging hebben bijzonder worden benadeeld, tenzij die verplichting objectief wordt gerechtvaardigd door een legitiem doel, zoals het nastreven door de werkgever, in de relaties met zijn klanten, van een beleid van politieke, filosofische en religieuze neutraliteit, en de middelen om dat doel te bereiken passend en noodzakelijk zijn, hetgeen de verwijzende rechter dient na te gaan.

Kosten

- 45 Ten aanzien van de partijen in het hoofdgeding is de procedure als een aldaar gerezen incident te beschouwen, zodat de verwijzende rechterlijke instantie over de kosten heeft te beslissen. De door anderen wegens indiening van hun opmerkingen bij het Hof gemaakte kosten komen niet voor vergoeding in aanmerking.

Het Hof (Grote kamer) verklaart voor recht:

Artikel 2, lid 2, onder a), van richtlijn 2000/78/EG van de Raad van 27 november 2000 tot instelling van een algemeen kader voor gelijke behandeling in arbeid en beroep moet aldus worden uitgelegd dat het verbod om een islamitische hoofddoek te dragen, dat voortvloeit uit een interne regel van een particuliere onderneming die voorziet in een verbod op het zichtbaar dragen van enig politiek, filosofisch of religieus teken op het werk, geen directe discriminatie op basis van godsdienst of overtuiging in de zin van die richtlijn vormt.

Een dergelijke interne regel van een particuliere onderneming kan daarentegen wel indirecte discriminatie in de zin van artikel 2, lid 2, onder b), van richtlijn 2000/78 vormen, indien vaststaat dat de daarin opgenomen ogenschijnlijk neutrale verplichting in feite tot gevolg heeft dat de personen die een bepaalde godsdienst aanhangen of een bepaalde overtuiging hebben bijzonder worden benadeeld, tenzij die verplichting objectief wordt gerechtvaardigd door een legitiem doel, zoals het nastreven door de werkgever, in de relaties met zijn klanten, van een beleid van politieke, filosofische en religieuze neutraliteit, en de middelen om dat doel te bereiken passend en noodzakelijk zijn, hetgeen de verwijzende rechter dient na te gaan.

Lenaerts

Tizzano

Silva de Lapuerta

Ilešič

Bay Larsen

Berger

Vilaras

Regan

Rosas

Borg Barthet

Malenovský

Levits

Biltgen

Jürimäe

Lycourgos

Uitgesproken ter openbare terechtzitting te Luxemburg op 14 maart 2017.

De griffier

A. Calot Escobar

De president

K. Lenaerts



DRESSCODE BUREAU OMBUDSMAN 2017

- uitspraak d.d. 14 maart 2017, zaaknr. C-188/15, ECLI:EU:C:2017:204

ARREST VAN HET HOF (Grote kamer)

14 maart 2017 (*)

„Prejudiciële verwijzing – Sociale politiek – Richtlijn 2000/78/EG – Gelijke behandeling – Discriminatie op grond van godsdienst of overtuiging – Wezenlijk en bepalend beroepsvereiste – Begrip – Wens van een klant dat de diensten niet worden verleend door een werknemster die een islamitische hoofddoek draagt”

In zaak C-188/15,

betreffende een verzoek om een prejudiciële beslissing krachtens artikel 267 VWEU, ingediend door de Cour de cassation (hoogste rechterlijke instantie, Frankrijk) bij beslissing van 9 april 2015, ingekomen bij het Hof op 24 april 2015, in de procedure

Asma Bougnaoui,

Association de défense des droits de l’homme (ADDH)

tegen

Micropole SA, voorheen Micropole Univers SA

wijst

HET HOF (Grote kamer),

samengesteld als volgt: K. Lenaerts, president, A. Tizzano, vicepresident, R. Silva de Lapuerta, M. Ilešič, L. Bay Larsen, M. Berger, M. Vilaras en E. Regan, kamerpresidenten, A. Rosas, A. Borg Barthet, J. Malenovský, E. Levits, F. Biltgen (rapporteur), K. Jürimäe en C. Lycourgos, rechters,

advocaat-generaal: E. Sharpston,

griffier: V. Tourrès, administrateur,

gezien de stukken en na de terechtzitting op 15 maart 2016,

gelet op de opmerkingen van:

- Asma Bougnaoui en de Association de défense des droits de l’homme (ADDH), vertegenwoordigd door C. Waquet, avocate,
- Micropole SA, vertegenwoordigd door D. Célice, avocat,
- de Franse regering, vertegenwoordigd door G. de Bergues, D. Colas en R. Coesme als gemachtigden,

- de Zweedse regering, vertegenwoordigd door A. Falk, C. Meyer-Seitz, U. Persson, N. Otte Widgren, E. Karlsson en L. Swedenborg als gemachtigden,
- de regering van het Verenigd Koninkrijk, vertegenwoordigd door S. Simmons, als gemachtigde, bijgestaan door A. Bates, barrister,
- de Europese Commissie, vertegenwoordigd door D. Martin en M. Van Hoof als gemachtigden,

gehoord de conclusie van de advocaat-generaal ter terechtzitting van 13 juli 2016,

het navolgende

Arrest

- 1 Het verzoek om een prejudiciële beslissing betreft de uitlegging van artikel 4, lid 1, van richtlijn 2000/78/EG van de Raad van 27 november 2000 tot instelling van een algemeen kader voor gelijke behandeling in arbeid en beroep (PB 2000, L 303, blz. 16).
- 2 Dit verzoek is ingediend in het kader van een geding tussen Asma Bougnaoui en de Association de défense des droits de l’homme (ADDH) enerzijds en Micropole SA, voorheen Micropole Univers SA (hierna: „Micropole”) anderzijds over het ontslag van Bougnaoui door laatstgenoemde vanwege haar weigering om geen islamitische hoofddoek te dragen tijdens het uitvoeren van taken bij klanten van deze onderneming.

Toepasselijke bepalingen

Richtlijn 2000/78

- 3 De overwegingen 1, 4 en 23 van richtlijn 2000/78 bepalen het volgende:

„(1) Overeenkomstig artikel 6 van het Verdrag betreffende de Europese Unie is de Europese Unie gegrondvest op de beginselen van vrijheid, democratie, eerbiediging van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden, en van de rechtsstaat, welke beginselen de lidstaten gemeen hebben, en eerbiedigt de Unie de grondrechten, zoals die worden gewaarborgd door het Europees Verdrag tot bescherming van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden en zoals die uit de gemeenschappelijke constitutionele tradities van de lidstaten voortvloeien, als algemene beginselen van het gemeenschapsrecht.

[...]

(4) Gelijkheid voor de wet en bescherming van eenieder tegen discriminatie is als universeel recht erkend door de Universele Verklaring van de rechten van de mens, door het Verdrag van de Verenigde Naties inzake de uitbanning van alle vormen van discriminatie van vrouwen, door de Internationale Verdragen van de Verenigde Naties inzake burgerrechten en politieke rechten, respectievelijk inzake economische, sociale en culturele rechten, en door het Europees Verdrag tot bescherming van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden, die door

alle lidstaten zijn ondertekend; Verdrag nr. 111 van de Internationale Arbeidsorganisatie verbiedt discriminatie op het terrein van arbeid en beroep.

[...]

(23) In een zeer beperkt aantal omstandigheden kan een verschil in behandeling gerechtvaardigd zijn wanneer een met godsdienst of overtuiging, handicap, leeftijd of seksuele geaardheid verband houdend kenmerk een wezenlijke en bepalende beroepsvereiste vormt, mits het doel legitiem is en het vereiste daaraan evenredig is; in de informatie die de lidstaten aan de Commissie verstrekken, moet aangegeven worden welke omstandigheden het betreft.”

4 Artikel 1 van richtlijn 2000/78 luidt als volgt:

„Deze richtlijn heeft tot doel met betrekking tot arbeid en beroep een algemeen kader te creëren voor de bestrijding van discriminatie op grond van godsdienst of overtuiging, handicap, leeftijd of seksuele geaardheid zodat in de lidstaten het beginsel van gelijke behandeling toegepast kan worden.”

5 Artikel 2, leden 1 en 2, van deze richtlijn bepaalt het volgende:

„1. Voor de toepassing van deze richtlijn wordt onder het beginsel van gelijke behandeling verstaan de afwezigheid van elke vorm van directe of indirecte discriminatie op basis van een van de in artikel 1 genoemde gronden.

2. Voor de toepassing van lid 1 is er:

- a) ‚directe discriminatie’, wanneer iemand ongunstiger wordt behandeld dan een ander in een vergelijkbare situatie wordt, is of zou worden behandeld op basis van een van de in artikel 1 genoemde gronden;
- b) ‚indirecte discriminatie’, wanneer een ogenschijnlijk neutrale bepaling, maatstaf of handelwijze personen met een bepaalde godsdienst of overtuiging, handicap, leeftijd of seksuele geaardheid, in vergelijking met andere personen bijzonder benadeelt,
 - i) tenzij die bepaling, maatstaf of handelwijze objectief wordt gerechtvaardigd door een legitiem doel en de middelen voor het bereiken van dat doel passend en noodzakelijk zijn, [...]

[...]”

6 Artikel 3, lid 1, van deze richtlijn luidt als volgt:

„Binnen de grenzen van de aan de Gemeenschap verleende bevoegdheden, is deze richtlijn zowel in de overheidssector als in de particuliere sector, met inbegrip van overheidsinstanties, op alle personen van toepassing met betrekking tot:

[...]

- c) werkgelegenheid en arbeidsvoorwaarden, met inbegrip van ontslag en beloning;

[...]"

- 7 Artikel 4, lid 1, van richtlijn 2000/78 bepaalt het volgende:

„Niettegenstaande artikel 2, leden 1 en 2, kunnen de lidstaten bepalen dat een verschil in behandeling dat op een kenmerk in verband met een van de in artikel 1 genoemde gronden berust, geen discriminatie vormt, indien een dergelijk kenmerk, vanwege de aard van de betrokken specifieke beroepsactiviteiten of de context waarin deze worden uitgevoerd, een wezenlijke en bepalende beroepsvereiste vormt, mits het doel legitiem en het vereiste evenredig aan dat doel is.”

Frans recht

- 8 De bepalingen van richtlijn 2000/78 zijn omgezet in Frans recht in met name de artikelen L. 1132-1 en L. 1133-1 van de code du travail (arbeidswet), zoals voortgekomen uit loi n° 2008-496, du 27 mai 2008, portant diverses dispositions d'adaptation au droit communautaire dans le domaine de la lutte contre les discriminations (wet nr. 2008-496 van 27 mei 2008 houdende diverse aanpassingen aan het gemeenschapsrecht op het gebied van de bestrijding van discriminatie, JORF van 28 mei 2008, blz. 8801).

- 9 Artikel L. 1121-1 van de code du travail luidt als volgt:

„Niemand mag persoonsrechten of individuele of collectieve vrijheden beperken door een maatregel die niet gerechtvaardigd is door de aard van de te verrichten taak en niet evenredig is aan het nagestreefde doel.”

- 10 Artikel L. 1132-1 van die wet, in de versie die van kracht was ten tijde van de feiten van het hoofdgeding, bepaalde het volgende:

„Niemand mag worden uitgesloten van een aanwervingsprocedure of van toegang tot een stage of een opleiding binnen een bedrijf, geen enkele werknemer mag worden bestraft, ontslagen of – direct dan wel indirect – discriminerend worden behandeld, zoals omschreven in artikel 1 van wet nr. 2008-496 van 27 mei 2008 houdende diverse aanpassingen aan het gemeenschapsrecht op het gebied van de bestrijding van discriminatie, met name met betrekking tot beloning, in de zin van artikel L. 3221-3, maatregelen inzake winstdeling of verdeling van bedrijfsaandelen, opleiding, herindeling, toeslagen, certificering, classificatie, loopbaanontwikkeling, overplaatsing of contractvernieuwing op grond van zijn herkomst, zijn geslacht, zijn gedragingen, zijn seksuele gerichtheid, zijn leeftijd, [...] zijn politieke opvattingen, zijn vakbonds- of mutualiteitsactiviteiten, zijn godsdienstige overtuiging, zijn fysieke voorkomen, zijn familienaam of op grond van zijn gezondheidstoestand of handicap.”

