



## **JAARVERSLAG 2008**

**De Ombudsfunctionaris  
van het Eilandgebied Curaçao**

Willemstad, Maart 2009



## INHOUDSOPGAVE

<b>I.</b>	<b>ALGEMEEN</b>	<b>5</b>
<b>II.</b>	<b>HET INSTITUUT VAN DE OMBUDSMAN VAN CURAÇAO</b>	<b>6</b>
<b>II.1.</b>	<b>Algemeen</b>	<b>6</b>
<b>II.2.</b>	<b>De missie van de ombudsfunctionaris</b>	<b>6</b>
<b>II.3.</b>	<b>De taak van de Ombudsfunctionaris</b>	<b>6</b>
<b>II.4.</b>	<b>De werkwijze van de Ombudsfunctionaris en zijn bureau</b>	<b>8</b>
<b>II.5.</b>	<b>De ontvankelijkheid van burgers in hun klachten</b>	<b>9</b>
<b>III.</b>	<b>HET INTERNE BUREAUGEBEUREN</b>	<b>13</b>
<b>III.1</b>	<b>Algemeen</b>	<b>13</b>
<b>III.2</b>	<b>Personele aangelegenheden</b>	<b>13</b>
<b>III.3</b>	<b>Samenwerkingsrelaties t.b.v. verdere bureauontwikkelingen</b>	<b>15</b>
<b>IV.</b>	<b>UITBREIDING NORMENSTELSEL VAN DE OMBUDSMAN</b>	<b>16</b>
<b>V.</b>	<b>DE ACTIVITEITEN IN DE OPERATIONELE SFEER</b>	<b>22</b>
<b>V.1.</b>	<b>De kwantitatieve omvang van de klachtenbehandeling</b>	<b>22</b>
<b>V.2.</b>	<b>De cijfermatige specificatie</b>	<b>23</b>
<b>V.3.</b>	<b>De variëteit per instantie van de klachtengerichtheid</b>	<b>24</b>
<b>V.4.</b>	<b>Aard van de relatief frequent voorkomende klachten per instantie</b>	<b>28</b>
<b>V.4.1.</b>	Aard van de relatief frequente klachten per eilandsdienst	28
<b>V.4.2.</b>	Aard van de relatief frequente klachten per andere instantie	29
<b>V.4.3.</b>	Relatief frequent aangemelde, niet-ontvankelijke klachten	30
<b>V.4.4.</b>	Overige aangemelde, niet-ontvankelijk klachten	30
<b>V.5</b>	<b>De door de Ombudsfunctionaris ambtshalve ingestelde onderzoeken</b>	<b>30</b>
<b>VI.</b>	<b>EXTERNE RELATIES VAN DE OMBUDSFUNCTIONARIS</b>	<b>33</b>
<b>VI.1.</b>	<b>De externe communicatie</b>	<b>33</b>
<b>VI.1.1.</b>	De voorlichting	33
<b>VI.1.2.</b>	De overige informatiebulletins en officiële bekendmakingen	35
<b>VI.2.</b>	<b>De relatie van de Ombudsfunctionaris met het Eilandsbestuur</b>	<b>36</b>
<b>VI.3.</b>	<b>Andere vormen van de externe relaties</b>	<b>39</b>
<b>VI.3.1.</b>	Dienstreizen	39
<b>VI.3.2.</b>	De bezoeken uit het buitenland	39
<b>VII.</b>	<b>DE BELEIDSVISIE VAN DE OMBUDSFUNCTIONARIS VOOR 2009</b>	
<b>VII.1.</b>	<b>Algemeen</b>	<b>41</b>
<b>VII.2.</b>	<b>Verder na te streven ontwikkelingen</b>	<b>41</b>
<b>VII.3.</b>	<b>Eventuele aanpassing aan autonoom Curaçao en wetgeving</b>	<b>42</b>
<b>VIII.</b>	<b>SLOTOPMERKING</b>	<b>42</b>
<b>BIJLAGEN: Enige foto's uit het verslagjaar</b>		



## 1. ALGEMEEN

Het Bureau van de Ombudsfunctionaris heeft in het jaar 2008, het jaar van dit verslag, als jong instituut in de Curaçaose maatschappij wederom zijn bestaansrecht bewezen. Dit bureau, dat op 16 augustus 2004 operationeel is geworden, heeft sedert genoemde datum tot en met 31 december 2008 een totaal van 3209 rechtzoekenden met klachtmatige meldingen gekend, onder wie 1083 formeel ontvankelijke klagers. In het verslagjaar hebben zich 800 rechtzoekenden aangediend, van wie 489 klachten in behandeling werden genomen. Het bureau is in de meeste gevallen ook in dit verslagjaar de rechtzoekenden naar hun tevredenheid van dienst geweest.

Het heeft het Bureau van de Ombudsfunctionaris in het verslagjaar niet meegezeten; het bureau heeft een paar donkere periodes gekend.

Zo heeft zich in mei en juni tussen het Bestuurscollege en de persoon van de Ombudsfunctionaris een vertrouwenscrisis voorgedaan naar aanleiding van de instandhouding door de Ombudsfunctionaris van een door hem ingesteld onderzoek dat het Bestuurscollege niet welgevallig was. De door het Bestuurscollege hierover benaderde Eilandsraad heeft zich vervolgens echter niet in het nadeel van de Ombudsfunctionaris uitgesproken waardoor de Ombudsfunctionaris in zijn ambt is aangebleven. Aan het onderzoek heeft het College niet verder meegewerkt.

