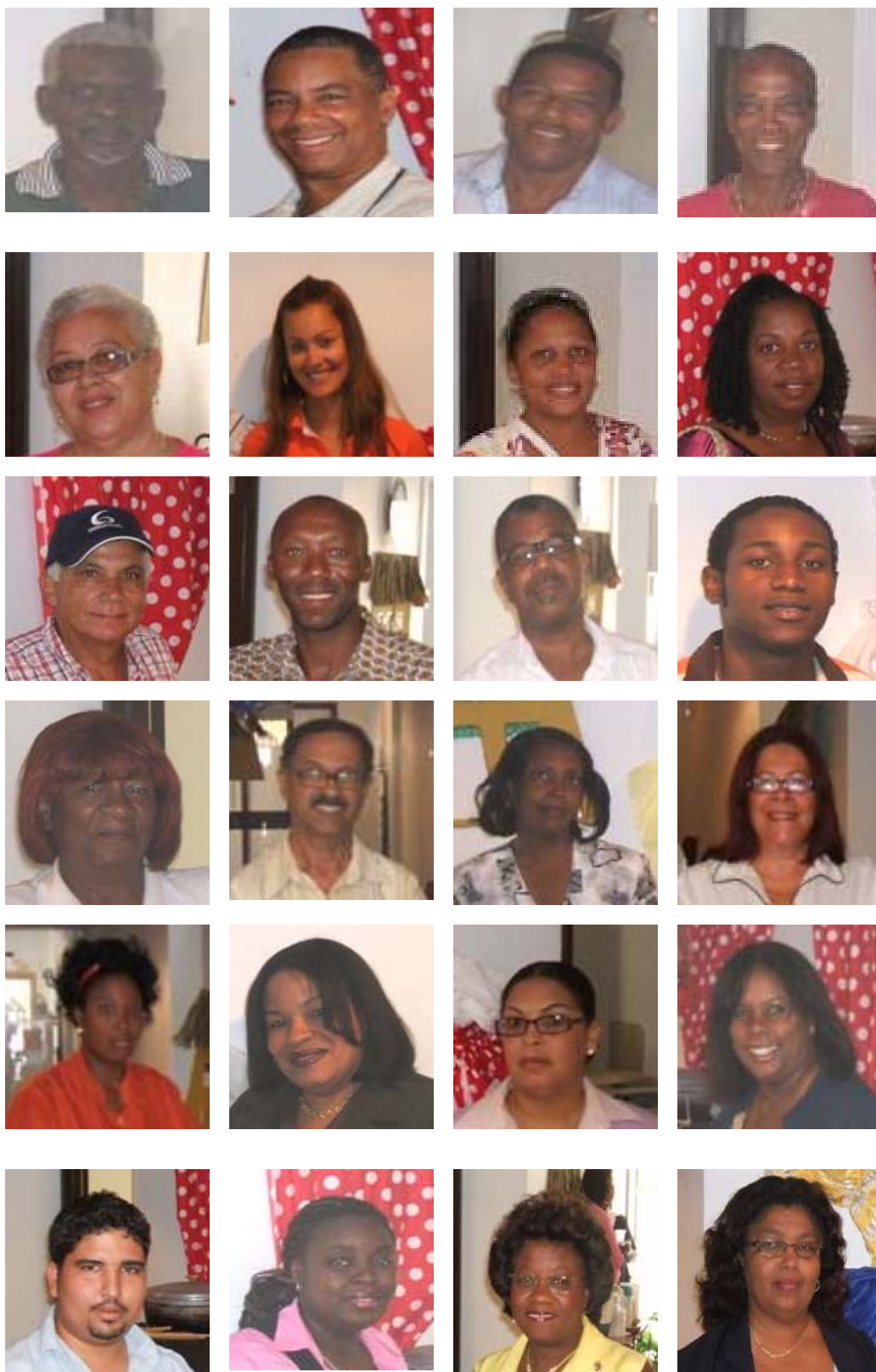


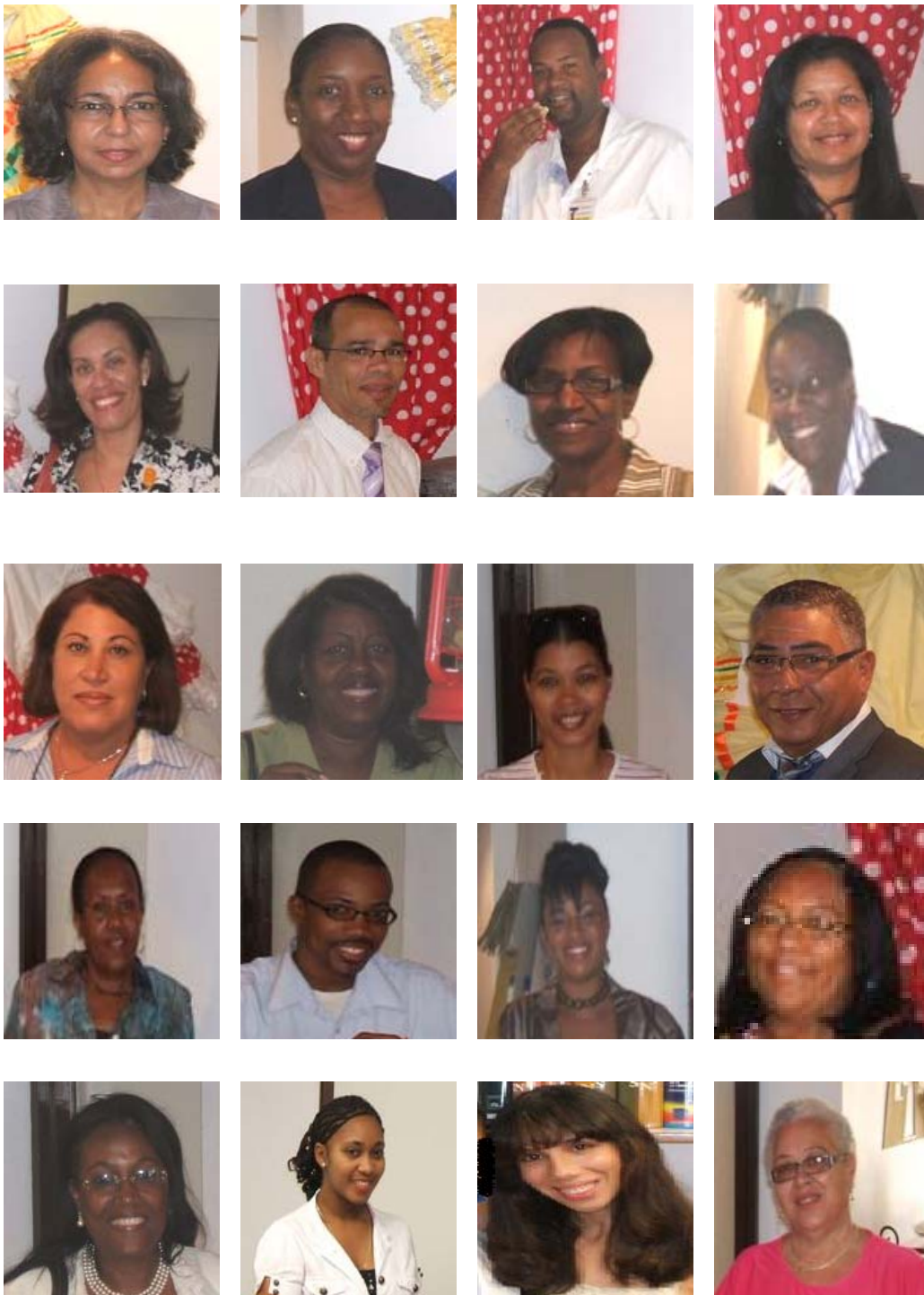


2009

JAARVERSLAG
VAN DE
OMBUDSFUNCTIONARIS
VAN HET EILANDGEBIED
CURAÇAO



Vrienden en bezoekers van het ombudsinstituut van het Eilandgebied Curaçao



Vrienden en bezoekers van het ombudsinstituut van het Eilandgebied Curaçao

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Inleiding	5
Hoofdstuk 1 Het informatierecht en de informatieplicht van de Ombudsfunctionaris	8
1.1 Het recht om een klacht in te dienen bij de Ombudsfunctionaris	8
1.1.1 Het informatierecht van de Ombudsfunctionaris	9
1.1.2 De informatieplicht van de Ombudsfunctionaris	9
1.2 Het recht op hoor en wederhoor	10
1.3 De hoorzitting	10
1.3.1 De hoorzittingprocedure	11
1.3.2 Het resultaat van de hoorzittingen	11
Hoofdstuk 2 De door de Ombudsfunctionaris in 2009 ontvangen Klachten	14
2.1 Een overzicht van de in behandeling genomen klachten	14
2.1.1 Overzicht van klachten behandeld in 2009	15
2.1.2 In behandeling genomen klachten per portefeuille van de Gedeputeerden en de Gezaghebber	15
2.1.3 In behandeling genomen klachten per eilandelijke dienst in 2006-2009	17
2.2 Aard van de klachten per instantie die het meest voorkomen	18
2.2.1 Aard van de klachten per eilandsdienst	18
2.2.2 Aard van de klachten die het meest voorkomen bij niet overheidsinstanties	21
2.2.3 De aangemelde niet-ontvankelijke klachten die het meest voorkomen	22
2.2.4 Overige aangemelde niet-ontvankelijke klachten	22
2.3 De door de Ombudsfunctionaris ambtshalve ingestelde onderzoeken	22
Hoofdstuk 3 Een aantal in 2009 behandelde klachten	25
Hoofdstuk 4 Bedrijfsvoering	33
4.1 Uitbreiding personeelsbestand	33
4.2 Personele aangelegenheden/ gevolgde opleidingen	33

4.3	De rechtspositie van de Ombudsfunctionaris	34
4.4	De begroting	35
4.5	Vervanging en uitbreiding van het computerbestand	35
Hoofdstuk 5 De externe relaties van de Ombudsfunctionaris		36
5.1	De externe communicatie	36
5.1.1	Persoonlijke contacten	36
5.2	Voorlichtingsactiviteiten	37
5.3	De relatie van de Ombudsfunctionaris met de gezagdragers van het Land de Nederlandse Antillen	38
5.4	Dienstreizen	38
5.5	Bezoeken uit het buitenland	40
Hoofdstuk 6 Beleidsvisie voor het jaar 2010		42
6.1	Algemeen	42
6.2	Het ombudsinstituut in een transitiefase	42
6.2.1	Uitbreiding van het personeelsbestand in verband met de uitbreiding van de jurisdictie van de Ombudsfunctionaris	43
6.3	Communicatie en voorlichting	44
6.4	De benodigde financiële voorzieningen	45
6.5	Na te streven ontwikkelingen	45
Tot slot		46

Voorwoord

De eerste helft van het verslagjaar werd afgesloten met de benoeming van de nieuwe Ombudsfunctionaris van het Eilandgebied Curaçao door de Eilandsraad van Curaçao op 29 juni 2009. Op 30 juni 2009 legde mevrouw mr. Alba Maria-Teresa Martijn ten overstaan van de Voorzitter van de Eilandsraad, mevrouw mr. Lizanne M. Dindial, de wettelijk voorgeschreven eed af. Mevrouw Martijn volgde de heer Wiel op die vanaf 29 april 2003 tot 29 april 2009 de eerste Ombudsfunctionaris was van het Eilandgebied Curaçao.



mr. Alba M.T. Martijn
Ombudsfunctionaris van het Eilandgebied Curaçao

De heer Wiel heeft gedurende zijn ambtsperiode met veel inzet en toewijding gewerkt aan de naamsbekendheid van het instituut, zowel in binnen- als buitenland, en aan de bevordering van de professionaliteit van de medewerkers. De medewerkers van het bureau hebben op 9 april 2009 op passende wijze afscheid genomen van de heer Wiel.

De tweede helft van het verslagjaar 2009 stond in het teken van het streven naar verzoening en samenwerking, het scheppen van draagvlak en acceptatie voor het ombudsinstituut. Direct na haar benoeming nodigde de Ombudsfunctionaris de leden van de Adviescommissie van de Ombudsfunctionaris uit voor een officiële kennismaking met alle medewerkers van het ombudsinstituut. De afgelopen zes maanden heeft de Adviescommissie gefungeerd als een waardevol klankbord voor de Ombudsfunctionaris. De Adviescommissie bestaat uit drie leden. De heer mr. Ronald Koeyers (voorzitter), mevrouw mr. drs. Niovis Winklaar, (lid) en de heer mr. Marius Romer (lid). De Ombudsfunctionaris spreekt langs deze weg een bijzonder woord van dank uit aan de leden van de Adviescommissie voor de vruchtbare en positieve samenwerking.

Een woord van dank is ook op zijn plaats voor de waardevolle ondersteuning die de Ombudsfunctionaris in het verslagjaar heeft ontvangen van de Nationale Ombudsman, de heer dr. Alex Brenninkmeijer, en de Gemeentelijke Ombudsman van Amsterdam, de heer dr. Ulco van de Pol. Een woord van waardering is op zijn plaats voor de Secretaris van de Algemene Rekenkamer, de heer Kesler Ersilia R.A. voor zijn waardevolle adviezen in vermoedelijke fraude- en corruptiezaken. Dankbaar is de

Ombudsfunctionaris ook aan de heer Lyndon A. Lourens die op onvermoeibare wijze dit bureau adviseert en bijstaat op het gebied van publicaties.

Een speciaal woord van dank gaat ook uit naar de drie medewerkers van de Ombudsfunctionaris, de Secretaris van de Ombudsfunctionaris, de heer Radameh M. F. Da Costa Gomez, de Senior Klachtbehandelaar, mevrouw Marjorie I. Tromp, en de Officemanager, mevrouw Sulaica A. Martis, voor hun enthousiaste en toegewijde ondersteuning.

De Ombudsfunctionaris van het Eilandgebied Curaçao,
mr. Alba M.T. Martijn

Inleiding

In het verslagjaar heeft de huidige Ombudsfunctionaris veel tijd en aandacht besteed aan het afleggen van beleefdheidsbezoeken en het luisteren naar de gevoelens van gezagsdragers, toezichtorganen en andere prominenten in onze gemeenschap, zowel op eilands- als op landsniveau. Tijdens deze gesprekken heeft de Ombudsfunctionaris veel waardevolle adviezen ontvangen en inzicht verkregen in de mening van de betrokkenen over het ombudsinstituut en hun visie over de rol van de Ombudsfunctionaris in de eilandelijke rechtsorde.

In Nederland legde de Ombudsfunctionaris in augustus 2009 een beleefdheidsbezoek af aan de Gevolmachtigde Minister van de Nederlandse Antillen in Den Haag, de heer mr. Marcel van der Plank. Ook heeft de Ombudsfunctionaris in Nederland contacten gelegd met de Nationale Ombudsman en de Gemeentelijke Ombudsman van Amsterdam. Beiden boden spontaan ondersteuning aan. Zo kwam in oktober 2009 een ervaren juriste van de Nationale Ombudsman, mevrouw mr. Jos de Bruijn, plaatsvervangende clustermanager onderzoek, een week naar Curaçao om de Ombudsfunctionaris met advies bij te staan.