- 11 Artikel L. 1133-1 van deze wet luidt als volgt:

„Artikel L. 1132-1 staat niet in de weg aan verschillen in behandeling wanneer deze voortvloeien uit een wezenlijk en bepalend beroepsvereiste, mits het doel legitiem en het vereiste evenredig is.”

- 12 Artikel L. 1321-3 van de code du travail, in de versie die van kracht was ten tijde van de feiten van het hoofdgeding, bepaalde het volgende:

„Bedrijfsreglementen mogen niet bevatten:

1° voorschriften die indruisen tegen primair of afgeleid recht of tegen bepalingen in collectieve overeenkomsten en afspraken over in de onderneming of de vestiging toepasselijke arbeidspraktijken;

2° voorschriften die beperkingen opleggen op persoonsrechten en op individuele of collectieve vrijheden die niet zijn gerechtvaardigd door de aard van de te verrichten taak noch evenredig zijn aan het nagestreefde doel;

3° voorschriften die discrimineren tegen werknemers in hun beroep of in hun arbeid, bij gelijke beroepsbekwaamheid, op grond van hun herkomst, geslacht, gedragingen, seksuele gerichtheid, leeftijd, [...] politieke opvattingen, vakbonds- of mutualiteitsactiviteiten, hun godsdienstige overtuiging, fysieke voorkomen, hun familienaam of op grond van hun gezondheidstoestand of handicap.”

Hoofddeding en prejudiciële vraag

- 13 Uit de stukken waarover het Hof beschikt, blijkt dat Bougnaoui in oktober 2007 op een carrièrebeurs voorafgaande aan haar aanwerving door de privéonderneming Micropole een vertegenwoordiger hiervan heeft ontmoet die haar heeft geïnformeerd over het feit dat het dragen van een islamitische hoofddoek een probleem zou kunnen vormen wanneer zij contacten zou hebben met de klanten van die onderneming. Toen Bougnaoui zich op 4 februari 2008 bij Micropole meldde om er haar afstudeerstage te lopen, droeg zij een eenvoudige bandana. Daarna heeft zij op haar werkplek een hoofddoek gedragen. Aan het einde van haar stage heeft Micropole haar met ingang van 15 juli 2008 in dienst genomen als projectingenieur op basis van een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd.
- 14 Nadat zij op 15 juni 2009 was uitgenodigd voor een gesprek voorafgaand aan een mogelijk ontslag, is Bougnaoui op 22 juni 2009 ontslagen bij brief, die als volgt was opgesteld:

„[...] In het kader van uw taken werkt u aan projecten in opdracht van onze klanten.

Wij hebben u gevraagd voor een project voor onze klant [...] op 15 mei in [zijn] vestiging [...]. Na afloop van dit project heeft de klant ons erop gewezen dat het dragen van een hoofddoek, die u daadwerkelijk iedere dag draagt, ongemak heeft veroorzaakt bij een zeker aantal van zijn medewerkers. Hij heeft ook verlangd: „de volgende keer geen hoofddoek’.

Toen u bij onze onderneming in dienst werd genomen en tijdens de gesprekken met uw operationele manager [...] en de verantwoordelijke voor de aanwerving [...], is met u zeer duidelijk over het onderwerp hoofddoek gesproken. Wij hebben u duidelijk gemaakt dat wij volstrekte eerbied hebben voor het beginsel van de vrijheid van meningsuiting en voor ieders religieuze overtuigingen, maar dat u, vanaf het moment dat u binnen of buiten het bedrijf in contact zou staan met klanten van de onderneming, niet in alle omstandigheden een hoofddoek zou kunnen dragen. In het belang en voor de ontwikkeling van de onderneming zijn wij tegenover onze klanten immers genoopt tot

terughoudendheid wat betreft het uiten van de persoonlijke opvattingen van onze werknemers.

Tijdens ons gesprek van 17 juni jongstleden hebben wij u dit beginsel van noodzakelijke neutraliteit, waarvan wij verlangden dat u het jegens onze klanten zou toepassen, opnieuw bevestigd. Wij hebben u opnieuw gevraagd of u deze beroepsvereisten kon aanvaarden door ermee in te stemmen om geen hoofddoek te dragen en u hebt hierop ontkennend geantwoord.

Wij zijn van mening dat deze feiten om de hierboven genoemde redenen het verbreken van uw arbeidsovereenkomst rechtvaardigen. Aangezien uw standpunt het voortzetten van uw werkzaamheden in dienst van de onderneming onmogelijk maakt, omdat wij het door uw opstelling niet mogelijk achten dat u bij onze klanten diensten blijft verrichten, zal uw opzegtermijn niet in acht worden genomen. Aangezien het aan u te wijten is dat deze opzegtermijn niet in acht wordt genomen, zult u geen vergoeding overeenkomstig de opzegtermijn ontvangen.

Wij betreuren deze situatie, aangezien uw vakbekwaamheid en potentieel ons deden hopen op een duurzame samenwerking.”

- 15 Omdat zij van mening was dat bij dit ontslag sprake was van discriminatie, heeft Bougnaoui op 8 september 2009 een beroep ingediend bij de Conseil de prud’hommes de Paris (arbeidsrechter Parijs, Frankrijk). Deze heeft Micropole op 4 mei 2011 veroordeeld tot het betalen van een opzeggingsvergoeding, omdat zij in haar ontslagbrief niet de ernst heeft vermeld van de fout die Bougnaoui wordt verweten, en heeft het beroep verworpen voor het overige, op grond dat beperking aan de vrijheid van Bougnaoui om de islamitische hoofddoek te dragen werd gerechtvaardigd door het contact dat zij had met de klanten van die onderneming en in verhouding stond tot het door Micropole nagestreefde doel om haar imago in stand te houden en niet te botsen met de overtuigingen van haar klanten.
- 16 Bougnaoui, ondersteund door de ADDH, heeft tegen deze beslissing een hoger beroep ingediend bij de Cour d’appel de Paris (hof van beroep Parijs, Frankrijk). Bij uitspraak van 18 april 2013 heeft deze rechter de beslissing van de Conseil de prud’hommes de Paris bevestigd. De Cour d’appel was daarbij met name van oordeel dat het ontslag van Bougnaoui niet het gevolg was van discriminatie op grond van de geloofsovertuiging van de werknemster, aangezien het haar was toegestaan om daar binnen de onderneming uitdrukking aan te blijven geven, en dat het werd gerechtvaardigd door een rechtmatige beperking die voortvloeit uit de belangen van de onderneming, terwijl de uitoefening door de werknemster van de vrijheid om blijk te geven van haar geloofsovertuiging verder reikte dan de onderneming zelf en zich opdrong aan de klanten ervan zonder dat rekening werd gehouden met hun gevoeligheden, hetgeen de rechten van een ander aantastte.
- 17 Bougnaoui en de ADDH hebben tegen de uitspraak van 18 april 2013 cassatieberoep ingesteld bij de Cour de cassation (hoogste rechterlijke instantie, Frankrijk). Zij hebben voor deze rechter betoogd dat de Cour d’appel de Paris met name de artikelen L. 1121-1, L. 1321-3 en L. 1132-1 van de code du travail had geschonden. De beperkingen aan de godsdienstvrijheid zouden immers gerechtvaardigd moeten zijn door de aard van de te vervullen taak en moeten beantwoorden aan een wezenlijk en bepalend beroepsvereiste,

EVRM en heeft het overeenkomstig artikel 52, lid 3, van het Handvest, dezelfde inhoud en reikwijdte.

- 30 Aangezien het EVRM en later het Handvest het begrip „godsdienst” ruim opvatten door ook de vrijheid van personen om hun godsdienst te belijden onder dat begrip te doen vallen, moet worden aangenomen dat de Uniewetgever heeft willen kiezen voor dezelfde benadering bij de vaststelling van richtlijn 2000/78, en dat het begrip „godsdienst” in artikel 1 van die richtlijn bijgevolg aldus moet worden uitgelegd dat het zowel betrekking heeft op het forum internum, dit is het feit een overtuiging te hebben, als het forum externum, dat wil zeggen de belijdenis in het openbaar van zijn godsdienstige overtuiging.
- 31 In de tweede plaats moet worden vastgesteld dat uit de verwijzingsbeslissing niet duidelijk wordt of de vraag van de verwijzende rechter op de vaststelling berust dat er sprake is van een verschil in behandeling dat rechtstreeks is gebaseerd op godsdienst of overtuiging, dan wel dat deze op de vaststelling berust dat er sprake is van een verschil in behandeling dat indirect op dergelijke criteria is gebaseerd.
- 32 In dit verband zou, als – hetgeen aan die rechter staat om na te gaan – het ontslag van Bougnaoui was gebaseerd op de niet-inachtneming van een interne regel die binnen die onderneming gold en die het dragen van zichtbare tekenen van een politieke, filosofische of godsdienstige overtuiging verbood, en als zou blijken dat deze ogenschijnlijk neutrale regel in feite tot gevolg heeft dat de personen die een bepaalde godsdienst aanhangen of een bepaalde overtuiging hebben, zoals Bougnaoui, bijzonder worden benadeeld, moeten worden geconcludeerd dat er sprake is van een verschil in behandeling dat indirect is gebaseerd op godsdienst of overtuiging in de zin van artikel 2, lid 2, onder b), van richtlijn 2000/78 (zie in die zin arrest van heden, G4S Secure Solutions, C-157/15, punten 30 en 34).
- 33 Overeenkomstig artikel 2, lid 2, onder b), i), van die richtlijn zou een dergelijk verschil in behandeling echter geen indirecte discriminatie vormen indien dat verschil objectief was gerechtvaardigd door een legitiem doel, zoals het voeren, door Micropole, van een beleid van neutraliteit jegens haar klanten, en indien de middelen voor het bereiken van dat doel passend en noodzakelijk waren (zie in die zin arrest van heden, G4S Secure Solutions, C-157/15, punten 35-43).
- 34 Voor het geval het ontslag van Bougnaoui niet was gebaseerd op het bestaan van een interne regel, zoals bedoeld in punt 32 van dit arrest, moet daarentegen worden onderzocht, waartoe de vraag van de verwijzende rechter ook uitnodigt, of de wil van een werkgever om rekening te houden met de wens van een klant om de diensten niet langer te laten verrichten door een werknemer die, zoals Bougnaoui, door die werkgever bij die klant was ingezet en een islamitische hoofddoek draagt, een wezenlijk en bepalend beroepsvereiste vormt in de zin van artikel 4, lid 1, van richtlijn 2000/78.
- 35 In dit opzicht kunnen de lidstaten volgens dat artikel bepalen dat een verschil in behandeling dat op een kenmerk berust in verband met een van de in artikel 1 van die richtlijn genoemde gronden, geen discriminatie vormt, indien een dergelijk kenmerk, vanwege de aard van de betrokken specifieke beroepsactiviteiten of de context waarin deze worden uitgevoerd, een wezenlijk en bepalend beroepsvereiste vormt, mits het doel legitiem en het vereiste evenredig aan dat doel is.

mits het doel legitiem is en het vereiste daaraan evenredig is. Het dragen van een islamitische hoofddoek door een werknemster van een privéonderneming die in contact staat met de klanten, maakt volgens hen geen inbreuk op de rechten of overtuigingen van een ander en het ongemak dat of de gevoeligheid die de klanten van een commerciële onderneming zouden ervaren bij de enkele aanblik van een teken van religieuze overtuiging vormt geen ter zake dienend of legitiem criterium dat niets van doen heeft met welke vorm van discriminatie ook en rechtvaardigt dat aan de economische of commerciële belangen van de onderneming voorrang wordt gegeven boven de fundamentele vrijheid van godsdienst van de werknemer.