Ook heeft de Ombudsfunctionaris in februari van het verslagjaar eigener beweging zijn ontslagbrief ingediend nadat hij met een misklik op zijn computer per abuis een onderzoeksnota, in plaats van een exemplaar van een wekelijks informatiebulletin, per email naar bestuurders en vele ambtenaren tegelijk had verstuurd. Deze misslag werd hem echter in het algemeen niet kwalijk genomen; vanuit de gemeenschap werd er zelfs een overweldigend beroep op hem gedaan om zijn ambtsuitoefening te hervatten, hetgeen hij drie weken later ook heeft gedaan nadat hem was gebleken dat dat formeel mogelijk was en de Eilandsraad daartegen geen bezwaar zou hebben.

De relatie van het Bestuurscollege met de Ombudsfunctionaris, welke relatie reeds in 2007 verkoeld was, heeft met dat alles in 2008 zijn dieptepunten gekend.

De verzoeken sedert medio 2008 van de Ombudsfunctionaris aan het Bestuurscollege om een bespreking met het voltallige Bestuurscollege te hebben met het doel de bestaande fricties uit de wereld te helpen zijn niet door het College gehonoreerd.

De reacties van het Bestuurscollege op de door de Ombudsfunctionaris aangekaarte zaken lieten verder aanmerkelijk wat betreft reactiesnelheid en anders wat betreft inhoudelijke kwaliteit te wensen over. Vooral de door de Ombudsfunctionaris ambtshalve ondernomen initiatieven om onderzoeken naar vermoedelijk niet-integere gedragingen van leden van het Bestuurscollege in te stellen, zaten dit College dwars.

Gelukkig kon 98 % van de klachten direct bij de eilandsdiensten worden aangekaart.

mr. F.P. Wiel, Ombudsfunctionaris

## **II. HET INSTITUUT VAN DE OMBUDSMAN VAN CURAÇAO**

### **II.1. Algemeen**

Het instituut van de ombudsman van het Eilandgebied Curaçao is geregeld in de Eilandsverordening Ombudsfunktionaris Curaçao (A.B. 2001, no. 69).

Het Bureau van de Ombudsfunktionaris, dat gevestigd is aan de Concordiastraat (no. 22) te Pietermaai, is op 16 augustus 2004 operationeel geworden.

Het bureau bestond in het verslagjaar, behalve uit de Ombudsfunktionaris, uit vier vaste medewerkers, te weten een senior jurist tevens plv. diensthoofd, mevr. mr. Alba M.T. Martijn; een secretaris tevens intaker/onderzoeker (klachtbehandelaar), de heer Radameh M.F. Da Costa Gomez; een intaker/onderzoeker (klachtbehandelaar), mevr. Marjorie I. Tromp; en een office manager, mevr. Sulaica A. Martis. Per 1 september werd het bureau voor een termijn van tien maanden uitgebreid met een h.b.o.-stagiaire (sociaal juridische richting).

De door de eilandelijke wetgever gekozen term “Ombudsfunktionaris” staat hier voor geen andere figuur dan die van de ook in internationaal verband bekend staande ‘ombudsman’, derhalve die van de klassieke ombudsman die vanuit een onafhankelijke en onpartijdige opstelling in de openbare sector van een natie belast is met het naar aanleiding van klachten van burgers of op eigen initiatief onderzoeken en toetsen op behoorlijkheid van gedragingen van organen van het openbaar bestuur van die natie.

### **II.2. De missie van de Ombudsfunktionaris**

De Ombudsfunktionaris van het Eilandgebied Curaçao vindt zijn missie in de bevordering van een goede kwaliteitszorg van het eilandelijk openbaar bestuur, voornamelijk door naar aanleiding van klachten van burgers of ambtshalve, op een van de overheid onafhankelijke wijze en voor de burger onpartijdige wijze, bestuurlijke gedragingen te onderzoeken, op behoorlijkheid te toetsen en daaromtrent een oordeel uit te spreken, alsmede door de (be)vestiging van behoorlijkheidsnormen te bevorderen.

### **II.3. De taak van de Ombudsfunktionaris**

In het bijzonder kan de taak van de Ombudsfunktionaris, uitgaande van de wettelijke taakstelling en de memorie van toelichting, een en ander nader getint met de taakopvatting van de huidige ambtsdrager, als volgt worden omschreven:

- a. het verlenen van aanvullende, individuele rechtsbescherming tegen overheidsgedragingen, in het bijzonder door:

1. het naar aanleiding van klachten van burgers onderzoeken van gedragingen van bestuursorganen van het Eilandgebied in bepaalde aangelegenheden, teneinde daarover een oordeel of een conclusie te geven en eventueel aanbevelingen te verstrekken;
  2. de bemiddelende en interveniërende functie;
- b. het bevorderen van een betere kwaliteitszorg van het bestuur, in het bijzonder door:
- 1) het op eigen initiatief onderzoeken van vermoedelijk niet-behoorlijke gedragingen van bestuursorganen van het Eilandgebied in bepaalde aangelegenheden, teneinde daarover een oordeel of een conclusie te geven en eventueel aanbevelingen te verstrekken;
  - 2) het bevestigen, kenbaar maken en het ontwikkelen van bestuurlijke behoorlijkeheidsnormen;
  - 3) het toetsen van bestuurlijke overheidsgedragingen aan deze eisen;
  - 4) het uitspreken van een oordeel omtrent de overheidsgedragingen naar aanleiding van klachten;
  - 5) het doen van aanbevelingen op grond van onderzoek van de overheidsgedragingen;
  - 6) het versterken van de controlefunctie van de Eilandsraad;
- c. het optreden als intern diensthoofd (de algemene leiding over het Bureau Ombudsfunctionaris);
- d. het onderhouden van externe relaties en van interregionale- en internationale contacten;
- e. de vraagbaak- en verwijsfunctie voor het publiek;
- f. het fungeren als meldpunt voor fraude en corruptie.

