

Rapport

inzake:

een verzoek ingediend door

verzoekster

over een gedraging van (schoolnaam) B.V.

20240650

17 december 2025



+599 9 461-0303



info@ombudsman.cw
www.ombudsman.cw



Schottegatweg Oost 112
Willemstad, Curaçao



1. Inleiding

- 1.1 Verzoekster heeft de Ombudsman op 5 augustus 2024 verzocht om de mogelijke schending van de rechten van haar dochter [hierna: het kind] door (schoolnaam) B.V. [hierna: de school] te onderzoeken. Volgens verzoekster heeft de school – kort samengevat – de door haar ingediende klacht met betrekking tot een incident dat op 22 mei 2024 heeft plaatsgevonden, en waarbij het kind betrokken was, niet op correcte wijze afgehandeld. Verzoekster meent onder meer dat de reactie van de school op haar klacht niet op onpartijdige wijze tot stand is gekomen.
- 1.2 Bij brief van 19 september 2024 heeft de Ombudsman het verzoekschrift van 5 augustus 2024 aan de school toegezonden voor een inhoudelijke reactie.
- 1.3 Op 23 september 2024 heeft de heer (naam), financieel directeur van de school en lid van de directie van de school, telefonisch contact opgenomen met de Ombudsman om te informeren naar de achtergrond van de brief van 19 september 2024. Volgens de heer (naam) is de school geen bestuursorgaan en valt zij niet onder de bepalingen van de Landsverordening ombudsman.
- 1.4 De heer (naam) is door (een medewerker van het Bureau van) de Ombudsman geïnformeerd dat de school op grond van artikel 12, tweede lid, van de Landsverordening ombudsman wel onder het toezicht van de Ombudsman valt. Een afschrift van de Landsverordening ombudsman is via e-mail verstrekt aan de heer (naam).
- 1.5 Bij brief van 21 oktober 2024 heeft de Ombudsman de school herinnerd aan zijn brief van 19 september 2024 en de school alsnog in de gelegenheid gesteld om hierop te reageren.
- 1.6 Bij brief van 18 november 2024 heeft de Ombudsman de school opnieuw herinnerd aan zijn brieven van 19 september 2024 en 21 oktober 2024 en de school wederom in de gelegenheid gesteld om hierop te reageren.
- 1.7 Naar aanleiding van de brief van 18 november 2024 heeft de heer (naam) op 26 november 2024 telefonisch contact opgenomen met (het Bureau van) de Ombudsman. Volgens de heer (naam) had hij reeds per e-mail gereageerd op de brief van 19 september 2024. De heer (naam) is door (een medewerker van het Bureau van) de Ombudsman geïnformeerd dat de Ombudsman deze reactie niet had ontvangen. Bij nader onderzoek bleek dat de e-mail van de heer (naam) naar een verkeerd adres was verzonden.
- 1.8 Op 29 september 2025 heeft (een medewerker van het Bureau van) de Ombudsman de school per e-mail geïnformeerd dat medewerkers van het Bureau van de Ombudsman op 30 september 2025 een plaatsopname zullen verrichten bij de school.