18 De kamer voor sociale zaken van de Cour de cassation, waarbij verzoeksters in het hoofdgeding cassatieberoep hadden ingesteld, merkt op dat het Hof in zijn arrest van 10 juli 2008, Feryn (C-54/07, EU:C:2008:397), enkel heeft verklaard dat de omstandigheid dat een werkgever publiekelijk verklaart dat hij geen werknemers van een bepaalde etnische afstamming of van een bepaald ras in dienst zal nemen, directe discriminatie bij aanwerving vormt in de zin van richtlijn 2000/43/EG van de Raad van 29 juni 2000 houdende toepassing van het beginsel van gelijke behandeling van personen ongeacht ras of etnische afstamming (PB 2000, L 180, blz. 22), maar zich niet heeft uitgesproken over de vraag of artikel 4, lid 1, van richtlijn 2000/78 aldus moet worden uitgelegd dat de wens van een klant van een werkgever om de diensten van die werkgever niet langer te laten verrichten door een werknemer, wegens een van de in die laatste richtlijn genoemde gronden, een wezenlijk en bepalend beroepsvereiste vormt, vanwege de aard van een beroepsactiviteit of de context waarin deze wordt uitgevoerd.

19 Daarop heeft de Cour de cassation de behandeling van de zaak geschorst en het Hof verzocht om een prejudiciële beslissing over de volgende vraag:

„Moet artikel 4, lid 1, van richtlijn 2000/78 aldus worden uitgelegd dat de wens van een klant van een ICT-adviesbureau om de ICT-diensten van dat bureau niet langer te laten verrichten door een werknemster – een projectingenieur – die een islamitische hoofddoek draagt, een wezenlijk en bepalend beroepsvereiste vormt, vanwege de aard van de betrokken specifieke beroepsactiviteiten of de context waarin deze worden uitgevoerd?”

Verzoek om heropening van de mondelinge behandeling

20 Nadat de advocaat-generaal conclusie had genomen, heeft Micropole op 18 november 2016 een verzoek ingediend tot heropening van de mondelinge behandeling krachtens artikel 83 van het Reglement voor de procesvoering van het Hof.

21 Ter ondersteuning van haar verzoek heeft Micropole aangevoerd dat het Hof kennis moest nemen van haar opmerkingen nadat die conclusie was genomen en dat zij het Hof aanvullende informatie wilde overleggen.

22 In dit verband dient eraan te worden herinnerd dat het Hof overeenkomstig artikel 83 van zijn Reglement voor de procesvoering in elke stand van het geding, de advocaat-generaal gehoord, de heropening van de mondelinge behandeling kan gelasten, onder meer wanneer het zich onvoldoende voorgelicht acht of wanneer een zaak moet worden beslecht op grond van een argument waarover de partijen of de in artikel 23 van het

Statuut van het Hof van Justitie van de Europese Unie bedoelde belanghebbenden hun standpunten niet voldoende hebben kunnen uitwisselen.

- 23 In casu is het Hof, de advocaat-generaal gehoord, van oordeel dat het over alle noodzakelijke gegevens beschikt om uitspraak te doen op het beroep dat bij hem aanhangig is gemaakt en dat dit verzoek niet hoeft te worden beslecht op grond van een argument waarover geen standpunten zijn uitgewisseld voor het Hof.
- 24 Micropoles verzoek tot heropening moet dan ook worden afgewezen.

Beantwoording van de prejudiciële vraag

- 25 Met zijn vraag wenst de verwijzende rechter in wezen te vernemen of artikel 4, lid 1, van richtlijn 2000/78 aldus moet worden uitgelegd dat de wil van een werkgever om rekening te houden met de wensen van een klant om diensten van de werkgever niet langer te laten verrichten door een werkneemster die een islamitische hoofddoek draagt, een wezenlijk en bepalend beroepsvereiste in de zin van deze bepaling vormt.
- 26 In de eerste plaats zij eraan herinnerd dat die richtlijn volgens artikel 1 ervan tot doel heeft met betrekking tot arbeid en beroep een algemeen kader te creëren voor de bestrijding van discriminatie op grond van godsdienst of overtuiging, handicap, leeftijd of seksuele geaardheid, zodat in de lidstaten het beginsel van gelijke behandeling kan worden toegepast.
- 27 Wat het in artikel 1 van die richtlijn vermelde begrip „godsdienst” betreft, moet worden opgemerkt dat deze richtlijn geen omschrijving van dat begrip bevat.
- 28 In overweging 1 van richtlijn 2000/78 verwees de Uniewetgever evenwel naar de grondrechten, zoals die worden gewaarborgd door het Europees Verdrag tot bescherming van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden, ondertekend te Rome op 4 november 1950 (hierna: „EVRM”), dat in artikel 9 bepaalt dat eenieder recht heeft op vrijheid van gedachte, geweten en godsdienst, waarbij dit recht met name de vrijheid omvat hetzij alleen, hetzij met anderen, zowel in het openbaar als privé zijn godsdienst te belijden of overtuiging tot uitdrukking te brengen in erediensten, in onderricht, in praktische toepassing ervan en in het onderhouden van geboden en voorschriften.
- 29 In dezelfde overweging verwees de Uniewetgever tevens naar de gemeenschappelijke constitutionele tradities van de lidstaten als algemene beginselen van het Unierecht. Een van de rechten die uit die gemeenschappelijke tradities voortvloeien en tevens zijn bevestigd in het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie (hierna: „Handvest”), is het in artikel 10, lid 1, van het Handvest neergelegde recht op vrijheid van geweten en van godsdienst. Volgens die bepaling omvat dit recht de vrijheid om van godsdienst en overtuiging te veranderen en de vrijheid, hetzij alleen, hetzij met anderen, zowel in het openbaar als privé, zijn godsdienst te belijden of zijn overtuiging tot uitdrukking te brengen in erediensten, in onderricht, in de praktische toepassing ervan en in het onderhouden van geboden en voorschriften. Zoals blijkt uit de toelichtingen bij het Handvest van de grondrechten (PB 2007, C 303, blz. 17), correspondeert het in artikel 10, lid 1, gewaarborgde recht met het recht dat wordt gewaarborgd in artikel 9 van het

- 36 Het staat dus aan de lidstaten om in voorkomend geval te bepalen dat een verschil in behandeling dat op een kenmerk in verband met een van de in artikel 1 van die richtlijn genoemde gronden berust, geen discriminatie vormt. Dat lijkt in casu het geval te zijn op grond van artikel L. 1133-1 van de code du travail, hetgeen echter dient te worden nagegaan door de verwijzende rechter.
- 37 Daarbij zij in herinnering gebracht dat het Hof herhaaldelijk heeft geoordeeld dat uit artikel 4, lid 1, van richtlijn 2000/78 blijkt dat niet de grond voor het verschil in behandeling, maar een met die grond verband houdend kenmerk een wezenlijk en bepalend beroepsvereiste moet vormen (zie de arresten van 12 januari 2010, Wolf, C-229/08, EU:C:2010:3, punt 35; 13 september 2011, Prigge e.a., C-447/09, EU:C:2011:573, punt 66; 13 november 2014, Vital Pérez, C-416/13, EU:C:2014:2371, punt 36, en 15 november 2016, Salaberria Sorondo, C-258/15, EU:C:2016:873, punt 33).
- 38 Bovendien moet worden benadrukt dat overeenkomstig overweging 23 van richtlijn 2000/78 slechts in een zeer beperkt aantal omstandigheden een kenmerk dat verband houdt met in het bijzonder godsdienst een wezenlijk en bepalend beroepsvereiste kan vormen.
- 39 Ook moet worden benadrukt dat volgens de bewoordingen zelf van artikel 4, lid 1, van richtlijn 2000/78 het betrokken kenmerk slechts een dergelijk vereiste kan vormen „vanwege de aard van de betrokken specifieke beroepsactiviteiten of de context waarin deze worden uitgevoerd”.
- 40 Uit deze verschillende aanwijzingen volgt dat het begrip „wezenlijk en bepalend beroepsvereiste” in de zin van deze bepaling verwijst naar een objectief vereiste dat is ingegeven door de aard van de betrokken beroepsactiviteit of de context waarin deze wordt uitgevoerd. Subjectieve overwegingen, zoals de wil van de werkgever om rekening te houden met de bijzondere wensen van de klant, kunnen daarentegen niet onder dat begrip vallen.
- 41 Bijgevolg dient op de door de verwijzende rechter voorgelegde vraag te worden geantwoord, dat artikel 4, lid 1, van richtlijn 2000/78 aldus moet worden uitgelegd dat de wil van een werkgever om rekening te houden met de wensen van een klant om de diensten van die werkgever niet langer te laten verrichten door een werkneemster die een islamitische hoofddoek draagt, niet kan worden beschouwd als een wezenlijk en bepalend beroepsvereiste in de zin van die bepaling.

Kosten

- 42 Ten aanzien van de partijen in het hoofdgeding is de procedure als een aldaar gerezen incident te beschouwen, zodat de verwijzende rechterlijke instantie over de kosten heeft te beslissen. De door anderen wegens indiening van hun opmerkingen bij het Hof gemaakte kosten komen niet voor vergoeding in aanmerking.

Het Hof (Grote kamer) verklaart voor recht:

Artikel 4, lid 1, van richtlijn 2000/78/EG van de Raad van 27 november 2000 tot instelling van een algemeen kader voor gelijke behandeling in arbeid en beroep

dient aldus te worden uitgelegd dat de wil van een werkgever om rekening te houden met de wensen van een klant om de diensten van die werkgever niet langer te laten verrichten door een werkneemster die een islamitische hoofddoek draagt, niet kan worden beschouwd als een wezenlijk en bepalend beroepsvereiste in de zin van die bepaling.

ondertekeningen



DRESSCODE BUREAU OMBUDSMAN 2017

- Illustraties Dresscode



DRESSCODE Bureau Ombudsman 2017



Business



Formal



Business Casual



Smart Casual



Business



Formal



Business Casual



Smart Casual



HANDREIKING BELANGENVERSTRENGELING BUREAU OMBUDSMAN 2017

HANDREIKING belangenverstrengeling Bureau Ombudsman 2017

Algemeen

De Gedragscode van het Bureau van de Ombudsman [hierna: het Bureau] benadrukt onder meer de onafhankelijke en onpartijdige wijze waarop de werkzaamheden van het instituut van de Ombudsman verricht moeten worden. Het voorkomen van gevallen waarin sprake zou kunnen zijn van een verstrengeling van de belangen van de medewerkers van het Bureau, maar ook de schijn daarvan, moet daarom zoveel mogelijk worden nagestreefd.

Het is uiteraard onmogelijk om op voorhand alle gevallen te beschrijven waarin zich een mogelijke belangenverstrengeling zou kunnen voordoen. Deze handreiking moet derhalve als een hulpmiddel worden gezien, waarin de in de gedragscode aangeven uitgangspunten nader worden uitgewerkt. De eigen verantwoordelijkheid en integriteit van de medewerkers zijn in dit verband van groot belang.

Hoofdstuk 1

Algemene bepalingen

Artikel 1

Belangenverstrengeling wordt in deze handreiking gedefinieerd als de situatie waarbij de medewerker, direct of indirect, privébelangen heeft dan wel zou kunnen hebben die conflicteren dan wel op gespannen voet staan of zouden kunnen staan met de concrete uitvoering van zijn hoofdtaken.

Artikel 2

In deze handreiking wordt een belangenverstrengeling, of de schijn daarvan, geacht aanwezig te zijn in onder meer de volgende gevallen:

1. de medewerker heeft een familierelatie tot in de vierde graad met een verzoeker of met een persoon die onderzocht wordt, dan wel direct of indirect betrokken is of is geweest bij een onderzoek;
2. de medewerker heeft een vriendschappelijke relatie of persoonlijk conflict met een verzoeker of met een persoon die onderzocht wordt, dan wel direct of indirect betrokken is of is geweest bij een onderzoek;
3. de medewerker is een partner, al dan niet geregistreerd, ex-partner, oud-collega, buurman of buurvrouw van een verzoeker of van een persoon die onderzocht wordt, dan wel direct of indirect betrokken is of is geweest bij een onderzoek;
4. de medewerker bezit direct of indirect financiële belangen in een onderneming die een relatie met het Instituut van de Ombudsman heeft of kan krijgen;
5. de medewerker heeft een schuld bij een verzoeker dan wel bij een persoon die onderzocht wordt, dan wel direct of indirect betrokken is of is geweest bij een onderzoek;

6. de medewerker heeft een eenmanszaak, danwel heeft een financieel zakelijk belang bij een onderneming die werkzaamheden verricht op een terrein dat nauw verwant is aan de werkzaamheden van het instituut van de Ombudsman.