In Amsterdam werden voorts waardevolle samenwerkingafspraken gemaakt met de heer S. J. (Bas) van Delden MPA, Directeur van het Bureau Integriteit Amsterdam. In het Caribische gebied werden de banden aangehaald met de Caribbean Ombudsman Association (CAROA).

Eind november 2009 kreeg de Secretaris van de Ombudsfunctionaris de gelegenheid om zowel bij de Nationale Ombudsman als bij de Gemeentelijke Ombudsman van Amsterdam een intensief kennisuitwisselingsprogramma bij te wonen. In december 2009 werd het eerste contact gemaakt met de Defensor del Pueblo de España, de heer Enrique Mújica Herzog.

Gedurende de tweede helft van het verslagjaar is het de Ombudsfunctionaris niet gelukt om de ontstane vacature van de Senior Jurist, die tevens het plaatsvervangende diensthoofd is, op te vullen. Hoewel het Bestuurscollege sinds 5 augustus 2009 de indienstneming van een ervaren jurist heeft goedgekeurd, heeft het drie maanden geduurd voordat de ambtelijke procedure die voorafgaat aan de werving en selectie werd afgerond.

Hierdoor heeft de Ombudsfunctionaris veel werkzaamheden die normaliter aan de Senior Jurist worden gedelegeerd zelf verricht, met het gevolg dat enige vertraging is ontstaan in de afronding van een aantal onderzoeken.

De jurist is tevens het klankbord van de Ombudsfunctionaris. Dit gemis aan een klankbord werd opgevangen door de enthousiaste betrokkenheid van de leden van de Adviescommissie.

De Adviescommissie heeft als taak om de Ombudsfunctionaris zowel gevraagd als ongevraagd van advies te dienen over de wijze waarop zij haar taak verricht.

De Adviescommissie fungeert uitsluitend als klankbord voor de Ombudsfunctionaris zelf, in het bijzonder als er klachten zijn over bepaalde aspecten van het optreden van de Ombudsfunctionaris, zowel inhoudelijk als formeel. Het is beslist niet de bedoeling dat de Adviescommissie zich naast de Ombudsfunctionaris gaat bezighouden met de behandeling van ingediende klachten.

Op 16 augustus 2009 bereikte het Bureau van de Ombudsfunctionaris haar eerste lustrum.

Het voornemen bestond eind oktober 2009 met het organiseren van een conferentie over integriteitvraagstukken hierbij stil te staan.

De conferentie zou in nauwe samenwerking met het Bureau Integriteit van de gemeente Amsterdam worden georganiseerd. Door onvoorziene omstandigheden kon de conferentie helaas geen doorgang vinden. Het eerste lustrum werd hierdoor in stilte gevierd.

In september 2009 werd gedurende de jaarlijkse viering van de Siman di Kultura het publiek uitgenodigd om kennis te maken met de nieuwe Ombudsfunctionaris. Het publiek heeft op positieve wijze gereageerd op deze uitnodiging.

Eind oktober 2009 heeft de Ombudsfunctionaris de hoorzitting geëntameerd om op deze wijze het beginsel van hoor en wederhoor te kunnen benadrukken, met name in de talrijke klachtzaken die doordat de betrokken bestuursorganen vijf jaar lang verzuimden schriftelijk te reageren, niet konden worden afgerond.

In 2009 heeft de Ombudsfunctionaris niet langer een kunnen beroep doen op alle oorspronkelijk aangewezen contactambtenaren van de eilandelijke overheidsdiensten. Vaak werd na een interne of externe overplaatsing van deze contactambtenaren geen nieuwe medewerker belast met deze taak. In september 2009 nodigde de Ombudsfunctionaris de contactambtenaren uit voor een speciaal kennismakingsgesprek, waarbij zij ook met elkaar kennis konden maken. Tevens werden de contactambtenaren onderscheiden voor hun bijdrage van het afgelopen jaar. In de eerste helft van 2010 zal verder worden gewerkt aan het verbeteren van het contact met de contactambtenaren.

In het kader van de op handen zijnde staatkundige vernieuwingen is het de bedoeling dat het instituut van Ombudsfunctionaris van het Eilandgebied



Van links naar rechts: dhr. mr. Ronald Koeijers (voorzitter), mevr. mr. drs. Niovis Winklaar (lid), mevr. mr. Alba Martijn en dhr. mr. Marius Römer (lid).

Curaçao zal ophouden te bestaan, terwijl het instituut van Ombudsman voor het Land Curaçao zal worden opgericht. In de ontwerp-Staatsregeling van het Land Curaçao is de Ombudsman opgenomen als een Hoog College van Staat. In de ontwerp-landsverordening Ombudsman Curaçao worden de werkwijze en de bevoegdheden van de Ombudsman vermeld. De Ombudsfunctionaris heeft de gelegenheid gehad om een wezenlijke bijdrage te leveren aan het eindontwerp.

In december vonden werving en selectie plaats van de kandidaten voor de drie vacante functies van dit bureau. Inmiddels is ingaande 1 maart 2010, mevrouw Jeannette A. Calmez als Baliemedewerker/Primaire Intaker in dienst getreden en is mevrouw Sulaica A. Martis vanaf 1 maart 2010 ontheven uit de functie van Officemanager van het Bureau van de Ombudsfunctionaris en benoemd tot Klachtbehandelaar.



De Ombudsfunctionaris en haar medewerkers

Van links naar rechts: mevr. Sulaica A. Martis, Klachtbehandelaar, mevr. Marjorie I. Tromp, Senior klachtbehandelaar, mevr. mr. Alba Martijn, de heer Radameh M.F. Da Costa Gomez, Secretaris en mevr. Jeannette A. Calmez, Baliemedewerker/Primaire intaker.

Hoofdstuk 1 De informatieplicht en het informatierecht van de Ombudsfunctionaris

1.1 Het recht om een klacht in te dienen bij de Ombudsfunctionaris

De kerntaak van de Ombudsfunctionaris bestaat uit het naar aanleiding van een klacht onderzoeken en toetsen of een bepaalde gedraging van een eilandelijk bestuursorgaan of van een eilandelijke ambtenaar voldoet aan de geldende behoorlijkheidseisen, om daarover een oordeel of een conclusie te geven en aanbevelingen te doen. Hij kan in geval van een klacht ook interveniëren of bemiddelen om een oplossing te vinden voor de klacht. Deze taak oefent hij uit in het kader van de verschaffing van aanvullende rechtsbescherming aan de burger tegen onbehoorlijke gedragingen van de overheid.

Iedereen heeft het recht om een klacht in te dienen bij de Ombudsfunctionaris. De Ombudsfunctionaris is in principe bevoegd een klacht te onderzoeken, ook al staat er een administratiefrechtelijke, een burgerrechtelijke of strafrechtelijke voorziening open. Hij moet wel terugtreden als een procedure in het kader van de andere voorzieningen al loopt of als een dergelijke procedure hangende het onderzoek van de Ombudsfunctionaris gestart wordt.

Het uitgangspunt dat de Ombudsfunctionaris in principe bevoegd is een klacht te onderzoeken, ook al staat er een andere voorziening open, werkt drempelverlagend voor de burger. De ombudsfunctie is een algemene, niet-rechterlijke, instantie, die losstaat van de administratiefrechtelijke voorzieningen die het rechtsbeschermingstelsel biedt. De klager kan om verschillende redenen afzien van een administratiefrechtelijke voorziening en toch prijs stellen op de uitspraak van de Ombudsfunctionaris.

Voor het goed functioneren van de Ombudsfunctionaris is het van belang dat hij kan beschikken over alle voor een adequate klachtenafhandeling benodigde informatie.

1.1.1 Het informatierecht van de Ombudsfunctionaris

De Ombudsfunctionaris heeft een informatierecht¹ dat hem de bevoegdheid geeft alle inlichtingen en of documenten op te vragen of in te zien die een aangelegenheid betreffen waarop het onderzoek betrekking heeft. Het informatierecht van de Ombudsfunctionaris wordt gewaarborgd door wettelijk een informatieplicht op te leggen aan het betrokken bestuursorgaan, aan de bij het onderzoek betrokken ambtenaren, maar ook aan de klager en aan ambtenaren die als deskundigen of getuigen worden

¹ Artikel 13 lid 1 van de Eilandsverordening Ombudsfunktionaris Curaçao, A.B. 2001, no.69

verzocht inlichtingen te verschaffen, dan wel documenten over te leggen². De betrokkenen zijn verplicht binnen een door de Ombudsfunctionaris gestelde termijn te voldoen aan bovenbedoeld verzoek. Bij de informatieplicht kan worden aangetekend, dat deze zijn beperkingen kan vinden in de Landsverordening Openbaarheid van bestuur (P.B. 1995, no. 211).

Zou er bij het geven van informatie een onderwerp aan de orde zijn, dat valt onder een van de uitzonderingsgronden van bovenbedoelde landsverordening, dan zou het orgaan de voorwaarde kunnen stellen, dat deze informatie slechts onder geheimhouding aan de Ombudsfunctionaris wordt verstrekt. Dit is echter in eerste instantie ter beoordeling van het betreffende orgaan.

Wanneer de verzochte inlichting betrekking heeft op het beleid, gevoerd onder verantwoordelijkheid van een orgaan, kan de Ombudsfunctionaris deze inlichtingen slechts inwinnen door tussenkomst van het orgaan, hetgeen voor zich spreekt. Immers het is het orgaan dat over het beleid beslist en niet de ambtenaren.

De betrokkenen kunnen zich van het verstrekken van inlichtingen verschonen op grond van wettelijke of andere gewichtige redenen.

1.1.2 De Informatieplicht van de Ombudsfunctionaris

De wet legt de volgende informatieplicht op aan de Ombudsfunctionaris.

De Ombudsfunctionaris dient een schriftelijke mededeling af te geven aan de klager, het betrokken orgaan en, indien van toepassing, de betrokken ambtenaar, wanneer hij geen of geen verder onderzoek instelt omdat hij niet bevoegd is, dan wel omdat hij onverplicht is om een onderzoek in te stellen of voort te zetten. Hij geeft aan een ieder die daarom verzoekt een afschrift of uittreksel van laatstbedoelde mededeling, tevens legt hij een zodanige mededeling ter inzage bij het bureau.

Indien, naar het oordeel van de Ombudsfunctionaris, voor de klager een administratiefrechtelijke, burgerrechtelijke of een strafrechtelijke voorziening openstaat, stelt hij de klager daarvan zo spoedig mogelijk in kennis.

Hij stelt het desbetreffende orgaan en, indien van toepassing, de ambtenaar in kennis van de klacht en stelt hen in de gelegenheid om schriftelijk dan wel mondeling en al dan niet in aanwezigheid van elkaar hun standpunt toe te lichten. De Ombudsfunctionaris kan indien zulks ter beoordeling van de klacht noodzakelijk wordt geacht, ook anderen in de gelegenheid stellen van een klacht kennis te nemen en daaromtrent schriftelijk een verklaring af te leggen.

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

² Artikel 13 lid 2 van de Eilandsverordening Ombudsfunktionaris Curaçao, A.B. 2001, no.69

orgaan, en indien van toepassing, de ambtenaar, alsmede de klager, in kennis van zijn voorlopige bevindingen. Tevens stelt hij laatstgenoemden in de gelegenheid zich binnen een door hem gestelde termijn over de voorlopige bevindingen uit te spreken.

De Ombudsfunctionaris zendt het rapport van het onderzoek aan de klager, aan het orgaan en, indien van toepassing, aan de ambtenaar en zonodig aan anderen die bij het onderzoek betrokken waren. Hij geeft aan een ieder die daarom verzoekt een afschrift of uittreksel van het rapport. Tevens legt hij het rapport ter inzage bij het bureau.

De Ombudsfunctionaris zendt jaarlijks een verslag van zijn werkzaamheden aan de Eilandsraad tevens draagt hij zorg voor het openbaar maken van het verslag en stelt hij het verslag algemeen verkrijgbaar. Voorts legt hij het rapport ter inzage bij het bureau.

1.2 Het recht op hoor en wederhoor

Om zijn onderzoek op succesvolle wijze te kunnen verrichten is het van belang dat de Ombudsfunctionaris het recht van hoor en wederhoor kan toepassen. De procedure die de Ombudsfunctionaris volgt om zijn onderzoek op een onpartijdige en zakelijke wijze te kunnen uitoefenen vereist dat zowel de burger die een klacht heeft ingediend, als het betrokken bestuursorgaan in kennis worden gesteld van elkaars reacties en dat zij in de gelegenheid worden gesteld om op elkaars reactie te reageren.

Een adequate klachtenbehandeling vergt dat het betrokken bestuursorgaan zich houdt aan de wettelijk opgelegde informatieplicht en op ieder verzoek van de Ombudsfunctionaris, gedaan in het kader van zijn onderzoek, binnen de voorgeschreven termijn een schriftelijke toelichting geeft van zijn standpunt.

Wanneer het bestuursorgaan nalaat om te voldoen aan deze informatieplicht wordt het recht van hoor en wederhoor geschaad. Immers, wanneer de Ombudsfunctionaris niet beschikt over alle voor een adequate klachtenafhandeling benodigde informatie, zal de Ombudsfunctionaris zijn onderzoek niet kunnen voortzetten.

Zonder deze informatie kan de Ombudsfunctionaris zich geen afgerond oordeel vormen van de gedraging omdat feiten en omstandigheden ontbreken die meer inzicht geven in de gedraging van het bestuursorgaan. Het ontbreken van de reactie van het bestuursorgaan bemoeilijkt de procesgang op ernstige wijze en belemmert de toepassing van het principe van hoor en wederhoor

1.3 De hoorzitting

Om toch het onderzoek te kunnen voortzetten heeft de huidige Ombudsfunctionaris gekozen voor een veelvuldige toepassing van de hoorzitting vanwege de effectiviteit van deze procedure in geval van complexe

klachtzaken die nadere toelichting vereisen om een adequate klachtenafhandeling te kunnen bereiken.

Gedreven door de wens om een effectieve oplossing te vinden voor de geërfde achterstand in de niet-afgehandelde klachtzaken, die nog steeds wachtten op een schriftelijke reactie van de betrokken bestuursorganen, besloot de Ombudfunctionaris een hoorzittingprocedure te introduceren die voldoet aan onze realiteit.

Alvorens de hoorzittingprocedure te introduceren heeft de Ombudfunctionaris hierover overleg gevoerd met de Gedeputeerde van Algemeen Beheer, mevr. Zita A.M. Jesus-Leito MBA en de Eilandsecretaris, de heer mr. ir. Donald J. G. de Palm.

Dit overleg achtte de Ombudfunctionaris van belang om het draagvlak en de betrokkenheid van het Bestuurscollege te garanderen voor deze procedure. Dit overleg achtte de Ombudfunctionaris van belang om het draagvlak en de betrokkenheid van het Bestuurscollege te garanderen voor deze procedure.

Het resultaat van dit overleg is dat met de medewerking van het Bestuurscollege de introductie van de hoorzitting een feit is geworden. Mede hierdoor is een aanvang gemaakt met het wegwerken van de in het afgelopen vijf jaar ontstane achterstand ten gevolge van het feit dat het Bestuurscollege niet tijdig of geheel niet reageerde op de aangeboden klachtzaken. Op 6 september 2009 werd de hoorzittingprocedure door de Ombudfunctionaris aangeboden aan het Bestuurscollege.³



De Ombudfunctionaris in bespreking met de Gedeputeerde van Algemeen Beheer en Staatkundige Structuur, mevr. Zita A.M. Jesus-Leito MBA

1.3.1. De hoorzittingprocedure

De procedure die geïntroduceerd werd voor het houden van een hoorzitting is de volgende.