- 1.9 In reactie hierop heeft de school op dezelfde dag de Ombudsman verzocht het volledige dossier over te leggen, de onderzoeksvragen en juridische grondslagen te specificeren, alsook doel, reikwijdte en methodiek van het onderzoek uiteen te zetten. De school stelde verder een alternatieve datum voor, omdat het aangekondigde bezoek volgens haar niet redelijk was en omdat zij twijfelde aan de onpartijdigheid en behoorlijkheid van het onderzoek. De school kwalificeerde de communicatie van de Ombudsman als nalatig en gebrekkig.
- 1.10 In een telefonisch onderhoud met de heer (naam) is hij nader geïnformeerd over de redenen van het bezoek en zijn de datum en het tijdstip van de reeds aangekondigde plaatsopname bevestigd.
- 1.11 De aangekondigde plaatsopname, om de plek waar het incident op 22 mei 2024 heeft plaatsgevonden te bezichtigen, heeft op 30 september 2025 plaatsgevonden. De medewerkers van het Bureau van de Ombudsman zijn daarbij vergezeld door de sterke arm.
- 1.12 Vervolgens heeft de heer (naam) per e-mail van 30 september 2025 aan de medewerker van het Bureau van de Ombudsman die de school heeft bezocht, aangegeven dat de school zich met deze gang van zaken in het geheel niet kan verenigen. Volgens hem zijn de op grond van wettelijke bevoegdheden verrichte ambtshandelingen door medewerkers van het Bureau van de Ombudsman onrechtmatig, dan wel ernstig verwijtbaar. De e-mail van 30 september 2025 omvatte daarom ook een namens de school ingediende klacht over het instituut van de Ombudsman.
- 1.13 Bij e-mail van 30 september 2025 is een digitaal afschrift van het betredingsbewijs dan wel de officiële kennisgeving van het werkbezoek van 30 september 2025 aan de school toegezonden.
- 1.14 Bij e-mail van 30 september 2025 heeft de heer (naam) als reactie hierop aangegeven dat de officiële kennisgeving naar zijn mening achteraf is opgesteld en dat de medewerker van het Bureau van de Ombudsman deze, tijdens het bezoek aan de school, niet bij zich had. Volgens de heer (naam) concludeert de school dat medewerkers van het Bureau van de Ombudsman hebben gehandeld in strijd met de beginselen van behoorlijk bestuur, het fair-playbeginsel en de waarborgen van het Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens (het EVRM). De school gaf aan geen vertrouwen meer te hebben in de integriteit van het instituut van de Ombudsman en juridische stappen te zullen ondernemen.
- 1.15 Bij e-mail van 1 oktober 2025 heeft de hierboven genoemde medewerker van het Bureau van de Ombudsman de school geïnformeerd dat de schriftelijke kennisgeving tijdens het bezoek inderdaad niet fysiek aanwezig was, maar dat de beslissing om de plaatsopname uit te voeren van tevoren per e-mail aan de school was medegedeeld. Daarbij is verduidelijkt dat de kennisgeving is ondertekend op de daarin vermelde datum. De Ombudsman gaf tevens aan de ingediende klacht over het instituut niet langer in behandeling te nemen en de juridische stappen van de school af te wachten.



- 1.16 De school heeft daarop gereageerd dat zij de klacht niet intrekt en dat er volgens haar sprake is van valsheid in geschrifte. Dit zal zij betrekken bij een strafrechtelijke aangifte tegen de Ombudsman. Voorts stelt de school dat twee medewerkers, mevrouw (naam) en mevrouw (naam), de medewerker van de Ombudsman uitdrukkelijk de toegang tot de school hadden geweigerd. De school betwist dus dat de medewerker bevoegd was het pand te betreden en stelt dat zij onbevoegde derden heeft meegenomen.
- 1.17 Bij e-mail van 2 oktober 2025 heeft (een medewerker van het Bureau van) de Ombudsman een digitaal afschrift van het verslag van de plaatsopname en de tijdens deze opname gemaakte foto's, ook op verzoek van de heer (naam), aan de school toegezonden. Meer concrete en aanvullende gegevens, zoals de namen van de observanten die aanwezig waren tijdens de plaatsopname en de naam van de politieagent, zijn op verzoek van de heer (naam) eveneens aan hem verstrekt.
- 1.18 Bij e-mail van 2 oktober 2025 heeft de school de Ombudsman geïnformeerd dat zij op 3 oktober 2025 een verzoekschrift bij de bestuursrechter zal indienen, met het verzoek om een verkorte behandeling op grond van artikel 11 van het Procesreglement Bestuursrecht. Ook zal de school aangifte doen bij de Landsrecherche Curaçao tegen de Ombudsman en de betrokken medewerker. Na indiening zal de Ombudsman per e-mail een afschrift van het verzoekschrift ontvangen.
- 1.19 De Voorlopige Bevindingen zijn op 28 november 2025 uitgebracht en op 2 december 2025 per e-mail aan verzoekster en de school toegezonden. Zowel verzoekster als de school hebben hierop gereageerd.
- 1.20 De school heeft in haar reactie op de Voorlopige Bevindingen onder meer aangegeven niet inhoudelijk op de bevindingen te zullen reageren, maar daarbij uitdrukkelijk opgemerkt dat dit niet betekent dat zij daarmee instemt. De school heeft verder bevestigd nog bezig te zijn met de voorbereidingen om de reeds aangezegde rechtszaak aanhangig te maken.
- 1.21 Bij e-mail van 3 december 2025 zijn verzoekster en de school geïnformeerd dat de Ombudsman het rapport in deze zaak, waar nodig met verwerking van de ontvangen reacties, vervroegd en uiterlijk op 19 december 2025 zal uitbrengen.

2. De bevindingen

De voor de beoordeling van dit verzoek relevante bevindingen kunnen, kort samengevat, als volgt worden weergegeven.

- 2.1 Op 22 mei 2024 heeft zich bij de school een incident voorgedaan waarbij het kind een botbreuk aan haar been opliep. Het kind was in de tuin op een speelfiets aan het spelen toen zij viel. De aanwezige kinderen waarschuwden de schoolleidster, die merkte dat het kind



moeite had met lopen en haar direct naar binnen bracht bij de schooldirecteur. Deze nam contact op met de ouders.