Hoofdstuk 2

Aanvullende bepalingen

Artikel 3

Artikel 6, eerste, tweede en derde lid van de Landsverordening ombudsman is van overeenkomstige toepassing op de medewerker van het Bureau.

Artikel 4

Artikel 2 van deze handreiking is van overeenkomstige toepassing op de medewerker van het Bureau die vanwege zijn hoofdwerkzaamheden invloed heeft, dan wel zou kunnen hebben op de keuze van een voorgenomen contractspartner van de Ombudsman.

Artikel 5

Het voornemen om, al dan niet tijdelijk, nevenactiviteiten te gaan uitoefenen, wordt tijdig gemeld en wordt niet ten uitvoer gebracht zonder voorafgaande toestemming van de Ombudsman.

Artikel 6

Een medewerker meldt een geval van belangenverstrengeling dat op hem betrekking heeft onverwijld aan de Ombudsman en verschaft in dit verband alle relevante informatie.

Artikel 7

Een vermoeden van een geval van belangenverstrengeling dat betrekking heeft op een andere medewerker, wordt zo snel mogelijk onder de aandacht van deze medewerker gebracht door degene die dit vermoeden heeft. Indien de medewerker, bij wie vermoedelijk sprake is van een belangenverstrengeling, nalaat om de Ombudsman tijdig over het ontstane vermoeden in te lichten, meldt de medewerker bij wie het vermoeden in eerste instantie ontstond zijn bevindingen aan de Ombudsman.

Artikel 8

1. In het geval er mogelijkwijze sprake zou kunnen zijn belangenverstrengeling, verschoont de medewerker op wie de belangenverstrengeling betrekking heeft, zich van het in behandeling nemen dan wel het verder in behandeling nemen van de desbetreffende zaak.
2. Mocht de Ombudsman achteraf van oordeel zijn dat er geen sprake is van een belangenverstrengeling, dan kan de medewerker de behandeling van de desbetreffende zaak hervatten dan wel een aanvang maken met de behandeling.

Slotbepalingen

Artikel 9

De Ombudsman ziet toe op de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van de medewerkers van het Bureau.

Artikel 10

Dit document kan worden aangehaald als Handreiking belangenverstrengeling Bureau Ombudsman 2017.

Aldus vastgesteld op 6 maart 2017

De Ombudsman van Curaçao,
K.R. Concincion



KLACHTENREGELING OMBUDSMAN 2017

KLACHTENREGELING Ombudsman 2017

Algemeen

De Ombudsman van Curaçao is een Hoog College van Staat dat zijn constitutionele taken op onafhankelijke wijze uitoefent. Bij de uitvoering van deze taken streeft de Ombudsman ernaar om de zaken die bij hem in behandeling zijn op een zo correct mogelijke wijze te behandelen. Klachten over de wijze waarop de Ombudsman, of het Bureau dat hem ondersteunt, zijn taken uitvoert, worden behandeld op de wijze zoals in deze regeling vastgelegd.

Hoofdstuk 1

Algemene bepalingen

Artikel 1

1. Eenieder heeft het recht om over de wijze waarop de Ombudsman zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen een klacht in te dienen bij de Ombudsman.
2. Een gedraging van een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de Ombudsman, daaronder begrepen een gedraging van een Ombudsman-plaatsvervanger, wordt aangemerkt als een gedraging van de Ombudsman.
3. Een klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, kunnen zich ter behartiging van hun belangen in de klachtprocedure laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen. De Ombudsman kan van een gemachtigde, niet zijnde een advocaat, een schriftelijke machtiging verlangen, behoudens in die gevallen waarin de gemachtigde samen met de klager verschijnt.
4. De Ombudsman kan bijstand of vertegenwoordiging door een persoon tegen wie ernstige bezwaren bestaan weigeren. Die persoon en degene voor wie hij optreedt worden van de weigering, en van de redenen die daaraan ten grondslag liggen, onverwijld schriftelijk in kennis gesteld.
5. Geen klacht kan worden ingediend tegen:
 - a. een beslissing inzake de bevoegdheid van de Ombudsman om een verzoekschrift in behandeling te nemen;
 - b. een beslissing over de ontvankelijkheid van een verzoeker;
 - c. een onderzoeksbeslissing van de Ombudsman;
 - d. een gedane aanbeveling;
 - e. een oordeel van de Ombudsman over de behoorlijkheid van een gedraging.

Artikel 2

1. De Ombudsman draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen.
2. De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.
3. De Ombudsman kan de afdoening van een klacht delegeren aan een Ombudsman-plaatsvervanger of, indien er sprake is van een klacht tegen een medewerker van het Bureau Ombudsman, aan een andere medewerker van het instituut die niet betrokken is geweest bij de gedraging waarover de klacht is ingediend.

4. Delegatie van de afdoening van een klacht vindt niet plaats indien de klacht een gedraging van de Ombudsman zelf betreft.
5. Indien de Ombudsman dit in voorkomend geval noodzakelijk acht, of indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van de Ombudsman zelf, kan de Ombudsman bepalen dat een klacht behandeld wordt door een persoon of commissie zoals bedoeld in artikel 12.

Hoofdstuk 2

De behandeling van klaagschriften

Artikel 3

1. Een klaagschrift bevat ten minste:
 - a. de naam, het adres en overige contactgegevens van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
2. Indien een klaagschrift in een andere dan de Nederlandse, Papiamentse of Engelse taal is gesteld, en een vertaling voor een goede behandeling van het klaagschrift noodzakelijk is, draagt de indiener zorg voor een vertaling.
3. De Ombudsman kan besluiten het klaagschrift niet in behandeling te nemen, indien de indiener nalaat om binnen een door de Ombudsman gestelde termijn het klaagschrift met een vertaling aan te vullen.

Artikel 4

1. Zodra de Ombudsman naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van het klaagschrift.
2. Het naar tevredenheid van de klager tegemoetkomen aan een schriftelijke klacht wordt schriftelijk bevestigd door de Ombudsman.

Artikel 5

De Ombudsman bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk binnen twee weken na de ontvangst hiervan. De ontvangstbevestiging bevat ten minste de volgende gegevens:

- a. de datum waarop de klacht is ontvangen;
- b. de termijn waarbinnen de klacht zal worden afgehandeld;
- c. de procedure van hoor en wederhoor
- d. de mogelijkheid om de tekst van de klachtenregeling op te vragen of via internet te lezen.

Artikel 6

1. De Ombudsman is niet verplicht de klacht te behandelen indien deze betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend, die met inachtneming van deze regeling reeds is behandeld dan wel in behandeling is;
 - b. die langer dan een jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie onderworpen is dan wel onderworpen is geweest;

- d. die deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit, en indien ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek of een vervolging gaande is.
- 2. De Ombudsman is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging naar zijn oordeel onvoldoende is.
- 3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 7

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 8

- 1. De Ombudsman stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid, al dan niet in elkaars tegenwoordigheid, te worden gehoord. Het horen kan in overleg met de klager telefonisch plaatsvinden.
- 2. Van het horen van de klager en van degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien betrokkenen hebben verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
- 3. Van het horen wordt een verslag gemaakt dat aan alle betrokkenen wordt verstrekt.

Artikel 9

- 1. De Ombudsman handelt de klacht af binnen zes weken of, indien een externe klachtbehandelaar wordt aangewezen, binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.
- 2. De Ombudsman kan de afhandeling van de klacht voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 10

De Ombudsman stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die hij daaraan verbindt.

Hoofdstuk 3

Aanvullende bepalingen

Artikel 11

De Ombudsman draagt zorg voor de registratie van de bij hem ingediende klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.

Artikel 12

1. Bij besluit van de Ombudsman kan een externe persoon of externe commissie belast worden met de behandeling van en de advisering over klachten.
2. De in het eerste lid bedoelde persoon of commissie kan slechts in algemene zin instructies ontvangen van de Ombudsman.

Artikel 13

1. Bij het bericht van ontvangst, bedoeld in artikel 5, wordt vermeld of een externe persoon/externe commissie de klacht zal behandelen dan wel over de klacht zal adviseren.
2. De persoon of commissie bedoeld in artikel 12 beslist over de toepassing van artikel 8, tweede lid.
3. De persoon of commissie bedoeld in artikel 12 zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van een advies en eventuele aanbevelingen, aan de Ombudsman. Het rapport bevat, indien van toepassing, een verslag van het horen.

Artikel 14

Indien het oordeel en de conclusies van de Ombudsman afwijken van de conclusies, het advies of de eventuele aanbevelingen zoals bedoeld in artikel 13, derde lid vermeldt de Ombudsman de reden voor die afwijking dan wel het niet overnemen van de aanbevelingen.

Slotbepalingen

Artikel 15

De Ombudsman draagt zorg voor de behoorlijke publicatie en bekendmaking van deze klachtenregeling.

Artikel 16

Deze regeling kan worden aangehaald als Klachtenregeling Ombudsman 2017.

Aldus vastgesteld op 11 december 2017

De Ombudsman van Curaçao,
K.R. Concincion



SOCIAL MEDIA CODE
BUREAU OMBUDSMAN 2017

SOCIAL MEDIA CODE Bureau Ombudsman 2017

Algemeen

Het gebruik van social media heeft de manier waarop wij met elkaar omgaan op ingrijpende en permanente wijze veranderd. De communicatielijnen worden steeds korter, terwijl de hoeveelheid aan informatie die uitgewisseld wordt steeds toeneemt, en eenvoudiger beschikbaar en vindbaar is op social media platforms zoals LinkedIn, Facebook, Snapchat, Twitter, Whatsapp, Youtube of Instagram.

Social media biedt aan medewerkers van organisaties veel mogelijkheden om zich zowel op professioneel als op persoonlijk vlak te ontwikkelen. In dit verband kan het soms uitdagend zijn om privé- en werkgerelateerde uitlatingen op social media te scheiden. Hierbij moet worden opgemerkt dat social media in de praktijk bij uitstek een middel is, waarop mensen niet steeds even genuanceerd hun meningen en opinies met elkaar delen. Alhoewel dat niet betekent dat elke mening via social media ongestraft kan worden gedeeld, moet daarbij een zeer grote mate van vrijheid worden aangenomen (zie in dit verband o.m. Rechtbank Amsterdam, 1 december 2014, ECLI:NL:RBAMS:2014:8364 en Gerecht in Eerste Aanleg van Aruba, 19 augustus 2016, ECLI:NL:OGEEA:2016:510).

Privéactiviteiten en -uitlatingen van medewerkers van het Bureau van de Ombudsman [hierna: het Bureau] op social media behoren primair tot de verantwoordelijkheid van de desbetreffende medewerker. Het is echter belangrijk dat medewerkers van het Bureau, wanneer ze hun persoonlijke mening op social media geven, zich realiseren dat hun mening c.q. handelwijze gevolgen kan hebben voor het imago van het instituut van de Ombudsman. Van de medewerkers van het Bureau mag derhalve worden verwacht dat zij de nodige zorg in acht nemen wanneer zij op social media actief zijn voor of namens het instituut, maar ook wanneer zij privé actief zijn.

Met het vaststellen van deze Social Media Code wordt getracht om op hoofdlijnen enkele richtlijnen te geven voor een optimaal en veilig gebruik van social media door medewerkers van het Bureau. Het recht op vrijheid van meningsuiting wordt hierbij op positieve wijze gestimuleerd en zoveel mogelijk belicht vanuit de gedragsstandaarden die gelden voor medewerkers die werkzaam zijn bij het Bureau.

Hoofdstuk 1

Werkgerelateerde social media activiteiten

Artikel 1

De Gedragscode Bureau Ombudsman 2017 is van toepassing op alle werkgerelateerde social media activiteiten van het Bureau van de Ombudsman.

Artikel 2

Activiteiten op social media vinden zoveel mogelijk op transparante wijze plaats.

Een incidenteel gebruik van eigen social media accounts onder kantoortijd voor privédoeleinden is beperkt toegestaan, mits dit de arbeidsproductiviteit niet vermindert.