De Ombudsfunctionaris is wettelijk bevoegd gedragingen te onderzoeken van de Eilandsraad en haar leden, van het Bestuurscollege en zijn leden (de Gedeputeerden), van de Gezaghebber en van personen die in dienst van het Eilandgebied Curaçao werkzaam zijn. Gedragingen van laatstgenoemde personen worden aangemerkt als gedragingen van de eilandsorganen waaronder zij ressorteren.

In een voorkomend geval toetst de Ombudsfunctionaris de overheidsgedraging op “behoorlijkheid” en spreekt daaromtrent een oordeel uit.

De Ombudsfunctionaris kan naar aanleiding van een klacht ook een bemiddelende of een interveniërende rol spelen, een en ander buiten onderzoeksverband.

## **II.4. De werkwijze van de Ombudsfunctionaris en zijn bureau**

De werkwijze van de Ombudsfunctionaris en zijn bureau bij de behandeling van een klacht kan, mede op basis van de wetgeving, in het kort als volgt worden beschreven:

1. Wanneer de Ombudsfunctionaris een klacht heeft ontvangen, gaat hij allereerst de vraag beantwoorden of hij tot behandeling van die klacht bevoegd is. Vervolgens gaat de Ombudsfunctionaris na of die klacht ontvankelijk is. Is de uitkomst van deze toetsingen positief voor de klager dan gaat de Ombudsfunctionaris vervolgens na of de klager het Eilandsorgaan in kennis heeft gesteld van de klacht en dat orgaan de gelegenheid heeft gegeven daarop te reageren. Dit laatste betreft niet een toepassing van een kenbaarheidsvereiste; het betreft hier voor de Ombudsfunctionaris een vraag naar de eventuele reactie van het orgaan voor zijn gegrondheidsbeoordeling van de klacht.
2. De toetsing op ontvankelijkheid en bevoegdheid is door de Ombudsfunctionaris overigens aan al de medewerkers van zijn Bureau gemandateerd. In de regel zal voornamelijk de fungerende intaker/onderzoeker (klachtbehandelaar) met deze intake-taak zijn belast; ingeval van klachten waarvan het onderwerp meer ingewikkelde, juridische vraagstukken betreft, zal de senior jurist van het bureau de intake-taak voor diens rekening nemen. Bij afronding van de intake wordt de zaak in tegenwoordigheid van de klager aan de Ombudsfunctionaris voorgelegd, alvorens verder te worden geprocesseerd.
3. Aan de hand van het door de klager ingevulde klachtformulier en zijn/haar mondelinge toelichting stelt de intaker/onderzoeker een klachtsamenvatting op.
4. De klager ontvangt na indiening van zijn klacht een schriftelijk bericht van ontvangst van de Ombudsfunctionaris. Hij of zij krijgt ook een bericht dat, gezien zijn/haar verzoek, besloten is tot onderzoek; hij of zij krijgt dan ook de gelegenheid om desgewenst op de klachtsamenvatting te reageren.
5. De Ombudsfunctionaris stelt het desbetreffende orgaan in kennis van de klacht en biedt het orgaan ook de klachtsamenvatting en het klachtformulier, met eventuele bijlagen, schriftelijk aan, soms aangevuld met specifieke vragen.
6. Deze aanbieding gaat gepaard met het verzoek om daarop te reageren; daarvoor wordt het orgaan in de regel de tijd van zes weken gegund.
7. De Ombudsfunctionaris stelt een onderzoek in naar de toedracht van de door het Eilandsorgaan of de ambtenaar begane gedraging waaromtrent de klacht is ingediend, naar de gegrondheid van de klacht en naar het antwoord op de vraag of de gedraging als geheel of gedeeltelijk al of niet behoorlijk kan worden beoordeeld. Gedraging van een ambtenaar wordt aangemerkt als te zijn van het Eilandsorgaan.



8. In het kader van zijn onderzoek kan de Ombudsfunctionaris bij de betrokken eilandsorganen en ambtenaren de door hem gewenste inlichtingen opvragen; het eilandsorgaan en de ambtenaar zijn wettelijk verplicht bedoelde inlichtingen binnen een door de Ombudsfunctionaris gestelde termijn te verstrekken, tenzij zij zich van het voldoen aan deze verplichting wettelijk mogen verschonen.