- 2.2 Tussen de school en verzoekster bestaat verschil van inzicht over de vraag wie naar aanleiding van het incident een arts heeft geraadpleegd. Vast staat, in elk geval, dat de ouders het kind na het incident naar het ziekenhuis hebben gebracht en dat het kind daarna direct is opgenomen in de afdeling van spoedeisende hulp.
- 2.3 De school heeft op 24 mei 2024¹ (bedrijfsnaam) B.V. verzocht om onderzoek te doen naar de toedracht van het incident. De heer (naam) is de enige bestuurder van (bedrijfsnaam) B.V.
- 2.4 Het kind is op 8 juni 2024 ontslagen uit het ziekenhuis.
- 2.5 Op 15 juni 2024 heeft verzoekster een klacht over de school ingediend bij de Inspectie Onderwijs.
- 2.6 (Bedrijfsnaam) B.V. heeft op 17 juni 2024 een (verkort) onderzoeksrapport uitgebracht. Het onderzoek is gebaseerd op gesprekken met de dienstdoende leidster en de schooldirecteur en een bezoek ter plaatse. In dit rapport is geconcludeerd dat er geen gebreken aan de speel fiets zijn geconstateerd. Evenmin zijn, aldus (bedrijfsnaam) B.V., gebreken aan de inrichting van de speelplaats vastgesteld die tot het incident hadden kunnen leiden. Volgens (bedrijfsnaam) B.V. bestaat er geen aanleiding om de school te adviseren aansprakelijkheid voor het incident te aanvaarden. Wel is de school geadviseerd te overwegen camera's rond het schoolgebouw te installeren.
- 2.7 Bij e-mail van 13 augustus 2024 heeft verzoekster een digitaal afschrift van het rapport van (bedrijfsnaam) B.V. van het Ministerie van Onderwijs, Wetenschap, Cultuur en Sport [hierna: het Ministerie van OWCS] ontvangen. Verzoekster heeft op dezelfde dag op deze e-mail gereageerd en – kort samengevat – aangegeven dat zij het niet eens is met de inhoud hiervan.
- 2.8 Bij brief van 29 oktober 2024 heeft de Minister van OWCS de klacht van 15 juni 2024 van verzoekster beantwoord. In zijn brief geeft de Minister van Onderwijs, Wetenschap, Cultuur en Sport [hierna: de Minister van OWCS] – kort samengevat – aan dat de Sector Cultuur en Sport van het Ministerie van OWCS onderzoek heeft gedaan ingevolge de Landsverordening kinderopvang Curaçao (P.B. 2017, no. 86) naar het incident en de manier waarop de school hiermee is omgegaan. Volgens de Minister van OWCS blijkt dat de school dit op een acceptabele manier en dus conform de geldende normen heeft gedaan. Er is geen bewijs waaruit blijkt dat de school onzorgvuldig heeft gehandeld. In de komende zes maanden zal het Ministerie van OWCS een strengere controle uitvoeren op de school.

¹ In het rapport van (bedrijfsnaam) B.V. dat onderdeel is van het dossier staat als opdracht datum '24 mei 2023'. De Ombudsman gaat ervan uit dat hier jaar '2024' wordt bedoeld.