Artikel 13

Het gebruik van het logo van het instituut van de Ombudsman voor privé social media activiteiten is niet toegestaan.

Artikel 14

Het zich uitlaten op negatieve wijze over het instituut, over collega's en over derden met wie de Ombudsman een werkrelatie heeft wordt te allen tijde vermeden.

Artikel 15

Het zich publiekelijk uitlaten over bestuursorganen die het onderwerp zijn of zouden kunnen zijn van een onderzoek van de Ombudsman wordt zoveel mogelijk vermeden.

Artikel 16

Het publiekelijk uiten van politieke voorkeuren, of het doen van uitingen over politiek gerelateerde onderwerpen, wordt zoveel mogelijk vermeden.

Slotbepalingen

Artikel 17

De Ombudsman houdt toezicht op de correcte naleving van deze bepalingen.

Artikel 18

Dit document kan worden aangehaald als Social Media Code Bureau Ombudsman 2017.

Aldus vastgesteld op 19 december 2017

De Ombudsman van Curaçao,
K.R. Concincion

Artikel 3

Mededelingen gedaan op social media zijn verifieerbaar, en worden, waar mogelijk, gestaafd met verwijzing naar relevante bronnen.

Artikel 4

De aanpassing of correctie van een social media uiting wordt altijd vermeld. Gemaakte fouten worden zo snel mogelijk nadat deze zijn gesignaleerd gecorrigeerd.

Artikel 5

Vragen via social media worden zo snel mogelijk dan wel binnen een redelijke termijn beantwoord.

Artikel 6

Vertrouwelijke, financiële en overige persoonlijke informatie van medewerkers en anderen wordt altijd gerespecteerd en nimmer op social media geplaatst.

Artikel 7

Het auteursrecht, de intellectuele eigendom, handelsmerken, rechten op publiciteit en andere rechten van derden worden gerespecteerd. Bronvermelding is noodzakelijk indien melding wordt gedaan van onder meer producten en projecten die niet het eigendom van het instituut van de Ombudsman zijn.

Artikel 8

Commerciële producten of diensten van derden worden in beginsel niet gepromoot.

Hoofdstuk 2

Niet-werkgerelateerde social media activiteiten

Artikel 9

De Gedragscode Bureau Ombudsman 2017 is zoveel mogelijk van toepassing op de niet-werkgerelateerde social media activiteiten van medewerkers van het Bureau van de Ombudsman.

Artikel 10

Smaad, belediging, laster en het online publiekelijk aanzetten tot geweld of haat tegen een groep personen, of een lid van zo'n groep, worden altijd vermeden.

Artikel 11

Informatie die beschikbaar wordt bij de uitvoering van de Landsverordening ombudsman wordt nimmer op social media geplaatst en wordt voorts met de nodige zorg en vertrouwelijkheid behandeld.

Artikel 12

[eiseres], wonende te Amsterdam, eiseres bij
dagvaarding van 17 november 2014, advocaat mr.
C.J. Nierop te Amsterdam,

tegen

1 [gedaagde sub 1],

wonende te Amsterdam, advocaat
mr. R.J. Vles te Bussum,

2. [gedaagde sub 2], wonende te
Amsterdam, advocaat mr. L. Varela te
Amsterdam, gedaagden.

Partijen zullen hierna [eiseres], [gedaagde sub 1] en [gedaagde sub 2] worden genoemd.

1 De procedure

Ter terechtzitting van 25 november 2014 heeft [eiseres] gesteld en gevorderd overeenkomstig de in fotokopie aan dit vonnis gehechte dagvaarding. [gedaagde sub 1] en [gedaagde sub 2] hebben verweer gevoerd met conclusie tot weigering van de gevraagde voorzieningen. Alle partijen hebben producties en een pleitnota in het geding gebracht. De voorzieningenrechter heeft, na daartegen door [gedaagde sub 1] gemaakt bezwaar, productie 24 aan de zijde van [eiseres] buiten beschouwing gelaten. Na verder debat hebben partijen verzocht vonnis te wijzen.

Ter zitting waren aanwezig - voor zover van belang - [eiseres] met mr. Nierop, [gedaagde sub 1] met mr. Vles en [gedaagde sub 2] met mr. Varela.

In verband met de spoedeisendheid van de zaak is op 1 december 2014 de beslissing gegeven en is meegedeeld dat de uitwerking daarvan zal volgen op 10 december 2014. Het onderstaande bevat die uitwerking.

2 De feiten

- 2.1. [eiseres] is op 10 mei 2012 in Spanje in het huwelijk getreden met [X] (hierna [X]).
- 2.2. [eiseres], [X] en [gedaagde sub 1] zijn bekenden. Zij hebben afgesproken dat [gedaagde sub 1] zijn sperma ter beschikking zou stellen ten behoeve van de vervulling van de kindwens van [eiseres] en [X]. [X] is, na kunstmatige inseminatie, op 10 augustus 2012 bevallen van [Y] [eiseres] (hierna [Y]). [gedaagde sub 1] is de biologische vader van [Y].
- 2.3. [eiseres] is op 13 november 2012 in Spanje een adoptieprocedure gestart. [eiseres] heeft in deze procedure niet vermeld dat de identiteit van de biologische vader ([gedaagde sub 1])



SOCIAL MEDIA CODE
BUREAU OMBUDSMAN 2017

- [Rechtbank Amsterdam, 1 december 2014, ECLI:NL:RBAMS:2014:8364](#)

ECLI:NL:RBAMS:2014:8364

Instantie Rechtbank Amsterdam

Datum uitspraak 01-12-2014

Datum publicatie 12-12-2014

Zaaknummer C/13/575498 / KG ZA 14-1405

Rechtsgebieden Civiel recht

Bijzondere kenmerken Kort geding

Inhoudsindicatie

Eiseres is de echtgenote van de biologische moeder van het kind, van wie gedaagde sub 1 de biologische vader is. Het kind is door kunstmatige inseminatie verwekt. Eiseres vordert een contactverbod en een verbod op uitingen op internet jegens gedaagden, die zich volgens haar op social media onrechtmatig over haar hebben uitgelaten. In de door haar aangewezen uitingen wordt naar het oordeel van de voorzieningenrechter echter geen grond gevonden voor het oordeel dat de uitingen van gedaagden onrechtmatig jegens eiseres zijn en om die reden een inperking van hun recht op vrijheid van meningsuiting rechtvaardigen. Daarbij speelt een rol dat de uitingen zijn gedaan op facebook en twitter en dat het voor de gemiddelde lezer duidelijk is dat daarop, niet altijd in even genuanceerde bewoordingen, meningen met het brede publiek worden gedeeld.

Wetsverwijzingen

Verdrag tot bescherming van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden 10

Vindplaatsen

Rechtspraak.nl

Onder redactie van Tina van der Linden-Smith, met medewerking van

Kea de Raaij annotatie in UDH:IR/12205

Uitspraak

—

vonnis

RECHTBANK AMSTERDAM

Afdeling privaatrecht, voorzieningenrechter civiel

zaaknummer / rolnummer: C/13/575498 / KG ZA 14-1405 SP/MRSB

Vonnis in kort geding van 1 december 2014

in de zaak van

bekend is. Het adoptieverzoek is bij wijze van voorlopige spoedvoorziening op 11 februari 2013 toegewezen.

- 2.4. [gedaagde sub 1] heeft tot januari 2013 contact met [Y] gehad. Daarna heeft [X] het contact verbroken. [gedaagde sub 1] heeft [Y] sedertdien niet meer gezien.
- 2.5. [gedaagde sub 1] is, na de weigering van [X] om mee te werken aan inschrijving van het vaderschap van [gedaagde sub 1] in de registers van de burgerlijke stand, op 23 februari 2013 een procedure voor de Rechtbank van Eerste Aanleg nummer 92 van Madrid (procedure 260/2013) gestart, strekkende tot erkenning van zijn vaderschap. Deze procedure is thans nog aanhangig.
- 2.6. [gedaagde sub 1] heeft in april 2014 een procedure aanhangig gemaakt voor de Rechtbank van Eerste Aanleg nummer 28 van Madrid (procedure 779/2014) strekkende tot annulering van de adoptie van [Y] door [eiseres].
- 2.7. Op 20 januari 2014 heeft [gedaagde sub 1] het volgende bericht op zijn facebookpagina geplaatst:

"These days it's exactly one year that i have had any news from either my daughter [Y] nor her mother [X]. They seem to be hidden on an unknown addres to make sure I can't relate. So guess what. I encounter [X] in a bar behind my house. Just an hour ago. It's incredible hour physical your body reacts to something so intense. Shaking all over unto the bone and then overly calm mentally. Anyway I called the police and ended up being the one having to make way. Being a man isn't a good thing to be in these kind of situations. Which is such an unjust feeling i can tell you. So come on village is there anyone who can give me information about [X] and my daughter?"

- 2.8. [gedaagde sub 2] heeft het bericht van [gedaagde sub 1] gekopieerd en geplaatst op zijn eigen facebookpagina, voorzien van een foto van [gedaagde sub 1], [eiseres] en [X], die hij heeft getagt. [gedaagde sub 2], die op sociale media opereert onder de naam "[naam]", heeft aan het bericht - voor zover voor deze procedure van belang - het volgende toegevoegd:

*"IMPORTANT: Looking for informations about [X] Ramirez [X] and [gedaagde sub 1]'s daughter: [Y]. [eiseres] is the wife of [X].
(...)*

One of my dearest friends [gedaagde sub 1] hasn't seen his babygirl [Y] for over a year now. Her mother [X] has blocked all contact. Chanced house, phone number, mailaccount, etcetera. Just to keep [gedaagde sub 1] and his family away. Why would anyone ever keep a LOVING father away from his babygirl? Is there anyone who gains from this absurd reality? 17 months old little [Y] must have started walking and talking a little by now, having no recollection of her father. [X] and [Y] supposedly live in Madrid, and at the time of last contact [X]'s wife [eiseres] lived and worked mostly in Amsterdam. If anyone has any knowledge they can share, of influence of any kind on this bizar and painful situation; please help [gedaagde sub 1] out of this agony!

If [X] or [eiseres] encounters this message: PLEASE find a way to get out of this mess!

Remember [gedaagde sub 1] was your friend and he loves [Y] very much!! To be clear: for the past year [gedaagde sub 1] has tried to get in touch with [X] in every clean way he could think of. Involving everyone this way is one of the final resorts."

- 2.9. In februari 2014 is een facebookpagina geopend genaamd "To get her, to get here, together with [Y]" (een verwijzing naar een van de kunstprojecten van [eiseres] genaamd "To-get-her(E), to get here, to get her Together"). Op de pagina is onder meer het volgende bericht geplaatst:

"Shocking ! [eiseres] is pretending to be the mother of [Y], and use this in her dance work. But [eiseres] IS NOT the mother of [Y] !! [X] is the mother of [Y]!"

Onder het bericht is een integrale Spaanse tekst weergegeven van de website [www.condeduquemadrid.es/evento/\[eiseres\]-\[eiseres\]-training](http://www.condeduquemadrid.es/evento/[eiseres]-[eiseres]-training) die als bron voor het bericht heeft gediend. Het Spaanse bericht betreft een aankondiging van een nieuw project van [eiseres] genaamd "[Y]".

- 2.10. [gedaagde sub 2] heeft het onder 2.9. bedoelde bericht gekopieerd en geplaatst op zijn eigen facebookpagina, voorzien van het volgende bericht:

"Shocking: a child is missing, the mother is hiding and the wife of the mother is pretending being the real mother and make money with it!!!"