De Ombudfunctionaris is op grond van artikel 12 lid 1 van de Eilandsverordening Ombudsfunktionaris Curaçao (A.B. 2001 no. 69) bevoegd om hoorzittingen te houden. Daarbij nodigt hij de klager en een of meerdere vertegenwoordigers van de betreffende dienst uit om hun zienswijzen te geven over de (gedraging die voor de burger aanleiding was voor de) klacht.

Een hoorzitting draagt bij aan de waarheidsvinding. De eilandelijke organen zijn wettelijk verplicht gehoor te geven aan de uitnodiging. In de praktijk

³ Brief d.d. 16 september 2009 betreffende 'Nadere toelichting op de hoorzittingen van de Ombudfunctionaris'.

worden de eilandelijke organen tijdens de hoorzitting vertegenwoordigd door de onder hen ressorterende diensthoofden en betrokken ambtenaren.

De Gedeputeerde van de betrokken diensten worden, voorafgaand aan de hoorzitting, op de hoogte gesteld van de klachtzaak die zal worden behandeld, de datum waarop de hoorzitting zal plaatsvinden en van het diensthoofd en de betrokken ambtenaren die zullen worden uitgenodigd om namens het bestuursorgaan de hoorzitting bij te wonen.

Er zijn drie categorieën van zaken waarin een hoorzitting wordt gehouden:

a) bij een incompleet dossier, b) bij zaken waarin lastige vragen niet beantwoord zijn en c) bij zaken die zich lenen voor bemiddeling (interventie).

Er zal naar worden gestreefd om de zitting af te sluiten met een voor partijen aanvaardbare oplossing of een schikking. Indien geen oplossing of schikking wordt bereikt, zal de informatie die boven tafel komt worden meegenomen in het oordeel van de Ombudsfunctionaris. Voordat de Ombudsfunctionaris een definitieve uitnodiging stuurt, neemt de Secretaris van de Ombudsfunctionaris per e-mail of telefonisch contact op met de Eilandssecretaris.

Mocht de Eilandssecretaris behoefte hebben aan nadere uitleg, teneinde te kunnen bepalen in hoeverre het noodzakelijk is dat een leidinggevende de hoorzitting bijwoont, dan kan er altijd contact worden opgenomen met de klachtbehandelaar van het bureau van de Ombudsfunctionaris die het dossier in behandeling heeft. In de schriftelijke uitnodiging zullen naam en telefoonnummer van deze ambtenaar steeds worden vermeld.

Zodra overeenstemming is bereikt over de datum waarop de hoorzitting zal plaatsvinden, zal de betrokken klachtbehandelaar ervoor zorg dragen dat alle uitgenodigde personen een kopie ontvangen van het klachtdossier.

Van de uitgenodigde functionarissen wordt verwacht dat zij in persoon, gedocumenteerd en op tijd de hoorzitting bijwonen. De hoorzitting wordt voorgezeten door de Ombudsfunctionaris, bijgestaan door de secretaris en de betrokken klachtbehandelaar. Tijdens de hoorzitting zal de klager als eerste in de gelegenheid worden gesteld om zijn klacht toe te lichten. Hierna zal het diensthoofd in de gelegenheid worden gesteld om het wederwoord te geven.

1.3.2 Het resultaat van de hoorzittingen

De Ombudsfunctionaris heeft de eerste hoorzitting in de laatste week van oktober 2009 gehouden. In het laatste kwartaal van 2009 werden negen hoorzittingen gehouden. Tijdens de hoorzittingen zijn de opgeroepen diensthoofden steeds verschenen, vergezeld van hun adviseurs. In twee gevallen zijn de klagers vergezeld van een adviseur gekomen. In één hoorzitting werd een deskundige uitgenodigd.

Tijdens de hoorzittingen kwam herhaaldelijk naar voren dat de eilandelijke diensten geen goede communicatie onderling hebben. Hierdoor worden klachten die binnen een redelijke termijn vlot zouden kunnen worden opgelost door de diensten zelf, niet opgelost omdat de diensten vaak niet met

elkaar communiceren over de meest geschikte wijze om een klacht op te lossen die betrekking heeft op gedragingen van de verschillende diensten. Hierdoor laten de diensten de kans voorbijgaan om hun dienstverlening te optimaliseren door gezamenlijk naar adequate en duurzame oplossingen te zoeken.

Tijdens de hoorzittingen is ook gebleken dat de eilandelijke overheid hard moet werken aan het opzetten van professionele en effectieve klachtenafdelingen die optimaal functioneren. Veel klachten van burgers worden door de klachtenafdelingen te snel afgewezen zonder een grondig onderzoek te verrichten naar de gegrondheid van de ingediende klacht.

Verontrustend is dat tijdens de hoorzittingen in zeker twee klachtzaken de Ombudsfunctionaris aan de hand van ter zitting afgelegde verklaringen van de betrokken klagers sterke vermoedens heeft gekregen dat er sprake is van niet integere gedraging van een tweetal ambtenaren.

Deze gedragingen worden nader door de Ombudsfunctionaris onderzocht en via de formele procedure verder schriftelijk afgehandeld omdat de niet integere gedragingen die aan het licht zijn gekomen hierdoor beter kunnen worden onderzocht.

De hoorzittingen zijn in de praktijk tijdrovender gebleken dan voorzien. Echter, door dit instrument heeft deze Ombudsfunctionaris een greep op de klachtenafhandeling omdat zij verzekerd is dat de benodigde informatie binnen de door haar vastgestelde termijn wordt verschaft. Het succes van deze procedure is echter mede te danken aan het feit dat het Bestuurscollege een brief heeft doen uitgaan naar alle diensthooften waarin aan hen de verplichting werd opgelegd om persoonlijk de hoorzittingen bij te wonen.⁴ Tevens heeft het Bestuurscollege op 29 september 2009 de met de Ombudsfunctionaris gemaakte afspraken met betrekking tot de afhandeling van klachtzaken officieel vastgelegd in een brief aan de Ombudsfunctionaris.⁵

⁴ Brief d.d. 14 september 2009, no.2009/48652 van het Bestuurscollege betreffende "Uitblijven van reactie op verzoeken van Ombudsfunctionaris om reactie c.q. inlichtingen n.a.v. door hem verrichte onderzoeken".

⁵ Brief d.d. 29 september 2009, no. 2009/45705 van het Bestuurscollege betreffende "Afhandeling klachten van de Ombudsfunctionaris".

Hoofdstuk 2 De door de Ombudsfunctionaris in 2009 ontvangen klachten

2.1 Een overzicht van de in behandeling genomen klachten

In 2009 ontving de Ombudsfunctionaris 656 klachten van rechtzoekende burgers en organisaties en werden 4 ambtshalve onderzoeken ingesteld. In het eerste half jaar van 2009 ontving de Ombudsfunctionaris in totaal 237 klachten. In vergelijking met het eerste half jaar van 2008 is dit een afname met 180 klachten. De drastische afname van het aantal klachten in de eerste helft van 2009 is vermoedelijk te wijten aan het feit dat het na het vertrek van de eerste ombudsfunctionaris begin april 2009 ruim twee maanden heeft geduurd voordat een nieuwe ombudsfunctionaris door de Eilandsraad werd benoemd.

In de tweede helft van 2009 ontving de Ombudsfunctionaris 419 klachten, iets meer (36) dan het aantal klachten (383) dat in de tweede helft van 2008 werd ontvangen.

In totaal betreft het een vermindering van 144 klachten in vergelijking met de 800 klachten die de Ombudsfunctionaris in 2008 heeft ontvangen. Sinds het Bureau van de Ombudsfunctionaris operationeel is geworden op 16 augustus 2004 tot en met 31 december 2009, hebben 3865 rechtzoekende burgers en organisaties de Ombudsfunctionaris benaderd om rechtsbijstand. Van het totaal van 656 klachten in 2009 hebben 302 rechtzoekende burgers de Ombudsfunctionaris benaderd met een klacht die niet ontvankelijk was, waardoor de klacht niet in behandeling kon worden genomen. Het grootste gedeelte van deze rechtzoekende burgers werden met een telefonische afspraak doorverwezen naar de instanties die wel bevoegd zijn om deze klachten te onderzoeken. Een gedeelte werd bijgestaan met advies over het voorgelegde probleem of met het opstellen van een brief voor de betrokken instantie.

Van het totaal van 656 ontvangen klachten heeft het Ombudsmanbureau 354 klachten in behandeling genomen, waarvan 227 klachten formeel ontvankelijk en 127 (formeel) niet-ontvankelijk⁶. Deze klachten werden voornamelijk door middel van interventie behandeld. Bij interventie treedt een klachtbehandelaar namens de Ombudsfunctionaris in direct contact met de contactambtenaar van de betrokken overheidsdienst om een adequate oplossing voor de klacht te bereiken.

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

Van het aantal van 354 in behandeling genomen klachten zijn reeds 263 klachten in 2009 via interventie volledig afgehandeld. Het aantal nog niet afgehandelde interventies bedraagt in totaal 79, hetgeen betekent dat ruim 74% van de formeel in behandeling genomen klachten met een interventie volledig zijn afgehandeld in 2009. In het jaar 2009 heeft de Ombudsfunctionaris, ter vermijding van vertraging, alleen in de daartoe onvermijdelijke gevallen 12 van de ingediende klachten formeel bij het Eilandsbestuur aangekaart, waarvan 9 klachten nog niet zijn beantwoord door het bestuur. In het verslagjaar heeft de Ombudsman 9 onderzoeken ambtshalve ingesteld. In het gehele verslagjaar werd slechts 5% van de in behandeling genomen klachten via de formele procedure behandeld.

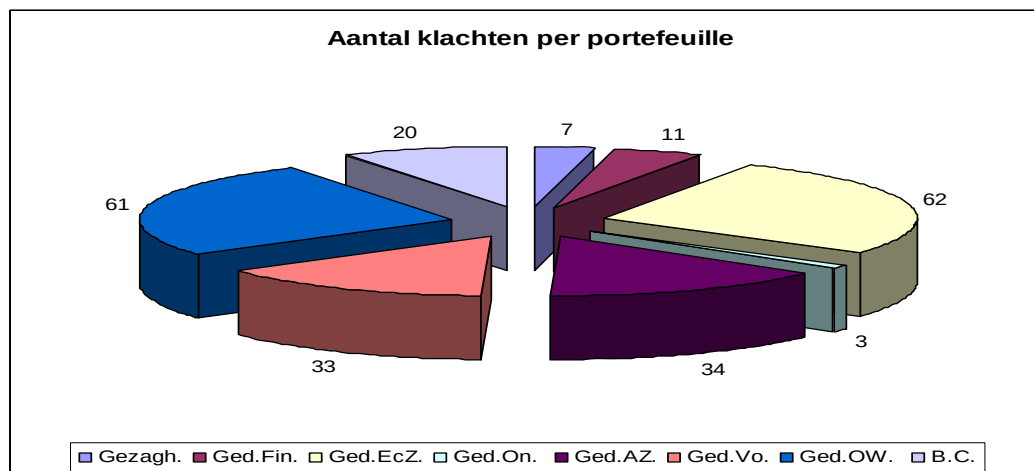
2.1.1 Overzicht van klachten behandeld in 2009

Registratieperiode	01.01.2009 t/m 31.12.2009
Aard van de klachtbehandeling	Aantal
Aantal klachten	656
Aantal ambtshalve ingestelde onderzoeken 4	
Klachten die binnen de bevoegdheid vallen van de Ombudsman	227
- Via interventie opgelost 93	
- Via interventie behandeld zonder een oplossing te bereiken wegens niet-ontvankelijkheid of ongegrondheid van de klacht en/ of wegens gestaakte interventie 60	
Nog in behandeling, waarvan 12 klachten formeel zijn aangekaart bij het bestuursorgaan 62	
Klachten die niet binnen de bevoegdheid vallen van de Ombudsman maar die wel worden behandeld in overleg met de betrokken overheids-n.v. of –stichting.	127
- Via interventie opgelost 85	
- Via interventie behandeld zonder een oplossing te bereiken wegens niet-ontvankelijkheid of ongegrondheid van de klacht en/ of wegens gestaakte interventies 32	
- Nog in behandeling 10	
Klachten die niet vallen onder de bevoegdheid van de	302

Ombudsman. Deze klachten worden met een begeleide verwijzing Overgedragen aan de bevoegde instanties.	
Bij het Eilandsbestuur schriftelijk aangekaarte zaken waarvan: ▪ op klacht formeel aangekaarte zaken 12 ▪ ambtshalve ingestelde onderzoeken 4 ▪ nog niet door het Bestuur beantwoord 9 ▪ onderzoek door de Ombudsman gestaakt - ▪ door het Bestuur beantwoord 7	16

2.1.2 In behandeling genomen klachten per portefeuille van de Gedeputeerden en de Gezaghebber

Gezaghebber	7
Gedeputeerde van Financiën	11
Gedeputeerde van Economie & Toerism	62
Gedeputeerde van Onderwijs, Sport & Cultuur	3
Gedeputeerde van Algemene Zaken & Staatskundige Structuur	34
Gedeputeerde van Volksgezondheid	33
Gedeputeerde van Openbare Werken en Volkshuisvesting	61
Bestuurscollege	20

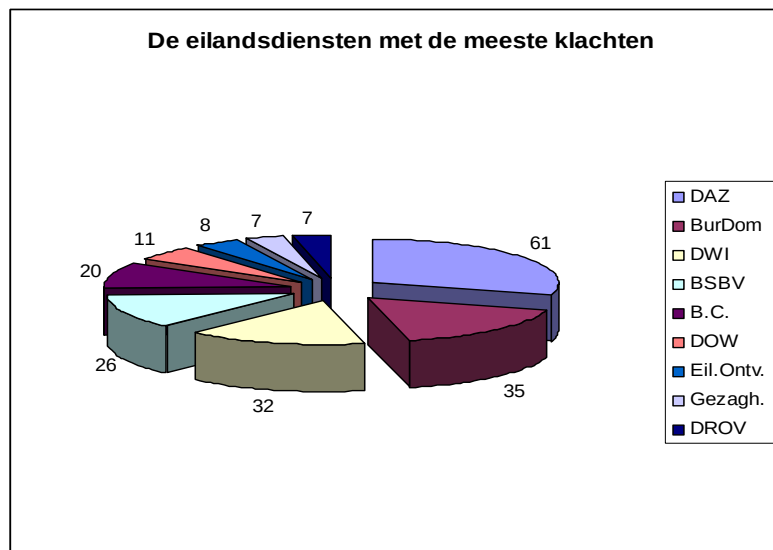


Gezaghebber: 7. Gedeputeerde van Financiën: Afd.Fin:3; Eilandsontvanger:8; Gedeputeerde van Economie & Toerisme: DEZ:1; DAZ:61; Gedeputeerde van Onderwijs, Sport & Cultuur: DOS: 2; SAE: 1; Gedeputeerde van Algemene Zaken en Staatskundige Structuur: Afd. A.J.Z.:4; Afd. PZ:CB: 2; BSBV: 26; DCV:1; Afd. RASE:1; Gedeputeerde van Volksgezondheid: DWI:32; GGD:1; Gedeputeerde van Openbare Werken en Volkshuisvesting: Afd.Openbaar Vervoer:4; Bureau Domeinbeheer:35; Dienst L.V.V.:3; D.O.W.:11; D.R.O.V.:7; Gedeputeerde van Openb. Werken persoonlijk:1; Bestuurscollege: 20.