3. Beoordeling

- 3.1 De Ombudsman merkt allereerst op dat het onderhavige onderzoek hoofdzakelijk betrekking heeft op de wijze waarop de klacht van verzoekster door de school is behandeld en niet zozeer op de vraag wat de toedracht van het incident was. In dit verband is met name van belang of de school (bedrijfsnaam) B.V. mocht inschakelen voor het uitvoeren van het onderzoek dan wel voor de behandeling van de ingediende klacht, terwijl dit bedrijf bestuurd wordt door een lid van de directie van de school.
- 3.2 In het verlengde van het voorgaande stelt de Ombudsman in algemene zin vast dat klachtbehandeling in de zogenoemde 'eerste lijn' altijd behoort tot de eindverantwoordelijkheid van de instantie waarover de klacht is ingediend. Voor dit geval betekent dit dat de school te allen tijde als eerste verantwoordelijk is en blijft voor de behandeling van klachten die haar aangaan. Van belang is daarbij dat de school ingevolge artikel 15, eerste lid, onderdeel b, van de Landsverordening kinderopvang Curaçao (P.B. 2017, no. 86 GT) gehouden is ouders/verzorgers van kinderen die zij onder haar hoede neemt, vooraf te informeren over de wijze waarop klachten zullen worden behandeld.
- 3.3 In het onderhavige geval is op grond van de beschikbare informatie onduidelijk gebleven in hoeverre de school aan de in randnummer 3.2 genoemde wettelijke informatieverplichting heeft voldaan. Het feit dat de school ervoor heeft gekozen (bedrijfsnaam) B.V. in te schakelen voor de behandeling van de klacht, betekent op grond van de thans beschikbare informatie op zichzelf echter niet dat de klachtbehandeling door de school als onbehoorlijk moet worden aangemerkt. De school had, afgezien van eventuele afspraken gemaakt ingevolge artikel 15, eerste lid, onderdeel b, van de Landsverordening kinderopvang Curaçao, in beginsel de ruimte om de klacht zelf als organisatie in behandeling te nemen en te onderzoeken. Het enkele feit dat (bedrijfsnaam) B.V. bestuurd wordt door een lid van de directie van de school, maakt het voorgaande niet anders. Dit zou bijvoorbeeld anders hebben kunnen zijn indien de schoolleider die ten tijde van het incident toezicht hield op de kinderen zelf de klacht had afgehandeld, nu zij rechtstreeks bij het incident betrokken was, of indien de vooraf overeengekomen klachtbehandelingsprocedure uitdrukkelijk zou hebben bepaald dat een externe onafhankelijke partij de klachtbehandeling in de eerste lijn uitvoert. Dat laatste is echter gesteld noch gebleken.
- 3.4 In het kader van het voorgaande merkt de Ombudsman op dat de inhoudelijke klachtbehandeling door (bedrijfsnaam) B.V., bestaande uit onder meer gesprekken met betrokkenen en een plaatsopname, in beginsel geen blijk heeft gegeven van een onbehoorlijke klachtbehandelingsprocedure.
- 3.5 De Ombudsman ziet evenwel aanleiding om volledigheidshalve het volgende op te merken. Op een school rust een bijzondere zorgplicht ten aanzien van de gezondheid en veiligheid van de leerlingen die aan haar zorg zijn toevertrouwd en onder haar toezicht staan. Deze bijzondere zorgplicht houdt in dat een school alle inspanningen moet verrichten die redelijkerwijs van haar kunnen worden gevergd om een veilig schoolklimaat te bieden. Deze zorgplicht is echter niet



onbegrensd. De maatschappelijke zorgvuldigheid vereist niet dat op iedere leerling voortdurend rechtstreeks toezicht wordt gehouden, zodanig dat elke onregelmatigheid direct wordt opgemerkt en onmiddellijk kan worden ingegrepen (zie in dit kader het rapport van de Ombudsman van 24 december 2024, dossiernummer 20240185).

- 3.6 Het voorgaande, gezien in samenhang met de bepalingen van het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind, waarin is bepaald dat de belangen van het kind de eerste overweging vormen bij alle maatregelen betreffende kinderen, brengt mee dat de school gehouden is te voldoen aan regels die onder meer betrekking hebben op de vereisten waaraan een speelplaats bij een kinderopvang moet voldoen. Artikel 18, tweede lid, van de Landsverordening kinderopvang Curaçao bepaalt in dit verband dat het grondoppervlak van de buitenruimten dient te bestaan uit materiaal dat geschikt is om als speelplaats voor kinderen te dienen.
- 3.7 Vaststaat dat de buitenruimte van de school, waar de kinderen spelen, van beton is, waardoor op zich een verhoogd risico bestaat ten aanzien van de ernst van mogelijke valongelukken. Niet is gebleken dat op deze buitenruimte ten tijde van het incident een veiligheidsmat (ook wel valbeschermingsmat genoemd) aanwezig was. Dit is niet in overeenstemming met het belang van het kind en evenmin met de bepalingen van de Landsverordening kinderopvang Curaçao.

4. Oordeel

Op grond van het voorgaande is de Ombudsman van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de klachtbehandeling door de school onbehoorlijk was en dat het verzoek derhalve ongegrond is. Dit laat onverlet dat de Ombudsman heeft vastgesteld dat de school ten aanzien van de inrichting van de speelplaats niet heeft voldaan aan de geldende wettelijke vereisten.

5. Aanbeveling

De Ombudsman beveelt de school aan om, met inachtneming van artikel 18 van de Landsverordening kinderopvang Curaçao en het belang van het kind, binnen acht weken na dagtekening van dit rapport passende maatregelen te treffen ter verbetering van de veiligheid van de speelplaats, waaronder het aanbrengen van adequate valbescherming.

Willemstad, 17 december 2025

De Ombudsman van Curaçao,
K.R. Concincion