- 2.11. [gedaagde sub 2] heeft de onder 2.9 en 2.10 weergegeven berichten gepost op facebookpagina's van een aantal opdrachtgevers van [eiseres], althans links naar die berichten op de facebookpagina's van die opdrachtgevers geplaatst.
- 2.12. De facebookposts van [gedaagde sub 2] worden automatisch ook op zijn twitteraccount geplaatst.
- 2.13. Bij brieven van 10 september 2014 heeft de raadsman van [eiseres] zich jegens [gedaagde sub 1] en [gedaagde sub 2] op het standpunt gesteld dat zij zich schuldig hebben gemaakt aan smaad, laster en belaging door de hiervoor genoemde berichten op internet te verspreiden en verspreid te houden. [gedaagde sub 1] en [gedaagde sub 2] zijn gesommeerd zich van het verspreiden van verdere lasterlijke berichten te onthouden en de reeds geplaatste berichten van het internet te verwijderen en verwijderd te houden, bij gebreke waarvan een kort geding procedure in het vooruitzicht is gesteld.
- 2.14. De facebookpagina *"To get her, to get here, together with [Y]"* is na de sommatie van 10 september 2014 verwijderd.

3 Het geschil

- 3.1. [eiseres] vordert samengevat primair:

- dat het [gedaagde sub 1] en [gedaagde sub 2] op straffe van (hoofdelijke) verbeurte van eendwangsom wordt verboden voor de duur van drie jaar op welke wijze dan ook met [eiseres], haar familieleden en haar vrienden contact op te nemen, over hen op welke wijze dan ook berichten op het internet te plaatsen of op andere wijze onder familie, vrienden, zakelijke relaties en sociale media contacten van [eiseres] berichten te verspreiden;
- dat [gedaagde sub 1] en [gedaagde sub 2] op straffe van (hoofdelijke) verbeurte van eendwangsom worden veroordeeld binnen zeven dagen na betekening van dit vonnis alle tekst, tekstbestanden, videobestanden, videofragmenten, geluidsbestanden, geluidsfragmenten of wat voor berichten of bestanden dan ook die zij op het internet over [eiseres] en [Y] hebben geplaatst te verwijderen en verwijderd te houden, althans de providers van de verschillende websites waarop de teksten over en beelden van [eiseres] en [Y] zijn geplaatst aan te schrijven met het verzoek tot verwijdering daarvan over te gaan, met machtiging van [eiseres] om dit vonnis in de plaats te stellen van de wilsverklaring van [gedaagde sub 1] en [gedaagde sub 2] indien zij niet aan deze veroordeling voldoen;
- dat [gedaagde sub 1] en [gedaagde sub 2] worden veroordeeld aan [eiseres] een voorschot op immateriële schadevergoeding te voldoen van € 2.500,-; subsidiair:
- dat [gedaagde sub 1] en [gedaagde sub 2] een in goede justitie te bepalen contactverbod wordtopgelegd;

- dat [gedaagde sub 1] en [gedaagde sub 2] worden verplicht op een in goede justitie vast stellen wijze de op het internet geplaatste berichten over [eiseres] te verwijderen;
- dat [gedaagde sub 1] en [gedaagde sub 2] (hoofdelijk) worden veroordeeld tot betaling van een in goede justitie vast te stellen bedrag als voorschot op immateriële schadevergoeding; zowel primair als subsidiair;
- iedere andere beslissing te nemen die in goede justitie geraden voorkomt;
- dat [gedaagde sub 1] en [gedaagde sub 2] worden veroordeeld in de proceskosten.

3.2. [eiseres] legt aan haar vorderingen - samengevat - het volgende ten grondslag. [gedaagde sub 1] en [gedaagde sub 2] hebben samen de onder 2.9 genoemde facebookpagina geopend. Zij hebben zich door het plaatsen van de bij de feiten genoemde berichten op het internet schuldig gemaakt aan laster, smaad dan wel belaging, hetgeen als onrechtmatig jegens [eiseres] (en [Y]) kan worden aangemerkt. De berichten zijn feitelijk onjuist. Dat [eiseres] geld met [Y] zou verdienen is volledig uit de lucht gegrepen. Evenmin houden [X] en [eiseres] [Y] voor [gedaagde sub 1] verborgen. [gedaagde sub 1] heeft altijd beschikt over hun contactgegevens en deze zijn niet gewijzigd. Wel is het zo dat [gedaagde sub 1] ermee heeft ingestemd dat hij geen actieve vaderrol zou vervullen en dat (geregeld) contact dus in beginsel niet aan de orde is. Dat hij daarop is teruggekomen en in dat verband tegen [X] en [eiseres] procedures heeft aangespannen is niet in het belang van [Y] en in strijd met de gemaakte afspraken.

Uit de omstandigheid dat [gedaagde sub 1] en [gedaagde sub 2] vrienden van [eiseres] hebben getagt en de berichten, althans links naar die berichten, op de facebookpagina's van opdrachtgevers van [eiseres] hebben geplaatst, blijkt dat het [gedaagde sub 1] en [gedaagde sub 2] alleen te doen is de reputatie van [eiseres] te schaden. Dat staat hen niet vrij. Gelet op de reacties van derden op de berichten vreest [eiseres] dat er tussen de volgers van [gedaagde sub 1] en [gedaagde sub 2] personen zitten die de beschuldigingen serieus zullen nemen. [gedaagde sub 1] en [gedaagde sub 2] hebben de berichten ondanks de sommatie van 10 september 2014 niet (allemaal) van het internet verwijderd. [eiseres] is bang voor represailles. Zij heeft bij toewijzing van het gevorderde derhalve spoedeisend belang.

3.3. [gedaagde sub 1] heeft - samengevat - tegen de vorderingen het volgende verweer gevoerd. Het staat [gedaagde sub 1] vrij zijn ervaringen op het internet te delen met eenieder die daarvan kennis wenst te nemen. Het enige bericht dat hij over de onderhavige kwestie op internet heeft geplaatst is het bericht van 20 januari 2014 op zijn facebookpagina (zie onder 2.7). Alle overige berichten, alsmede de facebookpagina "*To get her, to get here, together with [Y]*" zijn van [gedaagde sub 2]. [gedaagde sub 1] heeft daarmee niets te maken (gehad). Hem kan van de handelingen van [gedaagde sub 2], die op [gedaagde sub 1] overigens ook niet onrechtmatig overkomen, geen verwijt worden gemaakt. Het bericht van 20 januari 2014 kan hoe dan ook niet als onrechtmatig jegens [eiseres] of [Y] aangemerkt worden. Het betreft een weergave van een ontmoeting met [X], die hij een jaar nadat zij plotseling alle contact met hem en tussen hem en [Y] verbrak voor het laatst had gezien. Het bevat geen feitelijke onjuistheden en kan bovendien niet als grievend jegens [eiseres] worden aangemerkt. Dat [eiseres] naar aanleiding van het bericht door derden is benaderd is evenmin aangetoond.

[gedaagde sub 1] betwist dat hij erin heeft toegestemd geen (actieve) vaderrol in het leven van [Y] te vervullen, integendeel. [eiseres] heeft de Spaanse rechter misleid door bij haar

adoptieverzoek het bestaan van [gedaagde sub 1] als bekende biologische vader onvermeld te laten. Volgens [gedaagde sub 1] heeft [eiseres] deze procedure enkel ingestoken om zichzelf in de Spaanse adoptieprocedure een betere uitgangspositie te verschaffen. Het is niet toevallig dat in die procedure op 5 december 2014 een hoorzitting plaatsvindt.

[gedaagde sub 2] heeft aangevoerd dat hij enkel heeft geprobeerd een vriend in nood te helpen. De facebookpagina heeft hij buiten [gedaagde sub 1] om opgesteld. [gedaagde sub 2] betwist dat hij

[eiseres] met de berichten en de facebookpagina, waarmee hij enkel heeft geprobeerd informatie omtrent de verblijfplaats van [Y] te verkrijgen, in haar goede eer of naam heeft geschaad. Voor zover de berichten beschuldigingen bevatten vinden zij steun in het beschikbare feitenmateriaal. [eiseres] heeft niet weersproken dat tussen [gedaagde sub 1] en [Y] sedert januari 2014 geen contact meer heeft plaatsgevonden. Evenmin is aangetoond dat [gedaagde sub 1] over de (huidige) contactgegevens van [X] en [eiseres] beschikt. Dat zij [Y] voor [gedaagde sub 1] verborgen houden is derhalve juist. [gedaagde sub 2] heeft voorts uit het feit dat [eiseres] haar nieuwste project "[Y]" heeft genoemd afgeleid dat zij met (de naam van) haar dochter inkomsten verwierf. Ook de daarover gedane mededelingen zijn derhalve niet onjuist, althans betreffen een begrijpelijke vergissing. Ook wat zijn berichten betreft geldt dat niet gebleken is dat [eiseres] daardoor is benaderd of wordt bedreigd door derden. Verder heeft [gedaagde sub 2] de berichten en de facebookpagina direct na de sommatie van 10 september 2014 verwijderd.

Nu [gedaagde sub 2] niet onrechtmatig jegens [eiseres] heeft gehandeld, kan van een contactverbod of van een beperking op zijn recht op vrijheid van meningsuiting geen sprake zijn. Voor zover wordt geoordeeld dat [gedaagde sub 2] wel onrechtmatig jegens [eiseres] heeft gehandeld, dient zijn belang bij vrije meningsuiting te prevaleren boven het belang van [eiseres] om niet in haar goede eer of naam te worden aangetast.

[gedaagde sub 1] en [gedaagde sub 2] concluderen tot afwijzing van de vorderingen met veroordeling van [eiseres] in de proceskosten.

4 De beoordeling

- 4.1. Uitgangspunt voor het door [eiseres] gevorderde contactverbod is dat voor het toewijzen van een dergelijke ingrijpende maatregel sprake moet zijn van in hoge mate aannemelijke feiten en omstandigheden die de maatregel kunnen rechtvaardigen. Voor zover de vorderingen van [eiseres] zien op uitingen van [gedaagde sub 1] en [gedaagde sub 2] op internet geldt dat de toewijzing daarvan in beginsel een beperking inhoudt van het in artikel 10 lid 1 van het Europees Verdrag tot Bescherming van de Rechten van de Mens en de Fundamentele Vrijheden (EVRM) neergelegde grondrecht van [gedaagde sub 1] en [gedaagde sub 2] op vrijheid van meningsuiting. Een dergelijk recht kan slechts worden beperkt indien dit bij de wet is voorzien en noodzakelijk is in een democratische samenleving bijvoorbeeld ter bescherming van de goede naam en de rechten van anderen (artikel 10 lid 2 EVRM). Van een beperking die bij de wet is voorzien is sprake, wanneer de uitlatingen onrechtmatig zijn in de zin van artikel 6:162 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Dat kan het geval zijn indien [gedaagde sub 1] en/of [gedaagde sub 2] zich met hun uitingen schuldig hebben gemaakt aan een of meer strafbare feiten, zoals [eiseres] stelt dat het geval is. Zij heeft bij haar vorderingen naar hun aard een spoedeisend belang.
- 4.2. De voorzieningenrechter is van oordeel dat [eiseres] tegenover de gemotiveerde betwisting door [gedaagde sub 1] en [gedaagde sub 2] onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt dat [gedaagde sub 1] bij het plaatsen van de berichten, die onder de naam [naam] op verscheidene social media zijn gepost, en bij het aanmaken van de facebookpagina "*To get her, to get here, together with [Y]*" betrokken is geweest. Evenmin heeft [eiseres] voldoende aannemelijk gemaakt dat [gedaagde sub 1] op deze pagina berichten heeft geplaatst of door anderen op deze pagina geplaatste berichten heeft gekopieerd en verder heeft verspreid. Het enige bericht waartegen [eiseres] bezwaar maakt en dat aan [gedaagde sub 1] kan worden toegeschreven is het bericht van 20

januari 2014, waarvan [gedaagde sub 1] erkent dat hij dit op zijn eigen facebookpagina heeft geplaatst. Het bericht betreft een verslag van de toevallige ontmoeting tussen [gedaagde sub 1] en

[X], welke ontmoeting op [gedaagde sub 1] kennelijk (en, gelet op de door hem geschetste achtergrond van de situatie, ook begrijpelijk) grote indruk heeft gemaakt. [eiseres] wordt in het gehele bericht niet genoemd. Dat het bericht op enig onderdeel feitelijk onjuist is kan, gelet op het betoog van [gedaagde sub 1], voorshands niet worden aangenomen. Naar het oordeel van de voorzieningenrechter kan noch de tekst noch de strekking van dit bericht als onrechtmatig jegens [eiseres] worden aangemerkt. Zij heeft bovendien niet aangetoond dat zij nadelige gevolgen van dit bericht heeft ondervonden of dreigt te ondervinden.