2.1.3 In behandeling genomen klachten per eilandelijke dienst in 2006 -2009

Eilandsorganen en –diensten	2006	2007	2008	2009
Afdeling Algemene & Juridische Zaken	4	3	4	4
Afdeling Financiën	5	4	4	3
Afdeling Openbaar Vervoer	6	5	12	4
Afdeling Personeelszaken	4	0	3	2
B.S.B. & V. Paspoorten en Verkiezingen	16	45	32	26
Bureau Domeinbeheer	31	38	38	35
Bureau Rijbewijzen	5	2	5	0
Brandweer	0	1	0	0
Bestuurscollege	33	30	32	20
Dienst voor Arbeidszorg	4	3	29	61
Dienst Communicatie & Voorlichting	2	2	2	1
Dienst Economische Zaken / Eiland	1	2	2	1
Dienst Cultuur en Educatie	0	0	1	0
Dienst Landbouw, Veeteelt & Visserij+	0	1	3	3
Dienst Openbare Scholen	3	6	4	2
Dienst Openbare Werken	19	13	9	11
Dienst Onderwijszaken	5	5	0	0
Dienst Ruimtelijke Ontwikkeling & Volkshuisvesting	9	7	8	7
Dienst Werk & Inkomen	42	39	45	32
Eilandsraad	0	0	1	0
Eilandsontvanger	24	11	5	8
Gedeputeerde van Algemeen Beheer	0	0	1	0
Gedeputeerde van Cultuur, Sport & Educatie	0	1	0	0
Gedeputeerde van Ruimtelijke Ordening	0	0	0	1
Gedeputeerde van Volksgezondheid	1	2	1	0
Gezaghebber	15	12	13	7
Geneeskundige- & Gezondheidsdienst	0	0	2	1
Milieu Dienst	13	6	9	0
Servisio di Kòntrol & Seguridat / SKS	1	1	4	0
Servisio pa Asuntunan di Enseñanza	0	4	2	1
Afdeling Registratuur Archief Secretarie & Expeditie	0	0	0	1

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



Het hoogste aantal klachten was in 2009 gericht tegen gedragingen van: de Dienst voor Arbeidszorg [61]; het Bureau Domeinbeheer [35]; de Dienst Werk & Inkomen [32]; de Dienst Burgerlijke Stand, Bevolkingsregister, Paspoorten & Verkiezingen [26]; het Bestuurscollege –als orgaan- [20]; de Dienst Openbare Werken [11]; de Eilandsontvanger [8] en de Gezaghebber [7].

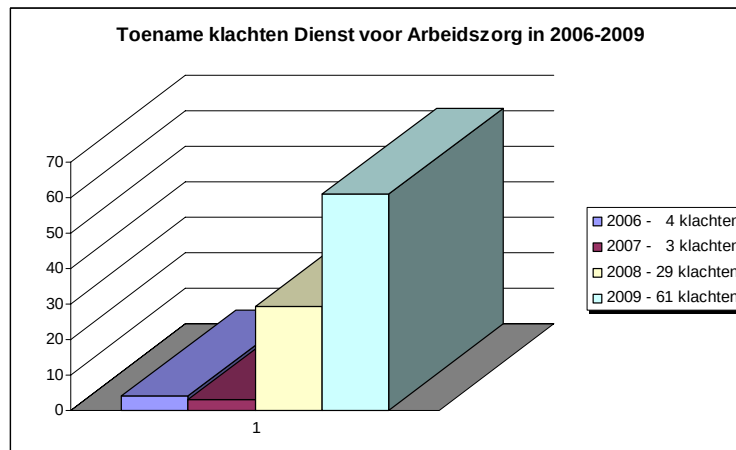
De klachten betreffende de gedragingen van de Dienst voor Arbeidszorg steken met kop en schouders uit boven de klachten tegen de overige diensten.

2.2. Aard van de klachten per instantie die het meeste voorkomen

2.2.1 Aard van de klachten per eilandsdienst

De Dienst voor Arbeidszorg

Het aantal klachten betreffende de gedragingen van de Dienst voor Arbeidszorg heeft in dit verslagjaar, vergeleken met de voorgaande jaren, een drastische verhoging gekend. Het betreft hier een nooit eerder vertoond aantal van 61 klachten. Vergeleken met het vorige verslagjaar, is het aantal klachten van deze dienst met ruim 100% gestegen. 60% van de klachten betreft het te lang uitblijven van een reactie op de door de werkgevers ingediende aanvragen voor tewerkstellingsvergunningen voor een buitenlandse werknemer. De overige klachten betreffen het ontbreken van voortvarendheid en accuraatheid bij het bemiddelen in gevallen waarbij de klager meent ten onrechte te zijn ontslagen. In het verslagjaar is het ongenoegen over de dienstverlening van de Dienst voor Arbeidszorg op verontrustende wijze blijven toenemen.

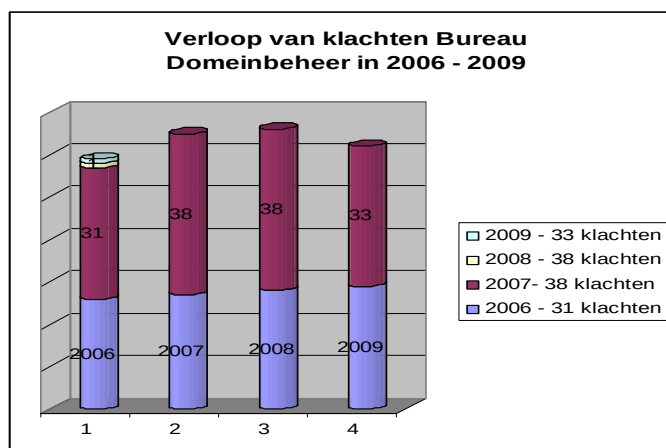


Het Bureau Domeinbeheer

De meeste klachten betroffen in het verslagjaar opnieuw:

- de lange wachttijden voor de afhandeling van ingediende verzoeken om toekenning van het recht op erfpacht op een perceel domeingrond;
- de verzoeken van erfgenamen om verdeling van een vroeger door het Eilandsbestuur aan een overleden ouder of grootouder in huur afgegeven perceel domeingrond;
- de lange wachttijden op de verkaveling van bedoelde huurgrond;
- de omzetting van het huurrecht op het verkavelde terrein in het recht van erfpacht op een tot het verkavelde terrein behorend perceel.

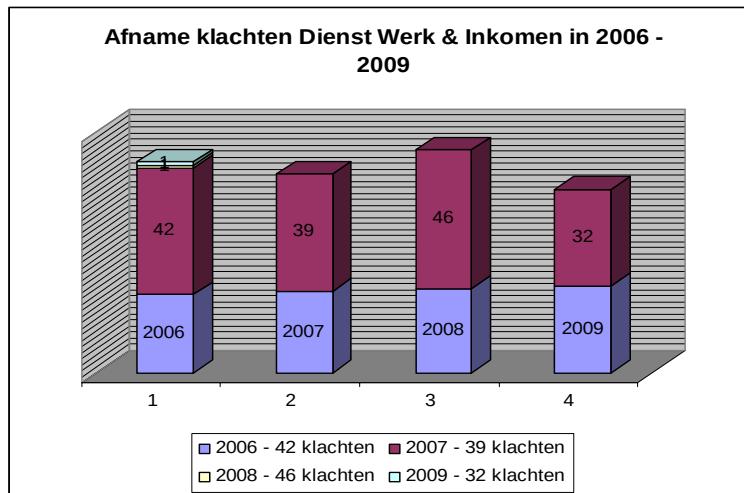
Het aantal klachten over de dienstverlening van het Bureau Domeinbeheer vertoont in het verslagjaar een lichte daling.



De Dienst Werk en Inkomen

De klachten van de Dienst Werk en Inkomen (DWI) betroffen het niet met de gewenste voortvarendheid behandelen van de diverse materiële

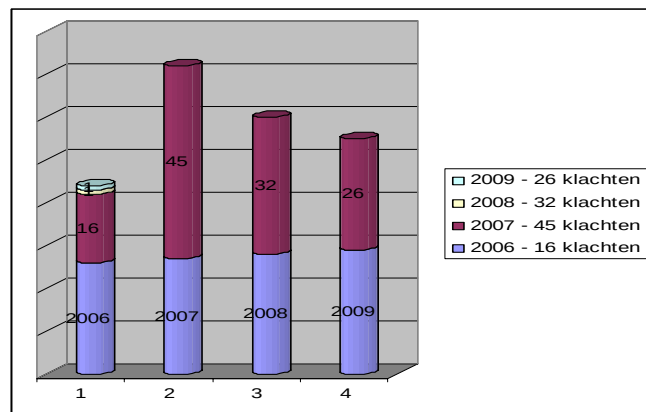
voorzieningen. Het betreft hierbij voornamelijk de aanvragen voor onderstanduitkeringen en P.P.-kaarten. De vastgestelde afhandelingstermijnen worden niet nageleefd. Het aantal klachten over de dienstverlening van de DWI vertoont een lichte daling.



De Afdeling Burgerlijke Stand, Bevolkingsregister, Paspoort en Verkiezingen

Het grootste deel van de klachten van de Afdeling Burgerlijke Stand Bevolkingsregister, Paspoort en Verkiezingen betreft voornamelijk de wijze waarop bedoelde dienst paspoorten weigert af te geven en de intrekking of vervallenverklaring van het paspoort gedurende de termijn die de dienst nodig heeft om een onderzoek te verrichten naar de legaliteit van de persoonsdocumenten van de betrokken burger.

Positieve trend in afname klachten BSBV



2.2.2 Aard van de klachten die het meeste voorkomen bij andere instanties

Sociale verzekeringsbank (SVB)

De klachten van de rechtzoekende burgers betroffen veelal klachten over de berekeningswijze en de bepaling van de hoogte van het bedrag van het ouderdomspensioen dat gekort is om reden dat betrokkene in het buitenland heeft gewoond. Verder het blokkeren van het ouderdomspensioen vanwege het feit dat betrokkene geen gehoor heeft gegeven aan een oproep voor het overleggen van een attestatie de vita.

Ook betroffen de klachten de intrekking van ziektekaarten waarbij de bemiddeling van SVB verzocht werd. Tevens dienden diverse burgers klachten in omdat betrokkene tijdens een ziekteverlof niet door de werkgever uitbetaald werd. In laatstgenoemde gevallen werd eveneens een interventie van de SVB verzocht. Het aantal klachten tegen de SVB is gedaald van 43 in 2008 naar 26 in 2009.

Aqualectra Distribution & Integrated Utility Holding N.V. (Aqualectra)

Vergeleken met de vorige verslagjaren, waarin Aqualectra steeds voorkwam als niet-overheidsinstantie met het grootste aantal klachten kan thans geconstateerd worden dat ook bij Aqualectra in 2009 sprake is van een flinke daling in het aantal klachten. Het aantal klachten tegen Aqualectra is gedaald van 50 in 2008 naar 17 in 2009.

Een mogelijke reden voor deze daling is het feit dat Aqualectra geïnvesteerd heeft in haar klachtenafdeling waardoor bedoelde afdeling moderner en efficiënter is geworden.

Fundashon Kas Popular (FKP)

De meeste klachten (15) tegen de FKP betroffen het ongenoegen van haar klanten met betrekking tot de gebrekkige wijze van informatieverschaffing, het uitblijven van beslissingen vooral voor wat betreft betalingsregelingen en andere financiële kwesties. Het aantal klachten tegen FKP is gedaald van 50 in 2008 naar 17 in 2009.

	2008	2009
SVB	43	26
Aqualectra	50	17
FKP	16	15

2.2.3 De aangemelde niet-ontvankelijke klachten die het meest voorkomen

Het betreft hier aanmeldingen of ongenoegen van een burger waar hij geen raad mee weet. Hierbij dient opgemerkt te worden dat regels, voorzieningen en procedures nog te gecompliceerd zijn voor een bepaalde groep van de

samenleving. Zodoende zit men met onbeantwoorde vragen waardoor men bij de Ombudsfunctionaris aanklopt.

Het betreft hier aanmeldingen die niet onder de jurisdictie van de Ombudsfunctionaris vallen. De cliënten worden dan door de medewerkers van het ombudsinstituut wegwijs gemaakt of er wordt interventie, bemiddeling of sociaaljuridische hulpverlening verleend.

Voorbeelden hiervan zijn:

- Een fenomeen dat zich steeds voordoet is het leveren van een gekocht artikel van mindere kwaliteit dat binnen de garantieperiode stuk gaat. In dit geval gaat het om leveranciers die in gebreke blijven, de ondeugdelijke koopwaar wordt niet vervangen. De koper lijdt dan schade;
- Onderlinge overeenkomsten tussen burger en burger die niet meer nagekomen worden;
- De burger meldt zich ook voortdurend aan voor inlichtingen over echtscheidingszaken en hun rechten, wanneer zij de echtelijke woning wegens mishandeling of om een andere reden al verlaten hebben;
- Conflicten tussen verhuurder en huurder;
- Vragen betreffende de verdeling van de nalatenschap na het overlijden van de erflater.

2.2.4 Overige aangemelde, niet ontvankelijke klachten

De overige aangemelde klachten die niet ontvankelijk waren, betroffen meestal het ongenoegen van de rechtzoekende burger over het uitblijven bij een instantie van een reactie op verzoeken of vragen van de rechtzoekende burger, gebrekkige informatieverschaffing, onvriendelijke behandeling en/of dienstverlening, alsook de niet-professionele behandeling door particuliere instanties of derden.

2.3 De door de Ombudsfunctionaris ambtshalve ingestelde onderzoeken

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

heeft de vorige Ombudsfunctionaris ambtshalve vier onderzoeken ingesteld. In de tweede helft van het verslagjaar heeft de huidige Ombudsfunctionaris besloten om geen nieuwe onderzoeken ambtshalve in te stellen, maar de al lopende ambtshalve onderzoeken voort te zetten en voorrang te verlenen aan de hoorzittingen met het doel zoveel klachtzaken als mogelijk weg te werken.

De in het verslagjaar ambtshalve ingestelde onderzoeken zijn de volgende vier.

1. Onderzoek ingesteld naar een vermoedelijk niet behoorlijke gedraging van het Bestuurscollege, bestaande vermoedelijk uit het onzorgvuldig voorbereiden en het niet doordacht nemen van een besluit inzake de benoeming van een bepaalde persoon tot voorzitter van de Commissie Referendum 2009.

Het Bestuurscollege heeft op dit onderzoek gereageerd. Dit onderzoek is in behandeling.