9. De Ombudsfunctionaris kan gedurende het onderzoek de klager en het orgaan voorstellen doen om onderling tot een oplossing van de klacht te komen (de methode van bemiddeling of interventie op het informele behandelingstraject). Deze methode kan in het bijzonder worden gevolgd in die zaken waarin de klager vooral een direct belang heeft bij een vlotte tussenkomst van de Ombudsfunctionaris of de klachtbehandelaar en waarbij de verwachting bestaat dat zulk een tussenkomst effectief zal kunnen zijn. In de praktijk wordt de klacht op het interventietraject niet schriftelijk bij het Eilandsorgaan aangekaart en veelal op het niveau van de eilandsdiensten (d.t.v. een contactambtenaar) afgehandeld. Deze interventiemethode werd in het verslagjaar in verreweg de meeste klachtzaken (90%) toegepast.

10. Na afronding van het onderzoek zal de Ombudsfunctionaris overgaan tot het opstellen van een 'nota van voorlopige bevindingen'. Alvorens tot zijn hierop volgende rapport en zijn oordeel te komen biedt hij de nota aan het Eilandsorgaan en aan de klager met verzoek om zich over de inhoud ervan uit te spreken.

11. Het onderzoek mondt in de regel uit in een rapport van de Ombudsfunctionaris, met daarin verwerkt zijn bevindingen en tenslotte zijn oordeel over de onderzochte gedraging, verkregen na toetsing daarvan aan de door hem gehanteerde behoorlijkheidsnormen.

De bevindingen van de Ombudsfunctionaris vormen de basis voor zijn beoordeling van de onderzochte gedraging. De Ombudsfunctionaris kan ook zijn aanbevelingen aan het Eilandsorgaan in overweging geven.

12. Het oordeel van de Ombudsfunctionaris heeft geen bindende kracht. Van het Eilandsorgaan mag immers worden verwacht dat het, uit een oogpunt van behoorlijk bestuur en rechtsbescherming van de burger, aan het oordeel en de aanbevelingen van de Ombudsfunctionaris genoegzaam gevolg geeft.

## **II.5. De ontvankelijkheid van burgers in hun klachten**

Tot de wettelijk reguliere klanten van het Bureau van de Ombudsfunctionaris behoren burgers en rechtspersonen die klachten of andere uitingen van ongenoegen hebben over gedragingen van eilandsorganen, hun leden, en de onder de eilandsorganen ressorterende diensten en ambtenaren en andere in eilandsdienst werkzame personen.

Rechtzoekenden die klachten hebben over gedragingen van andere instanties dan de organen van het Eilandgebied zijn dus formeel niet ontvankelijk voor de Ombudsfunctionaris.

Niet ontvankelijk voor de Ombudsfunctionaris zijn voorts rechtzoekenden die klachten hebben die direct gaan over algemeen bindende voorschriften en algemene beleidsregels van overheidsorganen. De Ombudsfunctionaris kan uiteraard wel klachten behandelen die gaan over gedragingen gelegen in het kader van de ‘uitvoering’ van zulke voorschriften of beleidsregels in een bepaalde aangelegenheid.

De Ombudsfunctionaris is voorts in sommige gevallen niet bevoegd en in sommige gevallen niet verplicht om klachten in behandeling te nemen.

Zo is de Ombudsfunctionaris wettelijk “niet bevoegd” een onderzoek in te stellen of voort te zetten:

- a) indien de aangelegenheid behoort tot het algemeen beleid van een orgaan;
- b) betreffende algemeen verbindende voorschriften;
- c) indien ten aanzien van de gedraging reeds een administratiefrechtelijke, een burgerrechtelijke of een strafrechtelijke procedure loopt of een administratiefrechtelijke uitspraak is gedaan.

Voorts is de Ombudsfunctionaris wettelijk “niet verplicht” een onderzoek in te stellen of voort te zetten, indien:

- 1) ten tijde van de indiening van de klacht een jaar is verstreken na de gedraging;
- 2) de klacht niet voldoet aan de wettelijke vereisten;
- 3) de klacht kennelijk ongegrond is;
- 4) het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;
- 5) de klager een ander is dan degene jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden;
- 6) een klacht, dezelfde gedraging betreffende, bij hem in behandeling is of – behalve indien een nieuw feit of een nieuwe omstandigheid bekend is geworden en zulks tot een ander oordeel over bedoelde gedraging zou hebben kunnen leiden - door hem is afgedaan;
- 7) ten aanzien van de gedraging voor de klager een administratiefrechtelijke voorziening heeft opengestaan en hij daarvan geen gebruik heeft gemaakt.

Het wettelijke kader voor de ontvankelijkheid van klachten verschaft voorts voldoende ruimte voor nadere invulling met een eigen additioneel ontvankelijkheidsbeleid van de Ombudsfunctionaris ten aanzien van klachten die niet direct onder de competentie van de Ombudsfunctionaris vallen maar die wel tot de sfeer van de openbare sector behoren; deze dienen volgens de wetgever met zorg te worden afgehandeld (vraagbaak/ verwijzing).

Zo strekt het in de loop van de tijd ontwikkelde ontvankelijkheidsbeleid van de Ombudsfunctionaris zich inmiddels additioneel uit tot een categorie van informeel ontvankelijke rechtzoekenden inzake klachten over gedragingen van overheid-n.v.'s en overheidstichtingen. De bemoeienis van het ombudsmanbureau is hier zelfs meer dan die van de vraagbaak- en verwijfsfunctie, maar in de regel beperkt tot de informele behandeling in de vorm van interventie, bemiddeling, advisering, verwijzing al of niet met introductie op afstand, een en ander bij wijze van eerstehulpverlening in de sociaal-juridische sfeer.