Voor zover [eiseres] in deze procedure beoogt op te treden als wettelijk vertegenwoordiger van [Y], die in het bericht wél wordt genoemd, geldt dat geen grond bestaat voor het oordeel dat het bericht [Y] in haar goede eer of naam heeft aangetast en dat niet gebleken is dat zij van het bericht nadelige gevolgen heeft ondervonden of dreigt te ondervinden. Gesteld noch gebleken is dat het recht van [gedaagde sub 1] op vrijheid van meningsuiting op andere gronden dan de onrechtmatigheid van het bericht zou moeten worden beperkt. De conclusie is dus dat het [gedaagde sub 1] vrij stond het bericht op zijn facebookpagina te plaatsen, zodat de vorderingen jegens [gedaagde sub 1] strekkende tot verwijdering van dat bericht, alsmede tot het voldoen van een vergoeding uit hoofde van immateriële schadevergoeding, zullen worden afgewezen.

- 4.3. Nu niet kan worden aangenomen dat [gedaagde sub 1] zich op onrechtmatige wijze over [eiseres] op het internet heeft geuit, laat staan dat hij op andere onrechtmatige wijze contact met haar of haar familie en vrienden heeft gezocht, en [eiseres] niet, althans onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt dat [gedaagde sub 1] voornemens is dat in de toekomst wel te doen, bestaat voor de gevorderde verboden, die een inperking op de (grond)rechten van [gedaagde sub 1] met zich zouden brengen, geen grond. Het voorgaande leidt tot de slotsom dat alle vorderingen jegens [gedaagde sub 1] zullen worden afgewezen.
- 4.4. Wat betreft [gedaagde sub 2] kan op grond van het voorgaande voorshands wordenaangenomen dat hij (zonder [gedaagde sub 1] daarin te kennen) de facebookpagina "*To get her, to get here, together with [Y]*" heeft aangemaakt, daarop onder meer het onder 2.9. geciteerde bericht heeft geplaatst en dat bericht ook verder op het internet heeft verspreid. Bij het plaatsen van het bericht van [gedaagde sub 1] d.d. 20 januari 2014 op zijn eigen facebookpagina heeft [gedaagde sub 2] bovendien het onder 2.8. geciteerde bericht geplaatst. [gedaagde sub 2] heeft deze berichten, althans links naar die berichten, althans links naar de facebookpagina "*To get her, to get here, together with [Y]*", onder meer op de facebookpagina's van een aantal opdrachtgevers van [eiseres] gepost.
- 4.5. Ten aanzien van het onder 2.8 bedoelde bericht geldt dat voorshands niet aannemelijk is geworden dat dit bericht feitelijk onjuist is en dat het [gedaagde sub 2] in beginsel vrijstaat om zich over deze kwestie openbaar te uiten. [gedaagde sub 2] heeft in het onder 2.9. geciteerde bericht geïnsinueerd, althans zo leest de voorzieningenrechter dit bericht, dat [eiseres] zich ten onrechte als de moeder van [Y] voordoet en met (gebruik van) [Y] geld heeft verdiend. [gedaagde sub 2] heeft in dat verband gesteld dat hij daarmee bedoelde dat [eiseres] niet de biologische moeder van [Y] is en dat hij overigens tot april 2014 er niet van op de hoogte was dat [Y] door [eiseres] was geadopteerd. Verder is van belang dat [gedaagde sub 2] bij deze uiting ook steeds verwijst naar een website (van een opdrachtgever van [eiseres]) waarop staat vermeld dat [eiseres] sinds 16 maanden moeder is en dat zij daarom haar nieuwste project [Y] heeft genoemd. Voor de gemiddelde lezer moet op basis daarvan duidelijk zijn dat de insinuatie van [gedaagde sub 2] dat [eiseres] met [Y] geld verdient is gebaseerd op het gegeven dat [eiseres] haar nieuwste project naar [Y] heeft vernoemd en dat dit enkel een mening betreft. Hoewel aan [eiseres] kan worden toegegeven dat zij (juridisch) de moeder van [Y] is, en dat in die zin de uiting van [gedaagde sub 2] feitelijk onjuist was, zijn de uitingen van [gedaagde sub 2] in de gegeven omstandigheden niet als onrechtmatig jegens [eiseres] (of [Y]) aan te merken. Daarbij weegt mee dat facebook bij uitstek een medium is waarop mensen, niets steeds even genuanceerd, hun meningen en opinies met elkaar delen. Alhoewel dat niet betekent dat elke mening via

facebook ongestraft kan worden gedeeld, moet daarbij wel een zeer grote mate van vrijheid worden aangenomen. De mening van [gedaagde sub 2] overschrijdt, alhoewel (deels) ongefundeerd, naar het oordeel van de voorzieningenrechter niet de grenzen van het betamelijke. [eiseres] heeft verder onvoldoende aannemelijk gemaakt dat zij door de berichtgeving van [gedaagde sub 2], voor zover al feitelijk onjuist, op enige wijze nadeel heeft ondervonden. Wellicht dat zij bij haar opdrachtgevers in verlegenheid is gebracht, omdat [gedaagde sub 2] de berichten, althans links naar die berichten, op de facebookpagina's van een (overigens beperkt) aantal opdrachtgevers van [eiseres] heeft geplaatst, maar [eiseres] heeft ook wat dit betreft onvoldoende aannemelijk gemaakt dat zij hierdoor schade heeft geleden. De conclusie is dan ook dat de onder 2.8. en 2.9. geciteerde berichten niet als onrechtmatig jegens [eiseres] kunnen worden aangemerkt. Datzelfde geldt voor de facebookpagina "To get her, to get here, together with [Y]". Het aanmaken van een facebookpagina is op zichzelf niet onrechtmatig en [eiseres] heeft onvoldoende aannemelijk gemaakt dat zij of [Y] daardoor in hun goede eer of naam zijn aangetast of daarover door derden op negatieve wijze worden benaderd. Bij dit alles komt dat [gedaagde sub 2] heeft verklaard dat hij de facebookpagina na de sommatie van 10 september 2014 heeft verwijderd en dat hij ook de overige door [eiseres] bestreden berichten inmiddels van zijn facebookpagina en twitteraccount heeft afgehaald, hetgeen [eiseres] onvoldoende gemotiveerd heeft bestreden.

- 4.6. [gedaagde sub 2] heeft ter zitting verklaard dat het hem er steeds enkel om te doen is geweest [gedaagde sub 1] te helpen en niet om [eiseres] te kwetsen of in een kwaad daglicht te stellen. Hij heeft onderkend dat zijn pogingen om [gedaagde sub 1] te helpen een averechts effect hebben gehad en toegezegd dat hij zich in de toekomst van het verspreiden van verdere berichten aangaande de kwestie zal onthouden. De voorzieningenrechter is gelet op al het voorgaande van oordeel dat er geen grond bestaat om de gevorderde verboden en geboden jegens [gedaagde sub 2] toe te wijzen. Ook het gevorderde voorschot is niet toewijsbaar, nu niet aannemelijk is dat de berichten en de facebookpagina als onrechtmatig jegens [eiseres] zullen worden aangemerkt, zodat de vordering voorshands een deugdelijke grondslag ontbeert. Daar komt bij dat [eiseres] de omvang van haar schade op geen enkele wijze heeft onderbouwd of geconcretiseerd. De slotsom is dat ook de vorderingen jegens [gedaagde sub 2] alle zullen worden afgewezen.

- 4.7. [eiseres] zal als de in het ongelijk gestelde partij in de proceskosten worden veroordeeld. De kosten aan de zijde van [gedaagde sub 1] worden begroot op:

- griffierecht € 868,00
- salaris advocaat 816,00

Totaal € 1.684,00

De kosten aan de zijde van [gedaagde sub 2] worden begroot op:

- griffierecht € 77,00
- salaris advocaat 816,00 Totaal € 893,00

5 De beslissing

De voorzieningenrechter

- 5.1. weigert de gevraagde voorzieningen,

5.2. veroordeelt [eiseres] in de proceskosten, aan de zijde van [gedaagde sub 1] tot op heden begroot op € 1.684,00 en aan de zijde van [gedaagde sub 2] tot op heden begroot op € 893,00,

5.3. verklaart dit vonnis wat betreft de kostenveroordelingen uitvoerbaar bij voorraad.

Dit vonnis is gewezen door mr. S.P. Pompe, voorzieningenrechter, bijgestaan door mr. M.R.S. Bacon, griffier, en in het openbaar uitgesproken op 1 december 2014.



SOCIAL MEDIA CODE
BUREAU OMBUDSMAN 2017

- Gerecht in Eerste Aanleg van Aruba,
19 augustus 2016,
ECLI:NL:OGEAA:2016:510

ECLI:NL:OGEAA:2016:510

Instantie	Gerecht in Eerste Aanleg van Aruba
Datum uitspraak	19-08-2016
Datum publicatie	22-08-2016
Zaaknummer	K.G. 1686 van 2016
Rechtsgebieden	Civil recht
Bijzondere kenmerken	Eerste aanleg - enkelvoudig
Inhoudsindicatie	kort geding, arbeidsgeschil, ontslag op staande voet, post met grof taalgebruik op Facebook
Vindplaatsen	Rechtspraak.nl AR 2016/2462

Uitspraak

Vonnis in kort geding van 19 augustus 2016

Behorend bij K.G. 1686 van 2016

GERECHT IN EERSTE AANLEG VAN ARUBA

VONNIS IN KORT GEDING

in de zaak van:

[naam], te Aruba, hierna ook te noemen:

E*, gemachtigde: advocaat mr. H.G.

Figaroa,

tegen:

de naamloze vennootschap **CALABAS**

HOTELS N.V., te Aruba, hierna ook te

noemen: Riu, gemachtigde: advocaat

mr. L.J. Pieters, **1 DE PROCEDURE**

Het verloop van de procedure blijkt uit:

- het verzoekschrift met producties, ingediend op 13 juli 2016;

- de producties ingediend door Riu;
- de pleitnota van E*;
- de pleitnota van Riu;
- de aantekeningen van de griffier ter gelegenheid van de mondelinge behandeling op 5 augustus 2016.

Aan partijen is meegedeeld dat vandaag vonnis zou worden gewezen.

2 DE VASTSTAANDE FEITEN

2.1 E* is sedert 10 september 2007 in dienst bij Riu in de functie van waitress.

2.2 Op 8 april 2016 is E* door Riu op staande voet ontslagen. In het ontslagformulier is hiervoor vermeld, samengevat en vertaald naar het Nederlands, dat zij na een conflict met een leidinggevende op 2 april 2016 op Facebook één of meer berichten had gepost die bedreigend, beledigend, intimiderend en veel respectloze opmerkingen over collega's en leidinggevendenden bevatten. De ontslaggrond is vermeld als het uitschelden, beledigen en bedreigen van collega's, het creëren van een slechte werksfeer, een gebrek aan integratie in de werkploeg en gebrek aan respect voor leidinggevendenden.

2.3 In een uitgebreide post van E*, door haar omstreeks 2 april 2016 op Facebook geplaatst, is onder meer opgenomen:

"Een verdomde stomme Colombiaanse hoer die denkt dat ze voodoo voor mij kan doen, luister goed stommeling, als je mij schade zou willen berokkenen op het werk, dan heb ik een advies voor jou...ga naar een cursus Engels, want wat je spreekt is niet meer dan stront...Ik trek me van geen enkele kut iets aan omdat ik...kan werken waar ik wil, want in jou geval... door alle ballen die je hebt gelikt van die oudjes om een positie te verwerven, had je nooit zo'n verdomd smerige supervisor kunnen zijn..." En in een andere post:

"Rottige stommelingen met valse tanden, je bent erg miserabel wat triest en zonde voor jou...verkeerd gebaarde smerige hoerendochters verdoemde vuile teven..."