2. Onderzoek naar de aan het Bestuurscollege toe te rekenen gedragingen van enige ambtenaren van de Dienst Landbouw, Veeteelt & Visserij, vermoedelijk bestaande uit schendingen van procedure- en beroepsethische normen bij hun bemoeienis met de uitbesteding van werken aan derden, zoals m.b.t. het onderhoud van openbaar stads- en wijkgroen, derhalve uit schending van de eigen integriteit en die van de Dienst Landbouw, Veeteelt & Visserij. Dit onderzoek werd na ontvangst van de reactie van het Bestuurscollege niet langer voortgezet door de huidige Ombudsfunctionaris. Na overleg met de Algemene Rekenkamer van de Nederlandse Antillen, werd besloten om het onderzoek naar de vermoedelijk gepleegde integriteitschendingen over te dragen aan de Algemene Rekenkamer die beter geëquipeerd is om dit soort schendingen van financiële aard te onderzoeken.

Het Bestuurscollege werd van dit besluit op de hoogte gesteld.

3. Onderzoek naar de gedragingen van het Bestuurscollege die verband houden met de manier waarop het Bestuurscollege met de Stichting Overheidsaccountantsbureau (SOAB) omgaat, waar zulks vermoedelijk ten koste gaat van de eigen weerbaarheid die beide instanties tegen integriteitschending behoren op te brengen en ook ten koste gaat van de onafhankelijke positie die de SOAB tegenover het Bestuurscollege behoort te behouden.

Het Bestuurscollege heeft haar reactie op het onderzoek doen toekomen aan de Ombudsfunctionaris. Het onderzoek is hierna voortgezet en is thans in de afrondingsfase.

4. Onderzoek ambtshalve naar het vermoedelijk uitblijven van voorzieningen van het Bestuurscollege tot het tegengaan van voortgaande milieuschade en uitsluiting van de toegang voor burgers tot het kustgebied, almede onderzoek namens de Ombudsfunctionaris naar de aard van de status en de mate van toegankelijkheid voor burgers van de kustgoederen van Curaçao, e.e.a. n.a.v. diverse klachten en klachtmatige benaderingen in dit verband van burgers

en instanties in de afgelopen jaren, in het bijzonder de meer recente klacht d.d. 13 maart 2009 van een milieuorganisatie.
Op dit onderzoek heeft het Bestuurscollege nog niet gereageerd.

Hoofdstuk 3 Een aantal in 2009 behandelde klachten

In dit verslagjaar bleek het grootste gedeelte van de klachten ongenoegens van burgers te betreffen over de niet-voortvarende wijze waarop de door hen ingediende verzoeken worden afgehandeld door het betrokken bestuursorgaan. 95% van deze klachten werd via interventie afgehandeld. Hieronder een aantal klachten ter illustratie.

Economie en Toerisme

In het verslagjaar is, zoals al in hoofdstuk 2 vermeld, door het gebrek aan voortvarendheid bij het afhandelen van het verzoek om een tewerkstellingsvergunning het aantal klachten over de dienstverlening van de Dienst voor Arbeidszorg op verontrustende wijze toegenomen.

Jaarlijks vragen talrijke lokale werkgevers van wettig op het eiland verblijvende en erkende vreemdelingen, tijdig een verlenging van de tewerkstellingsvergunning van hun werknemer aan. Jaarlijks komt het voor dat talrijke tewerkstellingsvergunningen maanden, soms zelfs jaren na het verlopen van de lopende tewerkstellingsvergunningen worden afgegeven. Het gevolg hiervan is dat, zolang de verzochte verlenging van de tewerkstellingsvergunning niet wordt verleend, de verlenging van de verblijfsvergunning ook niet wordt goedgekeurd. Deze vertraging leidt vaak tot grievende omstandigheden voor de vreemdeling die weerloos is tegen de onverschillige houding van hen die belast zijn met de afhandeling van zijn verzoek. Vaak heeft de vertraging verstrekkende gevolgen voor de vreemdeling, zoals uit de hierna volgende casus blijkt.

❖ Niet correcte bejegening van de vreemdeling

In juni 2009 ontving het ombudsinstituut de klacht van een Haïtiaanse werknemer. Philippe⁷ is een serieuze en integere werknemer die sedert 2003 met een wettige tewerkstellings- en verblijfsvergunning op het eiland verblijft. In mei 2008 diende zijn werkgever, zoals gebruikelijk, tijdig een verzoek in bij de Dienst voor Arbeidszorg (DAZ) om de verlenging van Philippe's tewerkstellingsvergunning. Twee weken later diende Philippe, ruim op tijd, een verzoek om verlenging van zijn verblijfsvergunning in bij de Vreemdelingendienst. Dit was zijn zesde verzoek om verlenging van zijn verblijfsvergunning. In december 2008 overleed plotseling de vader van Philippe in Haïti. Philippe's verblijfsvergunning was inmiddels vervallen en hij kon hierdoor het eiland niet verlaten om de begrafenis van zijn vader bij te

⁷ Ter bescherming van de privacy van de burgers en instanties die de Ombudsfunctionaris hebben benaderd met een klacht worden in dit hoofdstuk fictieve namen gebruikt.

wonen. Zonder een geldige verblijfsvergunning zou het hem na zijn vertrek niet worden toegestaan terug te keren naar Curaçao.

In de eerste helft van 2009 werd Philippe's vrouw onverwachts ernstig ziek. Zij drong bij hem aan om naar huis te komen. Philippe deed hierna wekenlang herhaaldelijk navraag bij DAZ in de hoop op deze wijze de afhandeling van zijn tewerkstellingsvergunning te bespoedigen opdat hierna ook zijn verblijfsvergunning kon worden afgehandeld. In de eerste week van september 2009 kwam zijn echtgenote onverwachts te overlijden. Philippe drong nogmaals vruchteloos aan bij DAZ om versnelling van de afhandeling van zijn tewerkstellingsvergunning opdat hij de begrafenis van zijn echtgenote kon gaan regelen en zorg kon dragen voor de opvang en opvoeding van zijn drie minderjarige kinderen die in Haïti wonen. Weer kreeg hij hiervoor geen gehoor bij DAZ. Ten einde raad benaderde Philippe de Ombudsman met het verzoek te bemiddelen. Ook de Ombudsman kreeg geen gehoor. De Ombudsman besloot hierna het Hoofd van de Vreemdelingendienst hierover te benaderen met het verzoek om een bewijs van terugkeer aan Philippe toe te kennen. Laatstgenoemde toonde onmiddellijk begrip voor de situatie en heeft na ontvangst van een officiële brief van de Ombudsman⁸ hierover reeds de volgende dag een bewijs van terugkeer afgegeven aan Philippe dat hem in staat stelde om dezelfde dag naar Haïti af te reizen.

OPENBARE WERKEN EN VOLKSHUISVESTING

Het Bureau Domeinbeheer beheert de overheidsgronden en is bevoegd om namens de eilandelijke overheid aan burgers, een terrein in erfpacht, in huur of in beheer uit te geven. Burgers of instanties die in aanmerking willen komen voor een terrein (stuk grond) van de overheid voor woningbouw, projectontwikkeling, sociaal educatieve, religieuze of agrarische doeleinden kunnen een verzoek hiertoe indienen. De burger die een terrein in huur, erfpacht of beheer ontvangt, betaalt hiervoor jaarlijks erfpachtcanon aan de overheid gedurende de periode die is vastgelegd in het Erfpachtbesluit. Bij uitgifte van terreinen houdt de overheid de volgorde van de wachtlijst aan.

❖ Restitutie bij geen gebruikmaking van optie op erfpachtpercelen

De Stichting Cafe Caliente, een stichting met een sociaal educatief doeleinde, heeft een aantal jaren geleden NAf. 5.000,- gestort in de kas van het eilandgebied voor de optie op twee aan de waterkant gelegen percelen. Na verloop van tijd is het gebied waartoe de percelen behoren een zeer waardevol commercieel gebied geworden. Hierdoor steeg de waarde van de percelen aanzienlijk, waardoor de stichting in de toekomst een zeer hoge jaarlijkse erfpachtcanon zou moeten betalen. Dit zou onbetaalbaar zijn voor de stichting

⁸ Hier wordt de Ombudsfunctionaris bedoeld.

die geen commerciële doeleinden heeft. De stichting besloot afstand te doen van haar optie op de twee percelen en diende een verzoek in om terugstorting van het door haar in de kas van het eilandgebied gestorte bedrag. Dit verzoek werd door Bureau Domeinbeheer afgewezen. De penningmeester van de stichting diende namens de stichting een klacht in bij de Ombudsman tegen deze weigering. Na de interventie van de Ombudsman bij het Plaatsvervangende Hoofd van het Bureau Domeinbeheer heeft laatstgenoemde het Hoofd van de Afdeling Financiën schriftelijk verzocht om tot restitutie van het gestorte bedrag over te gaan. Dit bedrag werd kort na dit verzoek op de rekening van de stichting teruggestort.

❖ De beproeving van mevrouw Magdalena

Mevrouw Magdalena heeft via een in november 2005 verleden notariële akte de huurrechten en opstallen op een overheidsgrond gekocht. Mevrouw heeft het terrein gekocht om landbouw te bedrijven. In december 2005 heeft mevrouw Magdalena een verzoek ingediend bij het Bureau Domeinbeheer om het huurterrein op haar naam over te schrijven. Volgens mevrouw adviseerde de notaris haar om zelf een brief aan het Bureau Domeinbeheer te schrijven voor de overschrijving van de huurgrond op haar naam. Na enige tijd benaderde mevrouw het Bureau Domeinbeheer om over het verloop van haar verzoek te vernemen. Daar werd zij geïnformeerd dat haar verzoek in het ongereede is geraakt. Volgens mevrouw Magdalena gebeurde het tot tweemaal toe dat haar verzoek niet te vinden was binnen het Bureau Domeinbeheer. Zij besloot toen een afspraak met de heer Tuinhuis van voornoemd bureau te maken. De afspraak vond medio 2006 plaats. De heer Tuinhuis informeerde haar dat zij het terrein niet mocht beplanten totdat het huurrecht op het stuk grond officieel op haar naam was overgeschreven. Mevrouw volgde dit advies op. Medio 2007 was de behandeling van haar verzoek nog niet afgerond. Teleurgesteld besloot mevrouw om een gedeelte van het huurterrein en het op het huurterrein gebouwde woonhuis te verkopen. Hiertoe diende zij een verzoek in bij het Bureau Domeinbeheer voor omzetting van het huurrecht in het recht van erfpacht op dit gedeelte van het huurterrein. Na heel veel inspanning is het haar gelukt het Bureau Domeinbeheer, het Kadaster & Hypotheekkantoor, de Dienst Ruimtelijke Ordening en Volkshuisvesting en de Dienst Openbare Werken zover te krijgen dat haar terrein werd gemeten. Na al deze inspanningen vernam mevrouw Magdalena dat de adviezen betreffende haar verzoek naar het Bestuurscollege zijn doorgestuurd, maar dat haar verzoek is afgewezen omdat het advies van de Dienst Ruimtelijke Ordening en Volkshuisvesting negatief was. Het advies was negatief omdat bedoeld terrein uitsluitend voor landbouw mocht worden gebruikt. Mevrouw besloot ten einde raad de Ombudsman te benaderen.

De Ombudsman benaderde het Plaatsvervangende Hoofd van het Bureau Domeinbeheer die verklaarde dat de afhandeling van dit verzoek zo lang duurt

omdat de oorspronkelijke huurder, zonder het Bureau Domeinbeheer vooraf te betrekken bij de transactie, het huurrecht en de opstallen op het overheidsterrein heeft verkocht aan mevrouw. Volgens het Plaatsvervangende Hoofd verwacht de koper ten onrechte dat direct na de koop het huurrecht op het terrein op haar naam moet worden overgeschreven. De kopers begrijpen niet dat prioriteit moet worden verleend aan verzoekers die op correcte wijze, alvorens de koopovereenkomst te sluiten, een verzoek om overschrijving hebben ingediend bij het Bureau Domeinbeheer.

Op verzoek van de Ombudsman werd zes maanden nadat mevrouw Magdalena haar klacht had ingediend het huurrecht op bedoeld terrein op haar naam overgeschreven en werd de huurovereenkomst met mevrouw getekend. Kort hierop verkocht mevrouw Magdalena het huurrecht en de opstallen op het huurterrein.

ONDERWIJS

De Dienst Openbare Scholen (DOS) is een eilandsdienst die namens het bevoegd gezag, het Bestuurscollege van het Eilandgebied Curaçao, als schoolbestuur optreedt ten aanzien van openbare scholen van het Eilandgebied Curaçao. De DOS is een dienstverlenende en klantgerichte organisatie die o.a. de ontwikkeling stuurt van het onderwijs bij de in haar beheer zijnde scholen.

❖ De moeizame plaatsing van Queeny

De moeder van Queeny benaderde de Ombudsman omdat de functionaris van Dienst Openbare Scholen (DOS) geen actie heeft ondernomen om haar dertienjarige dochter op een andere school te plaatsen. Queeny bezocht de Frater Petrus School en had in het voorjaar al problemen na een vechtpartij op school. Zij werd met heel veel moeite door DOS op genoemde school teruggeplaatst. Na haar examens te hebben afgelegd, bleek dat Queeny was afgewezen. Queeny's moeder werd door genoemde school bericht dat er geen plaatsing meer mogelijk was voor Queeny. De moeder benaderde DOS persoonlijk en wilde weten op welke andere VSBO-school, met de studierichting Zorg en Welzijn, zij haar dochter kon inschrijven. De functionaris deelde haar mede dat zij Queeny moest inschrijven bij de Frater Petrus School en dat zij begin augustus zal worden bericht of haar dochter geplaatst werd. De moeder wenste echter dat Queeny op een andere school werd geplaatst, aangezien zij van mening was dat de relatie tussen de school en Queeny al verstoord was. Zij wenste dat haar dochter ergens anders opnieuw kon beginnen. Volgens de moeder wilde de functionaris haar niet naar een andere school met dezelfde studierichting verwijzen.

De Ombudsman maakte contact met de overheidsstichting voor onderwijsvernieuwing. Van bedoelde stichting ontving de Ombudsman een lijst van verschillende VSBO-scholen met bedoelde studierichting. Deze lijst

werd aan de moeder overhandigd die zelf een school uitkoos voor Queeny. Queeny kreeg kort daarop een plaatsing op een andere school.

VOLKSGEZONDHEID EN SOCIALE ZAKEN

Dienst Werk & Inkomen (DWI) is verantwoordelijk voor onder andere het verstrekken van een uitkering voor inwoners van het Eilandgebied Curaçao die tegen hun wil zonder betaald werk verkeren en hierdoor niet in hun levensonderhoud kunnen voorzien⁹. DWI is ook verantwoordelijk voor het verstrekken van 100% vergoeding van medische kosten ten behoeve van de burgers die conform de wet daarvoor in aanmerking komen voor maatschappelijk hulp van het Eilandgebied.¹⁰

❖ Vertrek zonder berichtgeving

Mevrouw Verdriet heeft de Ombudsman benaderd met een klacht over het niet met voortvarendheid behandelen van haar nieuwe verzoek voor het verkrijgen van een onderstanduitkering. Volgens mevrouw Verdriet werd zij in het jaar 1987 invalide ten gevolge van een auto-ongeluk. Mevrouw is sinds die tijd behoeftig geworden. Mevrouw Verdriet betreurt het dat de Dienst Werk & Inkomen (DWI) de al jaren aan haar uitgekeerde onderstanduitkering ineens heeft ingetrokken, omdat de DWI geconstateerd heeft dat mevrouw gedurende een lange periode haar onderstanduitkering niet heeft geïnd. Volgens mevrouw moest zij gedurende enkele maanden in Sto. Domingo medisch onderzocht worden. Dit gebeurde van oktober 2008 tot en met januari 2009. Volgens mevrouw bleek bij haar terugkomst op 18 januari 2009 dat haar onderstanduitkering was stopgezet. Bij navraag werd aan haar uitgelegd waarom DWI de uitkering had beëindigd en werd zij geïnformeerd dat zij nu een nieuw verzoek voor onderstanduitkering moest indienen. Mevrouw was het hiermee niet eens, maar besloot het toch te doen op 25 januari 2009. Sindsdien heeft zij geen antwoord gekregen op haar verzoek.