Personen die in dienst van het Eilandgebied werkzaam zijn, zoals eilandsambtenaren, die als zodanig klachten hebben met een juridisch-rechtspositionele achtergrond, worden om beleidsmatige redenen voorlopig niet als klager ontvangen. De Ombudsfunctionaris is niet verplicht deze soort klachten te behandelen wegens het bestaan van andere rechtsbescherming biedende voorzieningen die voor de ambtenaar openstaan.

Deze categorie van rechtzoekenden (eilandsambtenaren e.d.) is op een door de Ombudsfunctionaris beleidsmatig aangegeven grondslag wel ontvankelijk indien:

1. de klacht betrekking heeft op omstandigheden in dienstverband die uitsluitend betrekking hebben op intermenselijke betrekkingen en gevoelsmatigheden op ethisch gebied en op schending van normen van mensenrechtelijke aard;
2. het betreft een klacht of melding over een aantasting van de integriteit binnen een eilandelijke overheidsinstantie, zoals een (vermoedelijk) geval van fraude of corruptie, of andere integriteitschending; de Ombudsfunctionaris kan hierbij op verzoek van de klager of melder ook de rol van (externe) vertrouwenspersoon innemen in het kader van zijn rol als ombudsman in de informele sfeer van interventie en bemiddeling teneinde tot een voorkomende oplossing te geraken.

Voorts heeft de Ombudsfunctionaris, in deze lijn van informele ontvankelijkheid, sedert het najaar van 2006 besloten om, voor zo ver mogelijk bij wijze van interventie en bemiddeling in de informele sfeer, voor behandeling in ontvangst te nemen tevens de bij zijn bureau verzeild ingekomen klachten over gedragingen van bestuurlijke landsorganen en landsdiensten. Inmiddels heeft het Eilandgebied Curaçao Deze beslissing hield verband met een verkennende anticipering op een toekomstige situatie, naar aanleiding van het ook na Referendum 2005 actueel gebleven voornemen van de Landsregering om een Landelijk Ombudsmaninstituut (voor de N.A.) in te stellen, alsmede met het oog op de toekomstige staatkundige structuur van Curaçao.

In het verslagjaar heeft de Ombudsfunctionaris voornamelijk de bij hem aangebrachte klachten, die betrekking hadden op gedragingen van eilandsorganen en hun ambtenaren en diensten zoals gebruikelijk voor formele behandeling in ontvangst genomen en heeft hij de klachten over gedragingen van overheid-n.v.'s en

overheidstichtingen, voor zover bij hem ingediend, voor behandeling bij wijze van sociaaljuridische hulpverlening in ontvangst genomen.

Voor de oplossing in het verslagjaar van vele van de informeel in de sfeer van interventie en bemiddeling behandelde klachten heeft het Ombudsmanbureau ook in het afgelopen verslagjaar opnieuw op een uitstekende medewerking van de betrokken eilandsdiensten en andere instanties, een uitzondering daargelaten, kunnen rekenen. Zo heeft de informele klachtenbehandeling in samenwerking met de betrokken eilandsdiensten en instanties een snellere, effectievere en in het algemeen positievere resultaat voor de klanten van de ombudsmanbureau opgeleverd dan de volwaardige behandeling op het traject in de richting van het Eilandsbestuur.

Een relatief groot aantal klachten zijn aldus met behaald voordeel voor de klagers opgelost danwel naar tevredenheid van de klagers afgehandeld. In het algemeen blijken klanten, die geen voordeel hebben behaald, zich met de bij de afhandeling verkregen informatie daarover begripvol tevreden te stellen.

De door hen aanvankelijk bij de eilandsdiensten ontvangen informatie bleek niet als overtuigend of als niet volledig te zijn ervaren.

Het Eilandsbestuur is ook in het verslagjaar in het algemeen habitueel in gebreke gebleven om diligent te reageren op de klachtmatige benaderingen en nota's van de Ombudsfunctionaris, de schriftelijke rappels van de Ombudsfunctionaris ten spijt.

Gerekend vanaf het operationeel bestaan van het ombudsmanbureau (sedert medio augustus 2004) verkeert ongeveer 50% van de door Ombudsfunctionaris bij het Eilandsbestuur formeel aangekaarte klachtzaken in eerste of opvolgende instantie bij het Bestuur of in ieder geval binnen de overheidsadministratie nog in behandeling.

---

### III. HET INTERNE BUREAUGEBEUREN

#### III.1. Algemeen

In het verslagjaar is de beperkte bemensing van het instituut ongewijzigd gebleven. Door de trage en omslachtige procedures bij het Eilandgebied Curaçao is de afhandeling van een oud verzoek van de Ombudsfunctionaris om zijn bureau met twee medewerkers uit te breiden nog steeds niet afgehandeld.

De vraag is onderhand gerezen of er een bestuurlijke wil heeft bestaan om het bureau uitgebreid te zien.

#### III.2. Personele aangelegenheden

##### *a. Het uitblijven van personele versterking*

Alhoewel de Ombudsfunctionaris voor het begrotingsjaar 2008 de nodige begrotingskredieten toegewezen heeft gekregen voor de noodzakelijk geachte personele uitbreiding met twee krachten en voor de daarmee gepaard gaande materiële uitbreiding van de werkplekken is het de Ombudsfunctionaris door de zeer moeizame en omslachtige procedures zelfs niet gelukt om uit het ambtelijk apparaat bedoelde twee krachten aan te trekken.