2.4 Bij haar Facebookprofiel heeft E* vermeld dat zij werkzaam is bij Riu.

3 DE STANDPUNTEN VAN PARTIJEN

3.1 E* vordert wedertewerkstelling, doorbetaling van loon, vermeerderd met de wettelijke verhoging en de wettelijke rente en veroordeling van Riu tot vergoeding van de proceskosten.

3.2 E* grondt de vordering erop dat uit de door haar geplaatste Facebook-berichten niet blijkt dat zij het over collega's en/of leidinggevendenden heeft en dat het enkel plaatsen van negatieve berichten over een ander geen grond oplevert voor ontslag op staande voet.

3.3 Riu heeft gemotiveerd verweer gevoerd.

3.4 Op de standpunten van partijen zal het Gerecht, waar nodig, nader ingaan.

4 DE BEOORDELING

- 4.1 De kern van het geschil wordt gevormd door de vraag of met voldoende mate van zekerheid de bodemrechter het door Riu gegeven ontslag op staande voet in stand zal laten. Hiertoe is noodzakelijk dat wordt vastgesteld dat sprake is van een dringende reden zoals bedoeld in art. 7A:1615o BW. Hiertoe overweegt het Gerecht het volgende.
- 4.2 Niet in geschil is dat E* op Facebook een aantal berichten heeft gepost waarin zeer grof taalgebruik voorkomt. Ook staat vast dat E* bij haar profiel heeft vermeld dat zij werkzaam is bij Riu. Partijen zijn het er voorts over eens dat op 2 april 2016 E* en haar leidinggevendenden een meningsverschil hebben gehad. Daarover heeft die leidinggevende bij HRM een klacht ingediend.
- 4.3 Dat de opmerkingen van E* op Facebook (zeer) beledigend zijn, behoeft geen betoog. In dat opzicht spreken de teksten voor zich. De bij de feiten vermelde citaten zijn overigens slechts een kleine selectie van de weinig aan de verbeelding overlatende opmerkingen van E*. Die heeft zich echter verweerd met de stelling dat zij die post niet heeft gericht tegen een specifiek persoon, maar "in het algemeen" haar opmerkingen heeft gemaakt. Dat standpunt volgt het Gerecht niet.
- 4.4 Voor een willekeurige lezer op een betrekkelijk openbaar medium als Facebook kunnen de door E* geplaatste opmerkingen moeilijk anders worden gelezen dan dat zij die richt tegen mensen met wie zij werkt c.q. leiding aan haar geven. De opmerkingen zijn immers specifiek, namelijk gerelateerd aan de gezagsverhouding en werkomgeving waarin E* werkt. De omstandigheid dat de naam van haar collega's en/of leidinggevende(n) niet is vermeld maakt dit niet anders.
- 4.5 Deze opmerkingen vallen ruim buiten de door E* bepleite vrijheid van meningsuiting, nu dat recht niet kan worden ingezet om onbelemmerd met schuttingtaal over collega's op social media te spreken. Zo dit recht al op deze wijze kan worden uitgeoefend, behoeft van een werkgever niet te worden verwacht dat hij accepteert dat een werknemer zich op een dergelijke wijze over zijn of haar collega's uitlaat, nu dat onmiskenbaar een sterk negatief imago van het bedrijf oproept en het bovendien een taak van een goed werkgever is om andere werknemers tegen opmerkingen zoals deze te beschermen.
- 4.6 Naar zijn voorlopig oordeel komt het Gerecht dan ook tot de conclusie dat E* aan Riu een dringende reden heeft gegeven om de arbeidsovereenkomst met haar onverwijld op te zeggen. Dit leidt ertoe dat haar vorderingen zullen worden afgewezen, met veroordeling van E* in de kosten van het geding.

5 DE UITSpraak

Het Gerecht:

wijst het gevorderde af;

veroordeelt E* in de kosten van de procedure, die tot de datum van uitspraak aan de kant van Riu worden begroot op Afl. 1.500,00 aan salaris van de gemachtigde;

verklaart de veroordelingen in dit vonnis uitvoerbaar bij voorraad.

Dit vonnis is gewezen door mr. J. Sap, rechter, en werd uitgesproken ter openbare terechtzitting van 19 augustus 2016 in aanwezigheid van de griffier.



GEDRAGSCODE
BUREAU OMBUDSMAN 2017

GEDRAGSCODE Bureau Ombudsman 2017

Algemeen

Sinds de vaststelling van de eerste gedragscode voor het Bureau van de Ombudsman [hierna: het Bureau] in 2013 hebben zich diverse belangrijke ontwikkelingen voorgedaan. Zo heeft de Ombudsman in 2016 een visie en een missie vastgesteld, waarin de ambities en wensen van het instituut zijn vastgelegd. Door deze nieuwe ontwikkelingen, maar ook vanwege een interne evaluatie van de bestaande gedragscode, werd het wenselijk geacht om een nieuwe gedragscode voor het Bureau vast te stellen.

Gedurende het proces om te komen tot de inhoud van de nieuwe gedragscode, is intensief overleg gevoerd met de medewerkers van het Bureau. Ook deze nieuwe gedragscode gaat uit van normen, competenties en kernwaarden die als minimumeisen moeten worden beschouwd, en die de medewerkers moeten ondersteunen bij de bewustwording en de oordeelsvorming op het gebied van integriteit. De gedragscode draagt dus in belangrijke mate bij aan de organisatiecultuur en stelt de medewerker van het Bureau tevens beter in staat om de toegekende taken uit te oefenen binnen de geldende kaders.

Deze gedragscode geeft in principe voornamelijk richtlijnen voor werkgerelateerde activiteiten. Ook privéactiviteiten kunnen echter de integriteit van de medewerker in het geding brengen. Uit de literatuur en uit jurisprudentie blijkt expliciet dat sommige privéactiviteiten, ook wanneer deze uitsluitend verricht worden buiten werktijd, negatieve gevolgen kunnen hebben voor het werk dat een medewerker moet verrichten, dan wel voor het imago van de organisatie. Het is derhalve aan te bevelen dat de medewerkers van het Bureau, binnen redelijke grenzen, ook in hun privésfeer deze gedragscode in het achterhoofd houden.

Tot slot is van belang om op te merken dat door het consequent toepassen van deze gedragscode niet alleen het onderlinge vertrouwen binnen het Bureau wordt gewaarborgd, maar ook het vertrouwen dat de gemeenschap in het instituut moet kunnen hebben wordt gestimuleerd. Gezien de positie die het instituut van de Ombudsman als Hoog College van Staat in het Curaçaose staatsbestel inneemt, is dit een positieve ontwikkeling waar uiteindelijk de gehele gemeenschap baat bij heeft.

Waarden, normen en competenties

1. Wij zijn professioneel

Ons werk voldoet altijd aan hoge kwaliteitseisen. De hiervoor benodigde relevante kennis houden wij op peil. Bij het verrichten van onze werkzaamheden houden wij rekening met relevante internationale en

ationale regelingen. Verder houden we in ieder geval de literatuur, jurisprudentie, ombudsprudentie en overige voor ons vakgebied relevante informatie bij.

Wij werken toe naar concrete resultaten op grond van helder geformuleerde doelstellingen. Voorgenomen veranderingen in onze aanpak worden in dit verband tijdig aangegeven.

Als een professionele en vakkundige organisatie dragen wij representatieve en neutrale kleding (zie in dit verband de [Dresscode Bureau Ombudsman 2017](#)).

2. Wij zijn zorgvuldig

Publieke middelen worden gebruikt voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt. Tijd, faciliteiten, materialen en andere middelen worden slechts gebruikt voor zover dat bij het werk passend is. Wij gebruiken de uit gemeenschapsgeld bekostigde materialen en middelen zo efficiënt mogelijk en maken waar mogelijk gebruik van duurzame producten.

Het overbrengen van informatie, zowel in woord, geschrift, gebaar of op andere wijze, wordt altijd tijdig en met de nodige zorg gedaan.

Bij het verrichten van onze hoofdtaken, alsmede bij het uitvoeren van onze overige werkzaamheden, houden wij rekening met het belang van de organisatie en het belang van degenen die gebruikmaken van onze diensten.

Al onze handelingen komen op transparante wijze tot stand en zijn gebaseerd op geverifieerde feiten.

3. Wij zijn betrouwbaar

De manier waarop wij omgaan met informatie waarover wij uit hoofde van onze functie beschikken mag nimmer de belangen van anderen op onnodige wijze schaden. Informatie en gegevens die ons bekend zijn geworden bij het uitoefenen van onze werkzaamheden, worden te allen tijde met de noodzakelijke zorg en vertrouwelijkheid behandeld en worden verder slechts voor het doel waartoe ze zijn verstrekt aangewend.

Wij komen onze afspraken met derden en onze afspraken op de werkvloer altijd na.

4. Wij zijn onafhankelijk

Alle activiteiten die verricht worden in het kader van onze werkzaamheden vinden plaats zonder enige vorm van inmenging dan wel beïnvloeding door derden.

Onze banden met familie, kennissen, vrienden en anderen die wij in de privésfeer kennen, spelen geen rol in de wijze waarop wij onze werkzaamheden verrichten. Onze onafhankelijkheid brengt met zich mee dat wij geen nevenfuncties verrichten die niet compatibel zijn met de goede vervulling van onze hoofdtaken.

Wij vermijden verder elke schijn van belangenverstrengeling en zijn nimmer partij of belanghebbende bij een beslissing die wij vanuit ons werk nemen (zie in dit verband de [Handreiking belangenverstrengeling Bureau Ombudsman 2017](#)).

Geschenken van personen of organisaties die mogelijkwijze, per direct of in de toekomst, enig voordeel zouden willen trekken uit onze besluit- en oordeelsvorming worden nimmer, middellijk noch onmiddellijk, aanvaard.

De bepalingen van de Landsverordening materieel ambtenarenrecht (A.B. 2010, no. 87) inzake de aanvaarding van geschenken (artikel 58 tot en met 61) zijn van overeenkomstige toepassing, met dien verstande dat geschenken met een waarde van boven de Naf 25,00 in beginsel altijd worden geweigerd.

5. Wij zijn objectief

Onze handelingen worden op geen enkele wijze beïnvloed door oneigenlijke of persoonlijke motieven. Onze onpartijdigheid staat verheven boven alle twijfels en wij benaderen elkaar en anderen in dit verband zonder enige vorm van vooringenomenheid.

Gelijke gevallen worden gelijk behandeld. Van dit uitgangspunt kan slechts onder bijzondere omstandigheden worden afgeweken, indien het maken van onderscheid objectief gerechtvaardigd wordt door een legitiem doel en de middelen voor het bereiken van dat doel passend en noodzakelijk zijn.

Discriminatie wegens godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht of op welke grond dan ook, is niet toegestaan.

6. Wij zijn respectvol

De verbale en non-verbale communicatie op de werkvloer en naar anderen toe is open, respectvol en constructief. Afwijkende opvattingen en visies van derden en van collega's worden zoveel mogelijk gerespecteerd.

Wij onthouden ons op de werkvloer te allen tijde van alle vormen van ongewenst gedrag, zoals pesten, intimideren, of negeren.

Onbehoorlijke en of grievende opmerkingen over elkaar of naar elkaar toe worden vermeden.

De privacy en de overige rechten van elkaar en van derden worden gerespecteerd.

Bij het uitoefenen van ons grondrecht van vrijheid van meningsuiting doen wij geen uitspraken die ons persoonlijk functioneren of dat van de organisatie kunnen schaden. Wij letten hierbij ook op het gebruik van social media (zie in dit verband de [Social Media Code Bureau Ombudsman 2017](#))

Slotbepalingen

- I. De Ombudsman ziet toe op de tenuitvoerlegging van de bepalingen van deze Gedragscode.
- II. De “Gedragscode Bureau Ombudsman Curaçao” van mei 2013 wordt ingetrokken.
- III. Dit document kan worden aangehaald als Gedragscode Bureau Ombudsman 2017.

Aldus vastgesteld op 22 maart 2017

De Ombudsman van Curaçao,
K.R. Concincion



Scharlooweg 41
Telefoon: +599 9 461-0303
Fax: +599 9 461-9483

Website: www.ombudsman-curacao.cw
Facebook: Ombudsman of Curaçao
Email: info@ombudsman-curacao.cw