Na interventie van de Ombudsman kon mevrouw na twee weken haar tweewekelijkse onderstanduitkering gaan innen. Het niet geïnde bedrag zal zij aan het eind van de maand ontvangen.

❖ De lange lijdensweg van de heer Pijnstiller

De heer Pijnstiller is ongeveer 30 jaar in Nederland woonachtig en werkzaam geweest. Ongeveer 2 jaar geleden remigreerde hij naar Curaçao met zijn vrouw. Kort nadat hij zich op het eiland had gevestigd werd hij door zijn huisarts in Nederland bericht dat het resultaat van zijn laatste medische onderzoek niet positief was en dat hij onmiddellijk voor medische behandeling

⁹ Eilandsverordening Regeling Maatschappelijk Zorg curaçao (A.B. 1966 no. 69 zoals gewijzigd); Richtlijnen verlening Onderstand (A.B. 1971 no. 11 zoals gewijzigd)

¹⁰ Eilandsverordening Bijstand Kosten Medische Hulp (A.B. 1978 no. 39)

naar een huisarts moest gaan. De heer Pijnstiller heeft verschillende onderzoeken moeten ondergaan en werd vervolgens geopereerd. Hierna diende de heer Pijnstiller een verzoek in bij DWI om in aanmerking te komen voor een P.P.-kaart¹¹.

Bij DWI kreeg hij te horen dat hij op 27 juli 2008 in aanmerking kwam voor een tijdelijke gedeeltelijke P.P.-kaart voor zichzelf en voor zijn vrouw.

Nadat hij van woonadres veranderde, meldde de heer Pijnstiller zich tot DWI om zijn woonadreswijziging door te geven. Hij kreeg toen een tijdelijke gedeeltelijke P.P.-kaart die slechts op 5 en 6 oktober geldig was. In oktober 2008 wendde hij zich tot het bijkantoor van DWI om de vernieuwing van zijn PP-kaart te vragen. Nadat hij telkens van het kastje naar de muur werd gestuurd, kreeg hij uiteindelijk een P.P.-kaart met een geldigheidsduur van een maand, namelijk van 24 oktober 2008 tot en met 24 november 2008. Voor de vervaldatum van 24 november 2008 meldde hij zich weer bij DWI voor een nieuwe kaart.

Op 30 december 2008 benaderden de heer Pijnstiller en zijn vrouw de Ombudsman wegens het uitblijven van de afgifte van een gedeeltelijke P.P.-kaart. Door het uitblijven van het PP-kaart heeft de heer Pijnstiller 4 weken lang geen medicijnen kunnen innemen. Hij begon bepaalde klachten te krijgen. Hij toonde een rekening van Naf.1.169,97 van de apotheker aan de Ombudsman en verklaarde dat die rekening de hoeveelheid medicijnen aangeeft die hij per maand moet innemen. De Ombudsman raadde het echtpaar aan om enkele medicijnen te kopen en om begin januari 2009 terug te komen, zodat een interventie kon worden verricht.

Op 7 januari bezocht het echtpaar de Ombudsman. Na de interventie van de Ombudsman kon de heer Pijnstiller op dezelfde dag zijn P.P.-kaart afhalen.

¹¹ Een P.P.-kaart (pro pauper-kaart) is een 100% vergoeding van medische kosten t.b.v. de burgers die, conform A.B. 1966 no. 69, in aanmerking komen voor maatschappelijke hulp vanuit het Eilandgebied. Een ieder die woonachtig is op het Eilandgebied Curaçao en ingeschreven in het Bevolkingsregister van Curaçao en die tegen zijn/haar wil in niet kan voorzien in zijn/haar levensonderhoud komt in aanmerking voor een P.P.-kaart. Om in aanmerking te komen voor een P.P.-kaart moet de aanvrager zich melden bij het wijkkantoor Ban Barrio Bek. De overheid maakt onderscheid tussen on- en minvermogende burgers. Onvermogende burgers zijn zij die geen inkomen hebben. Minvermogende burgers zijn zij die een gemiddeld maandelijks inkomen hebben van Naf. 1.500,-. Deze burgers kunnen in aanmerking komen voor een gedeeltelijke P.P.-kaart die doorgaans slechts de kosten voor medicijnen, specialistische medische zorg en opname in een ziekenhuis vergoedt. Een gedeeltelijke P.P.-kaart wordt vaak voor een korte duur verstrekt, afhankelijk van het ziektebeeld van de patiënt. De aanvrager moet zich melden bij het wijkkantoor Ban Barrio Bek in zijn/haar rayon.

ALGEMENE ZAKEN EN STAATKUNDIGE STRUCTUUR

De Afdeling Algemene & Juridische Zaken is onder andere verantwoordelijk voor de afgifte van een horecavergunning. De aanvrager moet zich persoonlijk melden bij deze afdeling. De horecavergunning is vereist voor het exploiteren van een horecabedrijf. De vergunning is een bewijs van toestemming van het Bestuurscollege. In de horecavergunning staan de voorwaarden vermeld waaraan de vergunninghouder zich dient te houden. Deze voorwaarden worden op advies van de volgende diensten vastgesteld. De Politie voor wat betreft de openbare orde en sluitingstijd; de Geneeskundige en Gezondheidsdienst voor wat betreft de hygiëne; de Milieudienst voor wat betreft de mogelijke hinder of overlast voor de omgeving; de Brandweer voor de brandveiligheid en de dienst Ruimtelijke Ordening en Volkshuisvesting voor onder andere de bouwconstructie.

❖ De restaurant-vergunning van mevrouw Cuisine

Mevrouw Cuisine heeft in februari 2008 een verzoek ingediend voor een restaurant B-vergunning. Mevrouw Cuisine en haar echtgenoot hebben inmiddels veel geld geïnvesteerd in het verbouwen van een lokaliteit en het inrichten van een restaurant. Hiervoor hebben zij een lening moeten aangaan en zij betalen maandelijks de aflossing aan de bank terwijl het restaurant niet kan worden geëxploiteerd omdat de vergunning heel lang op zich laat wachten. Mevrouw Cuisine verzoekt de Ombudsman om haar in deze bij te staan.

Door middel van een interventie vernam de Ombudsman dat het verzoek van mevrouw Cuisine nog een lange weg moest afleggen. Door middel van de medewerking van de contactambtenaren van de Afdeling Registratuur Archief Secretarie & Expeditie, het Kabinet van de Gezaghebber, en de Afdeling Algemene & Juridische Zaken (AJZ), is het gelukt de afhandeling van de vergunning van mevrouw Cuisine te bespoedigen. Twee weken nadat zij de Ombudsman heeft benaderd, kon mevrouw Cuisine haar vergunning afhalen bij de Afdeling AJZ.

FINANCIËN

De Afdeling Financiën is verantwoordelijk voor het financiële beleid en beheer en de financieel- economische en fiscale beleidsadvisering. Deze afdeling is ook verantwoordelijk voor inkomstenverwerving door middel van de inning en invordering van de aan het Eilandgebied toekomende middelen.

❖ Weigering afgifte van salarisslip

Mevrouw Curriculum is een gepensioneerde lerares. Op verzoek van de Dienst Openbare Scholen (DOS) heeft zij in de maand augustus 2008 tijdelijk ingevallen op een school. De functionaris van DOS verzekerde haar dat zij eind september 2008 uitbetaald zou worden door de Afdeling Financiën van het Eilandgebied Curaçao. Mevrouw ontving echter na veel telefoneren en

navraag pas begin februari 2009 door een betalingsopdracht uitbetaling via de Giro.

Mevrouw Curriculum verzocht hierna de Afdeling Financiën om haar salarisslip. Hierop kreeg zij geen reactie. Na alweer herhaaldelijk bellen en nadat zij op 2 maart 2009 persoonlijk bij de Afdeling Financiën is langs gegaan berichtte men haar dat zij geen salarisslip kon krijgen. Mevrouw Curriculum verzocht de Ombudsman om voor haar bij de Afdeling Financiën te interveniëren zodat zij haar salarisslip en een specificatie van de door de Afdeling Financiën in februari 2009 verrichte inhoudingen kon ontvangen.

Na interventie van de Ombudsman kon mevrouw Curriculum twee weken later de door haar gewenste salarisslip en specificatie afhalen.

Hoofdstuk 4 Bedrijfsvoering

4.1 Uitbreiding personeelsbestand

Het Bestuurscollege heeft op verzoek van de Ombudsfunctionaris op 5 augustus 2009 ingestemd met de uitbreiding van het personeelsbestand van het bureau met drie nieuwe medewerkers, namelijk een senior jurist, een klachtbehandelaar en een Baliemedewerker/Primaire intaker. Ondanks deze goedkeuring is het de nieuwe Ombudsfunctionaris niet gelukt om in het verslagjaar deze drie nieuwe medewerkers in dienst te nemen, omdat de ambtelijke procedure die na de goedkeuring volgde om de waardering van bedoelde drie functies vast te stellen bijna drie maanden geduurd heeft. Pas medio november 2009 konden de advertenties worden geplaatst voor het oproepen van kandidaten voor deze functies. De selectie van de kandidaten vond plaats begin december 2009. De voordracht van de drie kandidaten vond medio december 2009 plaats. De goedkeuring voor de indienstneming van twee kandidaten (de klachtbehandelaar en de baliemedewerker) vond pas eind februari 2010 plaats. De klachtbehandelaar en de administratieve kracht werden met ingang van 1 maart benoemd in hun nieuwe functie. De goedkeuring voor de indienstneming van een senior jurist die tevens het plaatsvervangende diensthoofd is van het bureau, is nog steeds niet afgerond. Deze ontwikkelingen tonen eens te meer aan dat het dringend noodzakelijk is dat de Ombudsfunctionaris zelfbeheer over personeel krijgt. Het kan immers niet zo zijn dat tot heden (mei 2010) de Ombudsfunctionaris verstoken blijft van juridische ondersteuning, waardoor zij geen enkel juridisch onderzoek kan delegeren aan een deskundige jurist. Naast haar ambt van Ombudsfunctionaris is zij ook diensthoofd, belast met de dagelijkse leiding van het bureau. Dit aspect van het werk dat grotendeels gedelegeerd wordt aan de senior jurist is zeer tijdrovend. Het opstellen van het jaarverslag heeft ook geleid tot een anderhalve maand aanhouden van lopende onderzoeken die in de afrondingsfase verkeren.

4.2. Personele aangelegenheden Gevolgde opleidingen

Na de introductie in het verslagjaar van een intensievere toepassing van de hoorzitting heeft de Ombudsfunctionaris eind oktober haar Secretaris in de gelegenheid gesteld om eind november 2009 een intensief kennisuitwisselingprogramma te volgen bij de Nationale Ombudsman en de

Gemeentelijke Ombudsman van Amsterdam om meer inzicht te krijgen in de procedure van de hoorzitting.



De heer Radameh Da Costa Gomez overhandigd tijdens zijn kennisuitwisselingsbezoek een cadeau aan de heer dr. Ulco van de Pol

Het volledige personeel van het Bureau van de Ombudsfunctionaris werd in de gelegenheid gesteld een cursus te volgen op het gebied van ondernemingsrecht, waarbij aandacht werd besteed aan de overheid als aandeelhouder, de politieke benoemingen in naamloze vennootschappen van de overheid, de bestuurdersaansprakelijkheid en geschillen tussen aandeelhouders.

De Secretaris en de Senior Klachtbehandelaar hebben een verdiepingscursus gevolgd over de Huurcommissieregeling.

De Officemanager heeft een verdiepingscursus gevolgd op het gebied van het ambtenarenrecht.

De Ombudsfunctionaris en de Senior Klachtbehandelaar hebben een intensief Training Seminar over “Advanced Investigative Training methods” gevolgd in Port of Spain, georganiseerd door de Ombudsman van Trinidad & Tobago, mevrouw Lynnette Stephenson S.C. en verzorgd door de Ombudsman van Ontario, de heer André Marin LL.M.

De Ombudsfunctionaris heeft een seminar gevolgd op het gebied van erfgoedwetgeving in Caribische Perspectief en een workshop Consultatie, Klantgerichtheid en Integriteit.

4.3 De rechtspositie van de Ombudsfunctionaris

Op een aantal belangrijke punten is het Bestuurscollege tekortgeschoten in de nakoming van van de in artikel 4 lid 1 van de Eilandsverordening

Ombudsfunktionaris Curaçao (A.B. 2001, no 69) dwingendrechtelijk voorgeschreven regeling bij eilandsverordening van het pensioen voor de Ombudsfunctionaris en zijn nabestaanden.

Op 29 april 2010 is het een jaar geleden dat afscheid werd genomen van de vorige Ombudsfunctionaris. Geconstateerd wordt dat sinds de inwerkingtreding van bovenbedoelde eilandsverordening in 2001, de pensioenregeling van de Ombudsfunctionaris nog steeds niet is geregeld.

4.4 De begroting

In het verslagjaar werd de wenselijkheidbegroting van de Ombudsfunctionaris zonder wijziging of korting door het Bestuurscollege aangeboden aan de Eilandsraad die de begroting integraal heeft goedgekeurd. Voor het begrotingsjaar 2010 werd aan de Ombudsfunctionaris een begroting toegekend van in totaal NAf. 1.175.382,- op de Gewone Dienst en NAf. 86.900,- op de Kapitaaldienst. Na verkregen goedkeuring van het Bestuurscollege werd in 2010 een additioneel bedrag van NAf. 14.463,- overgeheveld van de begrotingspost Omvoorzien van het Stafbureau naar de begrotingspost Hard- en software van de Ombudsfunctionaris ter dekking van de op onvoorziene wijze gestegen kosten van de aangeschafte computers en de server.

In het verslagjaar is NAf. 566.578 besteed aan personele uitgaven, waaronder bezoldigingen, kindertoelage, autotoelage, representatiekosten, kerstgratificatie, toeslag A.O.V./A.W.W., toeslag A.V.B.Z., Pensioen-bijdrage aan APNA., medische behandeling en vakantie-uitkering).

Het bureau heeft NAf. 290.921 besteedt aan de overige exploitatie-uitgaven. Aan publieke voorlichting, verwerving van naamsbekendheid (tv-, radio- en krantenspots), andere publicaties, public relations en advertentiekosten is in het verslagjaar in totaal NAf. 50.000,- besteed. Voorts is aan externe deskundigen in totaal fl. 15.037,- besteed voor het verrichten van ondersteunend onderzoek en voor het opstellen van een TOR-document inzake de statussen en toegankelijkheid van de stranden, baaien en ander kustgoed van Curaçao.