Wederom is een verslagjaar verstreken zonder dat het Bureau van de Ombudsfunctionaris is versterkt en zonder dat de door de Eilandsraad toegewezen begrotingskredieten konden worden aangewend.

In september 2008 werd het bureau tijdelijk uitgebreid met een stagiaire op h.b.o.-niveau (sociaal-juridische dienstverlening) die in verband met haar studie voor een stageperiode van tien maanden tot dit bureau is toegetreden.

##### *b. Verdere ontwikkeling van de personele bekwaamheid*

In het verslagjaar heeft de Ombudsfunctionaris een in eigen beheer georganiseerde cursus Personal Coaching Quality Leadership gevolgd ter verdere verdieping van zijn kennis op het gebied van management.

De Office Manager en de Senior Jurist hebben een door het Eilandgebied verzorgde cursus gevolgd betreffende het nieuwe Personell Management Information System (PIMS).

Tevens hebben alle medewerkers van dit bureau twee voor hun werkzaamheden zeer nuttige en bijzonder leerzame voorlichtingen bijgewoond over de wettelijke voorschriften, interne procedures en beleid van de Dienst voor Arbeidszorg en de Dienst voor Werk en Inkomen. Deze voorlichtingen werden op initiatief van de Ombudsfunctionaris verzorgd. Een en ander houdt verband met de aanzienlijke toename van klachten inzake de behandeling en beslissingen met betrekking tot tewerkstellingsvergunningen en aanvragen om tijdelijke en gedeeltelijke p.p.-kaarten.

De door bedoelde diensten gevolgd werkwijze en het door hen uitgevoerd beleid worden door veel rechtzoekenden ervaren als een gebrek van respect voor hun belangen en een gebrek aan inlevingsvermogen voor de vaak uitzichtloze situatie waarin zij verkeren. Ten aanzien van de D.W.I. geldt ook dat de (wettelijke) regelgeving ontoereikend is in het licht van het fundamentele recht van de burger op medische zorg.

### *c. Ambtsjubileum*

In het verslagjaar heeft de eerste Intaker/Onderzoeker, mevrouw M.I. Tromp, haar 30-jarige ambtsjubileum gevierd. Bij deze gelegenheid heeft mevrouw Tromp een boek gepubliceerd waarin zij de door haar gedurende haar 30-jarig dienstverband opgedane werkervaring op het gebied van agogische dienstverlening, overdraagt aan allen die werkzaam zijn in dit vakgebied. Bij deze gelegenheid heeft mevrouw Tromp uit handen van de Ombudsfunctionaris de gebruikelijke oorkonde en felicitatiebrief ontvangen.

### *d. Ontslagaanvraag en intrekking door de Ombudsfunctionaris*

Op 25 februari heeft de Ombudsfunctionaris zich onverwacht gesteld gezien voor een situatie waarin hij zich geroepen achtte om op eigen initiatief zijn ontslagbrief in te dienen. Hij had namelijk op de ochtend van die dag met een misklik op zijn computer een onderzoeksnota, die niet voor publicatie geschikt was, per abuis, in plaats van een exemplaar van een wekelijks informatiebulletin, per email via het intranetcircuit van het Eilandgebied naar bestuurders en vele ambtenaren tegelijk verstuurd. Deze misslag werd hem, zo bleek kort hierna, echter in het algemeen niet kwalijk genomen; vanuit de gemeenschap werd er zelfs een overweldigend beroep op hem gedaan om zijn ontslagbrief in te trekken en zijn ambtsuitoefening te hervatten, hetgeen hij drie weken later ook heeft gedaan nadat hem was gebleken dat dat formeel mogelijk was en de Eilandsraad daartegen geen bezwaar zou hebben.

Dat laatste bleek hem toen hij op uitnodiging van de voorzitter van de Centrale Commissie van de Eilandsraad op 7 maart een vergadering van de Centrale Commissie had bijgewoond. Tijdens bedoelde vergadering heeft een meerderheid van de aanwezige Eilandsraadsleden zich voorstander betoond van het aanblijven van de Ombudsfunctionaris. Alleen heeft men nog het advies van de Algemene en Juridische Zaken omtrent de wijze van afhandeling van de ontslagbrief willen afwachten.

Op 18 maart vernam de Ombudsfunctionaris vanuit de Eilandsraad dat het door de Centrale Commissie opgevraagde advies van de Afdeling Algemene en Juridische Zaken heeft aangegeven dat het de Ombudsfunctionaris vrij staat om zijn ontslagaanvraag eenzijdig in te trekken voor zolang de Eilandsraad geen definitief besluit op zijn ontslagaanvraag heeft genomen. Hierop heeft de Ombudsfunctionaris op 18 maart zijn ontslagbrief schriftelijk ingetrokken en heeft hij op dezelfde dag zijn werkzaamheden als ombudsman hervat.

### **III.3. Samenwerkingsrelaties t.b.v. de verdere bureauontwikkeling**

#### *a. De samenwerkingsrelatie t.b.v. van het klachtenregistratiesysteem*

Het geautomatiseerde klachtenregistratiesysteem (KRS) van het Bureau van de Ombudsfunctionaris heeft in het verslagjaar uitstekend gefunctioneerd waardoor het voor het eerst geen optimaliserende aanpassing hoefde te ondergaan.

