



## Ombudsman

Aan:  
De Minister van Algemene Zaken  
Fort Amsterdam  
Curaçao

Uw nummer:

Uw brief van:

Ons nummer: 201900428\_01

Onderwerp: ZORGBRIEF betalingsprocedures bij overheidsorganisaties

---

Curaçao, 23 september 2019

Geachte Minister,

De Ombudsman vraagt graag uw aandacht voor het volgende.

In het verleden heeft de Ombudsman met diverse ministeries contact gehad over hun beslissing om voor de diensten die zij aan de burger moeten verlenen, slechts betalingen via pinpas of bankoverschrijvingen te accepteren. Zo heeft de Ombudsman zowel aan de Minister van Financiën (voor wat betreft de Douane) als aan de Minister van Bestuur, Planning en Dienstverlening (voor wat betreft Kranshi) zijn zorgen kenbaar gemaakt over deze ontwikkeling. De Minister van Financiën informeerde de Ombudsman schriftelijk dat hij zijn standpunt met betrekking tot de introductie van de nieuwe betalingswijze bij de Douane ongewijzigd handhaafde, terwijl de Minister van Bestuur, Planning en Dienstverlening de Ombudsman recentelijk schriftelijk heeft geïnformeerd dat er een overgangperiode was ingesteld voor wat betreft de invoering van de nieuwe betalingswijze bij Kranshi.

Onlangs heeft de Ombudsman uit berichtgeving in de media kunnen begrijpen dat diverse andere ministeries de beslissing hebben genomen om voor hun diensten slechts betalingen via pinpas of bankoverschrijvingen te accepteren. Zo zal met ingang van 1 oktober 2019 de Uitvoeringsorganisatie Verkeer en Vervoer, beter bekend als 'het Keuringslokaal', geen contant geld meer accepteren, terwijl de Uitvoeringsorganisatie Veterinaire Zaken met ingang van 2 oktober 2019 uitsluitend pinbetalingen (of bankoverschrijving) zal accepteren voor bepaalde diensten.

Zoals reeds bij eerdere gelegenheden door de Ombudsman aangegeven, wordt met de beslissing om geen contant geld meer van de burger te accepteren, de behoorlijkheid en toegankelijkheid van de overheidsdienstverlening onvoldoende gewaarborgd. Het niet langer accepteren van contant geld zal ongetwijfeld tot gevolg hebben dat een bepaalde groep burgers achterblijft en verstoken wordt van overheidsdiensten. Aan de weerstand vanuit de samenleving die de aankondiging van de nieuwe betalingsprocedures doorgaans teweegbrengt, dient daarom naar de mening van de Ombudsman het

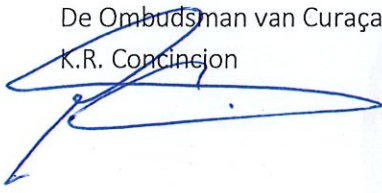
nodige gewicht te worden toegekend. Burgers hebben klaarblijkelijk om verschillende redenen behoefte om met contant geld te (blijven) betalen voor overheidsdiensten. Daarbij volstaat de bancaire overschrijving als alternatief duidelijk niet.

Om de toegankelijkheid van de diensten van uitvoeringsorganisaties voor alle burgers te waarborgen, is naar de mening van de Ombudsman binnen alle ministeries een grondige herbestudering van de nieuwe betalingsprocedures noodzakelijk. De Ombudsman benadrukt hierbij dat er alternatieven zijn om burgers die om verschillende redenen slechts met contant geld kunnen betalen tegemoet te komen, terwijl ook rekening wordt gehouden met het doel dat de overheid nastreeft. Het is in ieder geval belangrijk dat niet uit het oog wordt verloren dat de overheid er voor alle mensen moet zijn, en dus voorkomen moet worden dat een groep burgers die nergens anders terecht kunnen voor overheidsdiensten achterblijft.

De Ombudsman gaat ervan uit u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd en ziet uw reactie graag tegemoet. De Ombudsman is tevens bereid om hierover van gedachten te wisselen met u en de andere leden van de Raad van Ministers.

Hoogachtend,

De Ombudsman van Curaçao,  
K.R. Concincjon



C.c

- De Secretaris-generaal van het Ministerie van Algemene Zaken