Verder is in het verslagjaar in totaal fl. 10.541,- besteed aan een dienstreis van de Ombudsfunctionaris Plaatsvervanger en de Senior Klachtbehandelaar naar Trinidad & Tobago, en aan een korte kennisuitwisselingsverblijf van de Secretaris in Nederland.

4.5 Vervanging van computerbestand

Het verzoek van de Ombudsfunctionaris om het computerbestand na vijf jaar te vervangen en uit te breiden werd goedgekeurd door het Bestuurscollege. Inmiddels zijn de nieuwe computers en de server geïnstalleerd.

Hoofdstuk 5 De externe relaties van de Ombudsfunctionaris

5.1 De externe communicatie

5.1.1 Persoonlijke contacten

In het verslagjaar heeft de huidige Ombudsfunctionaris in de eerste zes maanden na haar benoeming veel aandacht besteed aan persoonlijke ontmoetingen en overlegmomenten met bestuurders, toezichthoudende organen, burgers, en ambtenaren.

De Ombudsfunctionaris heeft in het verslagjaar een kennismakingsbezoek afgelegd bij de Gouverneur van de Nederlandse Antillen, de heer mr. F. M. d. l. S. Goedgefrag, de Voorzitter van de Staten van de Nederlandse Antillen, de heer P. J. Atacho, de Minister-President van de Nederlandse Antillen, mevrouw E. S. de Jongh-Elhage, de President van het Gemeenschappelijke Hof van Justitie van de Nederlandse Antillen en Aruba, mevrouw mr. L.C. Hoefdraad, de Procureur-Generaal van de Nederlandse Antillen, dhr. mr. D. A. Piar, de Gezaghebber van het Eilandgebied Curaçao, mevrouw mr. L. M. Dindial,

het Bestuurscollege van het Eilandgebied Curaçao, de Gedeputeerde belast met Algemeen Beheer en Staatskundige Structuur, mevrouw Z. A. M. Jesus-Leito MBA, de President van de Bank van de Nederlandse Antillen, de heer dr. E. D. Tromp, de Raad van Bestuur van de Stichting Overheidsaccountantbureau, de heer drs. G. A. G. Martis RAC-CFE en de heer drs. J. Mijnheer RAC-CFE, de Ondervoorzitter en de Secretaris van de Raad van Advies van de Gouverneur van de Nederlandse Antillen, de heer prof. mr. F. N. M. Kunneman en mevrouw mr. C. M. Raphaela, de Voorzitter en Secretaris van de Algemene Rekenkamer van de Nederlandse Antillen (ARNA), de heer F. H. Breedijk en de heer K. E. Ersilia RA, de Vertegenwoordiger van Nederland in de Nederlandse Antillen, de heer R. Vermaas, de Directeur van het Meldpunt Ongebruikelijke Transacties, de heer K. V. Dambruck



De Ombudsfunctionaris bracht een beleefdheidsbezoek aan de President van het Gemeenschappelijke Hof van Justitie van de Nederlandse Antillen en Aruba, mevr. mr. L. C. Hoefdraad



K.E. Ersilia RA, mevr. mr. Alba Martijn en de Voorzitter van de ARNA, dhr. F.H. Breedijk

LL.M CAMS, en het Hoofd van het Program Management Office, mevrouw mr. I. V. Pikerie.

Het doel van deze gesprekken was om inzicht te krijgen in de manier waarop alle betrokkenen de rol van het ombudsinstituut zien in de huidige en de toekomstige staatkundige structuur, en wat hun verwachtingen zijn ten aanzien van dit instituut. Tevens werd onderzocht op welke wijze het ombudsinstituut kan samenwerken met deze organisaties. Tijdens deze gesprekken hebben alle betrokkenen hun steun toegezegd aan de Ombudsfunctionaris en hun bereidwilligheid getoond om met de Ombudsfunctionaris samen te werken.

De Ombudsfunctionaris heeft in de tweede helft van het verslagjaar 6 keren vergaderd met de Adviescommissie van de Ombudsfunctionaris. En vijfmaal vergaderd met de Gedeputeerde belast met Algemeen Beheer en Staatkundige Structuur. Driemaal had de Ombudsfunctionaris een bespreking met de Gezaghebber. Zowel de Voorzitter van de Staten van de Nederlandse Antillen, als de Minister-President werden tweemaal bezocht. De Ombudsfunctionaris vergaderde eenmaal met het Bestuurscollege.

5.2 Voorlichtingsactiviteiten.

In onderstaand kader volgt een schematisch overzicht van de in het verslagjaar door de Ombudsfunctionaris gehouden voorlichtingsactiviteiten:

Communicatievorm	Aantal presentaties
Informatiebulletins en officiële bekendmakingen	5
Persoonlijke presentaties (collectief) ter voorlichting: waarvan aan diverse forums op uitnodiging (lezing)	3
Interviews en talkshows via radio, krant of televisie:	8
Televisiespots (naamsbekendheid promo's):	270
Radiospots:	273
Krantenspots:	4
Speciale publicaties in verband met: - internationale viering dag van het kind - internationale viering rechten van de mens	2

5.3. De relatie van de Ombudsfunctionaris met de gezagdragers van het Land de Nederlandse Antillen

Met het oog op de snel naderende toekomstige staatkundige structuur van het Land Curaçao heeft de Ombudsfunctionaris op proactieve wijze contact gezocht met de Statenvoorzitter, de heer P.A. Atacho, vanwege zijn deskundigheid op het gebied van de werkwijze van de Staten teneinde tijdig de nodige aanpassingen te introduceren in het Bureau van de Ombudsfunctionaris. In de drie gesprekken tussen de Ombudsfunctionaris en de Statenvoorzitter is gebleken dat de Statenvoorzitter de samenwerking op constructieve wijze invulling wil geven in verband met de komende wijziging van de status van de Nederlandse Antillen naar het Land Curaçao. Daarbij heeft de Statenvoorzitter wel terecht aangegeven dat hij de voorzitter is van de Staten van de Nederlandse Antillen en niet van het nieuwe land Curaçao en derhalve geen bindende afspraken kan maken voor de Staten van het nieuwe land.



De Voorzitter van de Staten van de Nederlandse Antillen, de heer P.A. Atacho op bezoek bij mevr. mr. Alba Martijn

De Minister-President werd in diverse gesprekken pro forma op de hoogte gesteld van de ontwikkelingen van het bureau. In het kader van de beslissing van beide overheden om reeds nu over te gaan tot een gefaseerde overheveling van de landstaken aan het Eilandgebied is het van belang dat vanaf nu ook op landsniveau de gezagdragers vertrouwd raken met het ombudsinstituut.



De Ombudsfunctionaris op bezoek bij de Minister-President van de Nederlandse Antillen, mevrouw Emily S. De Jongh-Elhage

5.4 Dienstreizen

De Ombudsfunctionaris (toenmalige Ombudsfunctionaris Plaatsvervanger) heeft vergezeld van de Senior Klachtbehandelaar in het verslagjaar, van 22 maart tot 26 maart 2009, een dienstreis gemaakt naar

Trinidad & Tobago voor de bijwoning van een Training Seminar over “Advanced Investigative Training Methods.

Tijdens haar verblijf in Nederland van 16 augustus tot 24 augustus 2009 heeft de Ombudfunctionaris op 19 augustus een beleefdheidsbezoek afgelegd aan de Gevolmachtigde Minister van de Nederlandse Antillen, de heer mr. Marcel van der Plank, en de Plaatsvervangende Gevolmachtigde Minister van de Nederlandse Antillen, mevrouw mr. M. Brooks-Salmon. Op verzoek van de Gevolmachtigde Minister heeft de Ombudsman die middag aan het personeel van zijn Kabinet voorlichting gegeven over de taak en werkwijze van de Ombudsman. Later in de namiddag heeft de Ombudfunctionaris een beleefdheidsbezoek afgelegd aan de Gemeentelijke Ombudsman van Amsterdam, de heer dr. Ulco van de Pol.

Op 20 augustus 2009 bezocht de Ombudfunctionaris de heer C. J. (Bas) van Delden MPA, directeur van het Bureau Integriteit Amsterdam.

Op 21 augustus 2009 heeft de Ombudfunctionaris een beleefdheidsbezoek afgelegd aan de Nationale Ombudsman, de heer dr. Alex E.M. Brenninkmeijer. Tijdens bovenbedoelde beleefdheidsbezoeken in Nederland was de Ombudfunctionaris steeds vergezeld van de heer Robert Candelaria MBA, directeur van het Kabinet van de Gevolmachtigde Minister van de Nederlandse Antillen. Op 5 januari 2010 legde mevrouw Martijn een vervolg bezoek af aan de Gemeentelijke Ombudsman van Amsterdam, de heer dr. Ulco van de Pol.

Op 7 januari 2010 werd een beleefdheidsbezoek afgelegd aan de Defensor del Pueblo de España, de heer Enrique Mújica Herzog. Tijdens deze bespreking bespraken de ombudsmannen de werkwijze en de procedures van beide instituten. De heer Mújica Herzog is sinds 15 juni 2000 benoemd tot Ombudsman van Spanje. Op 30 juni 2005 werd zijn ambtsperiode verlengd met vijf jaren. De heer Mújica Herzog is de vierde ombudsman van Spanje en de eerste ombudsman die een ambtsverlenging heeft gekregen.



Van links naar rechts: de Ombudsman van Spanje, dhr. Enrique Mújica Herzog, mevr. mr. Alba M. T. Martijn, de Substituut Ombudsman van Spanje, dhr. Manuel Aquilar Belda en de Chef van het Kabinet van de Ombudsman van Spanje dhr. Manuel Garcia Viso.

Op 11 januari 2010 werd een vervolgbezoek gebracht aan de directeur van het Bureau Integriteit Amsterdam, de heer Bas van Delden. Vanaf 22 tot met 25 februari 2010 participeerde mevrouw Martijn aan een driedaagse bespreking van het bestuur van CAROA op St. Lucia betreffende de later

dit jaar te houden zesde tweejaarlijkse conferentie van CAROA op Curaçao.

5.5. Bezoeken uit het buitenland

In het verslagjaar heeft de Ombudsfunctionaris enige speciale bezoeken uit het buitenland ontvangen.

Op 24 april 2009 ontving de Ombudsfunctionaris Plaatsvervanger de heer Hugh Clarke M.A. (Pol. Sc.), LLB (Hons) Attorney at Law, Vice President of the Public Service Credit Union en voormalig juridisch adviseur van de eerste Ombudsman van Trinidad & Tobago.

Op 17 juni 2009 ontving de Ombudsfunctionaris dhr. S.J. (Bas) van Delden MPA, directeur van het Bureau Integriteit Amsterdam, dhr. Bart Hofstee en mevr. drs. Melinda van Alstede-Whyte van het bedrijf Dutch Management Consultancy. Tijdens dit gesprek gaf dhr. van Delden nader uitleg over de opzet van een centraal meldpunt voor integriteitschendingen op Curaçao.



Van links naar rechts: mevr. drs. Melinda van Alstede-Whyte, dhr. Bart Hofstee, mevr. mr. Alba Martijn en dhr. Bas van Delden MPA.

Op 3 september 2009 ontving de Ombudsfunctionaris drie fiscaal juristen uit Aruba, namelijk mevrouw Rita Oosterwijk, belastingadviseur werkzaam bij Loyens & Loeff op Aruba, mevr. Jane Jansen, senior tax manager werkzaam bij Ernst & Young en de heer mr. Pim W. van der Kley II, fiscaal jurist werkzaam bij Pim Vanderkleij.

Vanaf 5 tot en met 9 oktober 2009 was mevrouw mr. Jos de Bruijn van de Nationale Ombudsman een week aanwezig op het bureau van de Ombudsfunctionaris, in het kader van de samenwerking tussen de Nationale Ombudsman en de Ombudsfunctionaris van het Eilandgebied Curaçao.

Vanaf 7 tot en met 12 februari 2010 verbleef de Gemeentelijke ombudsman van Amsterdam, de heer dr. Ulco van de Pol en mevrouw mr. Petra Visscher voor een kennisuitwisselingbezoek bij de Ombudsfunctionaris. Deze kennisuitwisseling was voor beide ombudsmannen zeer leerzaam en gaf hen de mogelijkheid om meer inzicht te verkrijgen in de werkwijze van beide bureaus.

Tijdens het verblijf van de heer Ulco van de Pol werden diverse beleefdheidsbezoeken afgelegd. Beide ombudsmannen hebben vergezeld van de heer Da Costa Gomez en mevr. mr. Petra Visscher, de Gouverneur van de Nederlandse Antillen, de Minister-President en de Voorzitter van de Staten bezocht. Op eilandsniveau werden beleefdheidsezoeken afgelegd aan de fractievoorzitters van de Eilandsraad, de heer Helmin Wiels (PS), de heer drs. Dennis Jackson (PAR) en mevrouw drs. Gimena van der Gen (NVP).



De Secretaris van de Ombudsfunctionaris, dhr. Da Costa Gomez, Chef van het Bureau van de Gemeentelijke Ombudsman van Amsterdam, mevr. mr. Visscher, mevr. mr. Martijn, de Gouverneur van de Nederlandse Antillen, dhr. mr. Goedgefrag en de Gemeentelijke Ombudsman van Amsterdam, dhr. dr. van de Pol

Hoofdstuk 6

Beleidsvisie voor het jaar 2010

6.1 Algemeen

De beleidsvisie van de Ombudsfunctionaris voor het jaar 2010 wordt voornamelijk bepaald door de komende staatkundige veranderingen die tot gevolg zullen hebben dat het Eilandgebied Curaçao in de toekomst de autonome status van Land Curaçao zal verkrijgen. In de ontwerp-Staatsregeling van Curaçao wordt voor het eerst officieel de status van Hoog College van Staat toegekend aan de Ombudsfunctionaris.

Deze vermelding in de ontwerp-Staatsregeling versterkt de onafhankelijke positie van de Ombudsfunctionaris van het Land Curaçao en geeft te kennen dat beide overheden het gewicht en het belang van een op onafhankelijke wijze functionerende Ombudsfunctionaris inzien en aanvaarden.

De status van Hoog College van Staat brengt met zich mee dat het ombudsinstituut zich meer dan ooit moet waarmaken door op gezaghebbende en professionele wijze zijn rol in de gemeenschap te vervullen. Een directe eis voor het optimaal functioneren van de Ombudsfunctionaris is een bureau met een kwantitatief en kwalitatief personeelsbestand dat de Ombudsfunctionaris in haar taak op professionele wijze ondersteunt.