#### *b. Website*

In het verslagjaar is verder aan de introductie van een eigen website gewerkt. Dit project is in het verslagjaar afgerond en in februari 2009 werd de website gelanceerd onder de naam: [www.ombudsman-curaao.an](http://www.ombudsman-curaao.an)

---

## IV. UITBREIDING VAN HET NORMENSTELSEL VAN DE OMBUDSMAN

De Ombudsfunctionaris heeft in het verslagjaar aan de hand van de zich voordoende praktijk een aantal nieuwe formuleringen toegevoegd aan het arsenaal van behoorlijkheidsnormen, het “Normenstelsel van de Ombudsfunctionaris”, dat de Ombudsfunctionaris in voorkomende gevallen bij zijn toetsing van overheidsgedragingen hanteert. Het betreft hier de volgende, aan de hand van de praktijk ontwikkelde en geformuleerde normen:

### 1) De demonstratievrijheid van de burger

De burger heeft een fundamenteel recht op vrijheid tot het deelnemen aan een vreedzame demonstratie. De uitoefening van dit recht moet betrekking hebben op het uitdragen van gemeenschappelijk beleefde gedachten en gevoelens in min of meer collectief verband, waarbij sprake moet zijn van een meningsuiting die nadrukkelijk – via spandoeken, spreek- of zangkoren enz. – onder de aandacht van het publiek, de media, het verantwoordelijk openbaar bestuur of een bedrijfsdirectie, wordt gebracht. Dit fundamentele recht strekt ook tot spontaan opkomende demonstraties naar aanleiding van actuele gebeurtenissen.

Dit recht kan niet anders beperkt worden dan met het oog op de bescherming van andere erkende waarden en belangen en dan voor niet meer dan strikt noodzakelijk.

Dit recht strekt niet tot optochten of bijeenkomsten die niet of niet primair het karakter van een gemeenschappelijke meningsuiting hebben. Verder geldt ook dat het enkele feit dat bij een demonstratie een ordeverstoring plaatsvindt of dreigt door reacties van anderen geenszins maakt dat de bescherming van de vreedzame betoging vervalft.

Tegenover dit fundamentele vrijheidsrecht van de mens behoort de overheid zich derhalve in beginsel te onthouden van het beperken van de betogingsvrijheid en behoort de overheid (dus ook de politie) zich zelfs actief op te stellen bij het faciliteren van vreedzame demonstraties en ook zodanige maatregelen te treffen dat dit recht zo goed mogelijk kan worden uitgeoefend.

Zo is ook het (wettelijk) vereisen van een vergunning voor het houden van een vreedzame betoging als in strijd aan te merken met de fundamentele demonstratievrijheid van de mens. Hooguit zou kunnen worden volstaan met het wettelijk vereisen van een kennisgevingsplicht ingeval van voornemens om vreedzame betogingen te houden.

### 2) Ethiek in Openbaar Bestuur

’Ethica’ bevat (los gezien van openbaar bestuur) de Religie (bv. de tien geboden), de Moraal (principe: ‘wees volmaakt als mens’), het Recht (ordening van de gemeenschap) en de Zeden (onze manieren). Elk heeft zijn eigen karakter van sanctionering.

In de sfeer van het openbaar bestuur verlangt de Ethiek de naleving van al de daarin te



gelden normen, derhalve de naleving van verdragen, mensenrechten, gewoonte-recht, wettelijke regels, uitvoeringsvoorschriften en algemene beleidsregels, interne regels, zoals dienstvoorschriften en voorgeschreven procedures, e.d., alsook de naleving van andere ethische normen, zoals van de moraal en de zeden, waaronder respect en fatsoen tegenover de burger, alsmede goede gebruiken.

Bestuurders behoren, nu zij eenmaal bevoegd zijn om over de aanwending van openbare middelen en over de verlening of weigering aan burgers van faciliteiten (zoals vergunningen) te beslissen, zich onverkort aan ethische normen te houden.

Ethiek in het openbaar bestuur wordt vaak vereenzelvigd met Integriteit in het openbaar bestuur.

Het begrip integriteit in de openbare sector refereert aan de norm dat overheidsorganen, waaronder ook het volksvertegenwoordigend orgaan, op zich onkreukbaar en betrouwbaar dienen te zijn en aan de norm dat ook hun betrekkingen met de burgerij, waaronder alle gezindten onder het kiezersvolk, integer moeten zijn. Men is in de openbare sector integer als men steeds handelt in overeenstemming met de regels en de geldende normen, waaronder de ethische normen op het gebied van de moraal en de zeden en als men respect, voorkomendheid en consideratie betoont voor de onder de burgerij levende gevoelens rond ethische noties, waarden en normen.

Niet-integer gedrag van een overheidsorgaan of van een Lid ervan tast de belangen van anderen aan, schendt het vertrouwen in het orgaan en zijn leden, kan strafrechtelijk verwijtbaar zijn, moreel afkeurenswaardig en sociaal aanvechtbaar.

Schending van de integriteit door een politicus in een overheidsorgaan doet tevens afbreuk aan die vertrouwensrelatie en ontnemt aan de politicus, naargelang de aard van de integriteitschending, het morele recht om de burgerij in dat orgaan te vertegenwoordigen.

Overheidsorganen en de daarin fungerende parlementariërs en bestuurders behoren (zelfs de schijn van) partijdigheid, belangenverstrengeling of machtsmisbruik steeds te vermijden. Zij behoren dan ook transparant te handelen.