Een direct gevolg van een nieuw land Curaçao is dat de jurisdictie van de Ombudsfunctionaris aanzienlijk zal worden vergroot. De landstaken zullen in de toekomst ook tot de jurisdictie van de Ombudsfunctionaris behoren. De verwachting van de Ombudsfunctionaris was dat de overdracht van de landstaken op zijn vroegst op 10 oktober 2010 zou plaatsvinden, de streefdatum waarop Curaçao de autonome status zal verkrijgen. De realiteit bleek echter anders. In het kader van de ontmanteling van het Land de Nederlandse Antillen en het streven naar de status van Land Curaçao hebben de regering van het Land en het Bestuurscollege van het Eilandgebied besloten om, vooruitlopend op de nieuwe status van het Eilandgebied Curaçao, met ingang van 1 maart 2010 een aantal landstaken over te dragen aan het Eilandgebied. Een direct gevolg van deze beslissing is dat sinds 15 maart 2010, de daadwerkelijke datum waarop een aanvang werd gemaakt met de overdracht van een gedeelte van deze taken, de jurisdictie van de Ombudsfunctionaris werd uitgebreid. Echter zonder dat de overheden hebben voorzien in de daarmee vereiste uitbreiding van het personeelsbestand van het Bureau van de Ombudsfunctionaris, die noodzakelijk is om deze taakuitbreiding te verwerken.

6.2 Het ombudsinstituut in een transitiefase

Door de versnelde overheveling van de landstaken is het ombudsinstituut eerder dan gepland in een transitiefase beland, hetgeen een versnelde aanpassing van de werkwijze van de Ombudsfunctionaris vergt. Nadat het bureau op 16 augustus 2004 operationeel is geworden, werd het bureau op de eerste plaats ingezet voor de behandeling van de klachten betreffende

gedragingen van de eilandelijke bestuursorganen. Deze behandeling vond voor gemiddeld 95% plaats in de vorm van een rechtstreekse interventie via de contactambtenaar van de betrokken overheidsdienst en voor 5 % in de vorm van een formeel schriftelijk onderzoek.

Hiernaast werden ook klachten betreffende gedragingen van naamloze vennootschappen en stichtingen van beide overheden in goed overleg met deze organisaties behandeld, en waar nodig verwezen naar de betrokken organisaties voor verdere afhandeling. Tevens gaf het bureau steeds advies aan rechtzoekende burgers van het Eilandgebied Curaçao en af en toe ook aan burgers van het eilandgebied Bonaire die de Ombudsfunctionaris benaderden voor advies, interventie en/of bemiddeling in klachten over ongenoegens die zij hadden over gedragingen van de landsdiensten.

Veel burgers hebben het bureau bezocht om advies of bemiddeling in privé-conflicten met werkgevers, burens, huwelijkspartners, financiële, onderwijs- en medische instellingen, maar ook in gevallen van ongenoegens met notarissen, advocaten en deurwaarders. Deze laatste diensten heeft de Ombudsfunctionaris verleend uit hoofde van de vraagbaak- en verwijsfunctie van de ombudsman zoals toegelicht in de Memorie van Toelichting op Eilandsverordening Ombudsfunctionaris Curaçao (A.B. 2001 no. 69).

De Memorie bepaalt hierover dat burgers de Ombudsfunctionaris kunnen benaderen voor informatie en goede raad, ook al gaat het om zaken, die formeel niet onder de bevoegdheid van de Ombudsfunctionaris vallen. Dit is in het bijzonder van belang voor de burgers die gezien hun sociale, culturele en/of financiële positie niet zelf in staat zijn om de weg in het labirint van de overheidsorganisaties te vinden, of om deze goed te bewandelen.

Ook al valt de behandeling van een verzoek om informatie of klacht niet direct onder de competentie van de ombudsman, toch dienen alle verzoeken met zorg te worden afgehandeld. Waar mogelijk is het de taak van de Ombudsfunctionaris om de verzoeker c.q. klager naar het juiste adres te verwijzen.

6.2.1. Uitbreiding van het personeelsbestand op korte termijn dringend noodzakelijk

Nadat de Ombudsfunctionaris in oktober 2009 voor het eerst kennis heeft genomen van de voornemens van de beide overheden, werd intern besloten dat de uitbreiding van de jurisdictie van de Ombudsfunctionaris gefaseerd zal plaatsvinden. Door de vooruitziende blik van de vorige Ombudsfunctionaris heeft het bureau vooral de laatste jaren ruime ervaring opgedaan met klachten van de landsdiensten.

Vooruitlopend op de komende staatkundige veranderingen werd destijds gekozen om ook klachten betreffende gedragingen van landsdiensten via interventie op te lossen. Hierdoor heeft het bureau gedurende de afgelopen jaren veel ervaring opgedaan met klachten betreffende onder andere de Voogdijraad, de Vreemdelingendienst, de Politie, de Strafgevangenis en het

Huis van bewaring, de Vreemdelingenbarakken, de Douane, Directie Arbeidszaken, Inspectie voor de Volksgezondheid en het Plaatselijk Hoofd van Politie.

De klachten van de rechtzoekende burgers over gedragingen van bedoelde landsdiensten werden door middel van interventie behandeld. Waar de betrokken dienst positief ten opzichte van de interventie van de Ombudsfunctionaris stond, werd op een basis van vrijwilligheid toegewerkt naar het bereiken van een win-win situatie waarbij de burger vaak op een goede manier werd geholpen.

Dit neemt echter niet weg dat het bureau op dit moment door deze onvoorziene taakuitbreiding niet geëquipeerd is om zonder personeelsuitbreiding op een goede manier de drastische uitbreiding van de jurisdictie van de Ombudsfunctionaris af te handelen. Door de uitbreiding van de jurisdictie zal de Ombudsfunctionaris in voorkomende gevallen een formeel onderzoek moeten instellen wanneer de klacht zich niet leent voor een afhandeling door middel van interventie.

De Gedeputeerde belast met Algemeen Beheer heeft de Ombudsfunctionaris verzocht om met een opzet te komen voor het Bureau van de Ombudsman voor het Land Curaçao. Daartoe heeft de Ombudsfunctionaris in november 2009 advies ingewonnen bij de Nationale Ombudsman hoe de noodzakelijke uitbreiding van het personeelsbestand te bewerkstelligen.

Ook in dit opzicht heeft de Nationale Ombudsman ondersteuning gegeven door aan de Ombudsfunctionaris inzage te verlenen in het vertrouwelijke organisatierapport van zijn organisatie. Met deze handreiking heeft de Ombudsfunctionaris getracht een nieuwe organisatiestructuur te ontwerpen die de komende taakuitbreiding het hoofd zal kunnen bieden.

Belangrijk voor een goed functioneren van de nieuwe organisatie is de kwantitatieve en kwalitatieve versterking van het personeelsbestand.

In de nieuwe organisatie zal vooral de taak van de Secretaris van de Ombudsman aanzienlijk worden verzwaaard. De Secretaris zal naast de huidige taken belast worden met de volledige coördinatie van de hoorzittingen die een belangrijk instrument zijn voor het garanderen van een vlotte en optimale afronding van de complexe klachtzaken. De Senior Jurist, tevens plaatsvervangend diensthoofd, zal met inachtneming van de richtlijnen van de Ombudsfunctionaris de dagelijkse leiding krijgen over het bureau. De Senior Klachtbehandelaar zal naast de leiding over de klachtbehandelaars voornamelijk belast worden met alle procedurele beleidsvraagstukken en met het aanleveren van managementinformatie die van belang is voor het verder professionaliseren van de klachtbehandeling.

6.3 Communicatie en voorlichting

In 2010 zal de Ombudsfunctionaris vaker in de publiciteit treden. Zo zal een maandblad worden gepubliceerd waarin de Ombudsfunctionaris in het Papiamentu informatie verschaft aan de burger over haar werkzaamheden

en waarin maandelijks een klacht wordt toegelicht. Door middel van dit kleurrijke en informatieve blad wil de Ombudsfunctionaris een lezersvriendelijk communicatievehikel ontwerpen dat een breed publiek aanspreekt. Tevens zal de Ombudsfunctionaris door middel van een tweewekelijks radioprogramma op een voor het brede publiek heldere wijze informatie verschaffen over haar werkzaamheden en over de diverse overheidsprocedures die van belang zijn voor de burger om de weg te kunnen vinden in het overheidsapparaat. In dit programma zal de burger de gelegenheid krijgen om vragen te stellen aan de Ombudsfunctionaris en om misstanden in de gemeenschap te signaleren waaraan de Ombudsfunctionaris aandacht moet besteden.

Het voornemen is verder om regelmatig voorlichting te geven aan de diensthoofden over de door de Ombudsfunctionaris tijdens hoorzittingen gesignaleerde misstanden.

6.4. De benodigde financiële voorzieningen

De verlate berichtgeving over de voorgenomen overdracht van de landstaken heeft tot gevolg dat de Ombudsfunctionaris niet tijdig de financiële voorzieningen heeft kunnen opnemen in de wenselijkheidbegroting van 2010 om de financiële gevolgen van de ontstane behoefte aan personeelsuitbreiding en een grotere huisvesting te ondervangen.

De Ombudsfunctionaris zal in de wenselijkheidbegroting van 2011 rekening houden met deze kosten.

6.5 Na te streven ontwikkelingen

In de lijn van het vorenstaande hoopt de Ombudsfunctionaris in 2010 de nodige activiteiten van het ombudsinstituut aan professionele, externe dienstverleners te kunnen uitbesteden. Het betreft hier:

- de uitbreiding en het onderhoud in een interactieve vorm van de inmiddels geïnstalleerde versie van de website van het ombudsinstituut;
- het opstellen van een opleidingsplan van de medewerkers;
- het verrichten van voorlopige deelonderzoeken door vertrouwensdeskundigen in het kader van de onderzoeken van de Ombudsfunctionaris;
- de zorg voor een goede publieke voorlichting en voor het uitdragen van behoorlijkheidnormen naar het publiek en de overheidsector toe;
- de deelneming van de medewerkers aan stages bij ervaren ombudsinstituten in de regio en bij gemeentelijke ombudsinstituten in Nederland, evenals de verzorging op maat van vakgerichte cursussen voor de verdere professionalisering van het bureau.

Tot slot

Het is van belang dat het Bestuurscollege van het Eilandgebied Curaçao in nauwe samenwerking met de regering van de Nederlandse Antillen reeds vóór het bereiken van de status van autonoom land binnen het Koninkrijk der Nederlanden op 10 oktober 2010, helder aangeven op welke wijze de op bedoelde datum nog niet behandelde c.q. afgehandelde verzoeken van burgers na deze datum zullen worden afgehandeld.

Het zorgvuldigheidsbeginsel vereist dat beide overheden vóór 10 oktober 2010 een inventarisatie maken van de nog niet behandelde verzoeken en dossiers van beide overheden. Beide overheden zouden vóór 10 oktober 2010 dienen aan te geven, door welke instantie, op welke wijze en binnen hoeveel tijd, deze verzoeken en dossiers zullen worden afgehandeld.

De huidige onderbezetting van diverse eilandelijke- en landsdiensten en het gedurende jaren niet vervangen van vertrokken gekwalificeerde krachten hebben geleid tot achterstanden in het verwerken van verzoeken. Naar de mening van de Ombudsfunctionaris heeft de langdurige overbelasting van de ambtenaren geleid tot stressvolle werkomstandigheden en groeiende irritatie die zich vaak uit in een negatieve bejegening van de burger.

De laatste jaren is zeer veel energie en aandacht besteed aan het halen van de magische datum 10.10.10. Dit streven is ten koste gegaan van vele reguliere werkzaamheden, die zijn blijven liggen omdat de diensten door overbelasting, niet eraan toe komen om deze werkzaamheden af te handelen. De beste en meest gekwalificeerde krachten zijn gedurende een lange periode ingezet voor het bereiken van de nieuwe staatkundige status.

Voorzienbaar is dat de niet afgehandelde klachten en verzoekschriften van burgers en ambtenaren na 10 oktober 2010 zal leiden tot een grotere druk op het overheidsapparaat. De onzekerheid die de bij de burger bestaat over de instantie die verantwoordelijk zal zijn voor de behandeling c.q. afhandeling van de verzoeken, de termijn waarbinnen, de wijze waarop en de procedure die gevolgd dienen te worden, is groot.

Er bestaat tot op dit moment, vier en een halve maand voor de verkrijging van de nieuwe status, nog steeds geen duidelijkheid welke voorwaarden geïntroduceerd zullen worden om te waarborgen dat de afhandeling van nog niet behandelde verzoeken en dossiers alsnog op correcte wijze zal plaatsvinden na de opheffing van het Eilandgebied Curaçao en het Land de Nederlandse Antillen.

Het is daarom van groot belang dat de bestuursorganen vanaf nu duidelijkheid geven over de wijze waarop na de opheffing van beide entiteiten de nog niet afgehandelde verzoeken en dossiers zullen worden afgehandeld.

Van belang is de vraag of er een overgangsperiode is ingelast gedurende hetwelk de nog niet behandelde c.q. afgehandelde verzoeken en dossiers met voorrang zullen worden afgehandeld. Hoe lang zal deze overgangsperiode duren? Op welke wijze zal de afhandeling van bedoelde verzoeken en dossiers worden begeleid en door wie? Welke procedure moet de burger volgen om een niet behandelde c.q. afgehandeld verzoek te rappelleren? Welke waarborgen heeft de burger dat zijn verzoek binnen een redelijke termijn wordt afgehandeld? Waar kan de burger naar toe voor informatie over deze procedure en de voortgang van de behandeling van zijn verzoek?

Bij wie kan de burger na 10 oktober 2010 in beroep gaan indien hij niet tevreden is met het ontvangen besluit? Tegen wie richt de burger zijn verzoek- of bezwaarschrift?

Wie is verantwoordelijk voor de planning en de implementatie van deze exercitie? Bij wie legt hij verantwoording af? Hoe worden de verrichte werkzaamheden gecontroleerd?

Op welke wijze wordt het publiek geïnformeerd over de voortgang in de behandeling c.q. afhandeling van zijn verzoek?

De Ombudsfunctionaris is de mening toegedaan dat de rechtszekerheid van de burger in deze transitiefase scherp moet worden bewaakt en geborgd.

De stilte die heerst over de voorzieningen die de beide overheden voornemens zijn te introduceren ter waarborging dat na 10 oktober 2010 op zorgvuldige wijze de niet behandelde c.q. afgehandelde verzoeken op correcte wijze zullen worden afgehandeld, is verontrustend.

Voor een richtige behandeling en afhandeling van de nog niet behandelde verzoeken is het wenselijk dat de beide overheden gezamenlijk een nieuwe instantie oprichten die gedurende een overgangsperiode van twee jaren tot taak heeft erop toe te zien dat alle verzoeken die per 10 oktober 2010 nog niet zijn behandeld c.q. afgehandeld, op een vlotte en zorgvuldige wijze worden afgehandeld.

Deze instantie dient een aantal gekwalificeerde medewerkers van het land de Nederlandse Antillen en het Eilandgebied Curaçao tot haar beschikking te hebben gedurende de periode van twee jaren. In deze periode dienen de niet behandelde c.q. afgehandelde verzoeken te worden afgehandeld.

De Ombudsfunctionaris dringt aan bij de bestuurders om reeds nu een professionele team aan te wijzen die binnen een maand een implementatieplan opstelt en voorlegt aan beide overheden dat tot doel heeft de bestaande achterstanden te kwantificeren en een planning te maken op welke wijze en met welke middelen ze binnen een overgangsperiode van twee jaar kunnen worden weggewerkt.

Als streefdatum voor de afronding van de niet behandelde c.q. afgehandelde verzoeken zou 12 december 2012 kunnen worden aangehouden.

De Ombudsfunctionaris van het Eilandgebied Curaçao,
mr. Alba M.T. Martijn
Willemstad, mei 2010