Integriteit van overheidsorganen geldt dan ook als een element van de rechtstaat.

### **3) De ambtenaar als klokkenluider**

Een klokkenluider is een werknemer (w.o. ook een leidinggevende) van een organisatie die van een onregelmatigheid of misstand in die organisatie melding doet bij een interne of externe instantie die aan de onregelmatigheid of misstand een einde kan maken. Publiekelijk bekendmaken behoort ook tot de mogelijkheden voor een klokkenluider.

Het moet gaan om een ernstige onregelmatigheid of misstand in de organisatie, waardoor schade of nadeel wordt berokkend aan die organisatie en haar doelgroepen en/of aan het algemeen maatschappelijk belang.

Het betreft dan veelal misstanden op het gebied van wets- en regelovertredingen, misbruik van (publieke) fondsen, misbruik van macht, misbruik van informatie of

meestal een combinatie van deze onregelmatigheden. Ook kunnen de meldingen van klokkenluiders betrekking hebben op de arbeidsomstandigheden (zoals uitbuiting van werknemers) of de onderlinge verhoudingen binnen de organisatie.

Klokkenluiden te goeder trouw wordt als een nobele daad gezien die strekt tot het algemene belang of een wezenlijk belang van de organisatie.

Een klokkenluider kan na zijn of haar daad in de praktijk echter met diverse problemen geconfronteerd worden. Werkgever en soms zelfs collega's zullen, zeker wanneer de onregelmatigheid aan de grote klok is gehangen, hun organisatie en eigen positie bedreigd kunnen zien en dan sterk negatief kunnen reageren en op sanctionering en zelfs ontslag van de klokkenluider kunnen aansturen. Zelfs in een rechtszaak loopt de klokkenluider nog het risico dat het argument van de gestoorde arbeidsverhoudingen primaire aandacht krijgt in plaats van de nobele motieven van de klokkenluider.

Een klokkenluidende ambtenaar in eilandsdienst op Curaçao zou ook soortgelijke problemen kunnen ervaren, juist omdat er geen klokkenluidersregeling bestaat die de klokkenluider bij diens daad heeft kunnen naleven en die hem ook kan beschermen. Vooral kan dan plichtsverzuim als verwijt gelden.

De klokkenluider die te goeder trouw heeft gehandeld mag echter niet het risico lopen te worden gestraft of te worden benadeeld uitsluitend omdat hij of zij een onregelmatigheid of misstand heeft gemeld. De melding van een klokkenluidende ambtenaar behoort immers niet alleen tot diens vrijheid van meningsuiting maar ook tot diens actieve spreek- en rapporteerplicht en voorts tot diens bijdrage aan de leefbaarheid van deze gemeenschap, waaronder tot de bevordering van deugdelijkheid van bestuur. De klokkenluider behoort om deze redenen van overheidswege (wetgeving en bestuur) zelfs te worden beschermd tegen eventuele benadeling.

#### **4) De aangifteplicht van de eilandsambtenaar**

Aan de eilandsambtenaar komt niet alleen het ongeschreven recht toe om als klokkenluider melding te doen van misstanden binnen het openbaar bestuur, op de ambtenaar rust zelfs de wettelijke verplichting om aangifte te doen bij de justitie wanneer de ambtenaar in diens bediening kennis bekomt van een door een Lid van het Bestuurscollege gepleegd (ambts)misdrijf. Een en ander volgt uit artikel 200 van het Wetboek van Strafvordering (WvSv) in relatie tot 372ter van het Wetboek van Strafrecht (WvSr). De eerste drie leden van artikel 200 WvSv luiden als volgt:

“1. Openbare colleges of ambtenaren, die de uitoefening van hun bediening kennis krijgen van een misdrijf met de opsporing waarvan zij niet zijn belast, zijn verplicht daarvan onverwijld aangifte te doen, met afgifte van de zaak betreffende stukken, aan de officier van justitie of een hulpofficier van justitie,

- a. indien het misdrijf een ambtsmisdrijf, als bedoeld in Titel XXVIII van het Tweede Boek van het Wetboek van Strafrecht, dan wel

- b. indien het misdrijf is begaan door een ambtenaar, die daarbij een bijzondere ambtsplicht heeft geschonden of daarbij gebruik heeft gemaakt van macht, gelegenheid of middel hem door zijn ambt geschonken, dan wel
  - c. indien door het misdrijf inbreuk op of onrechtmatig gebruik wordt gemaakt van een regeling waarvan de uitvoering of de zorg voor de naleving aan hen is opgedragen.
2. Zij verschaffen de officier van justitie of de hulpofficier desgevraagd alle inlichtingen omtrent strafbare feiten met de opsporing waarvan zij niet zijn belast en die in de uitoefening van hun bediening te hunner kennis zijn gekomen.
3. De bepalingen van het eerste en tweede lid zijn niet van toepassing op de ambtenaar, die door het doen van aangifte of het verschaffen van inlichtingen gevaar zou doen ontstaan voor een vervolging van zichzelf of iemand bij wiens vervolging hij zich van het afleggen van getuigenis zou kunnen verschonen. /...../”.

Ingevolge artikel 372ter, aanhef, sub 4<sup>o</sup>, WvSr, wordt met gevangenisstraf van ten hoogste drie jaren gestraft het Lid van het Bestuurscollege van een eilandgebied dat een handeling verricht of een bevel geeft, wetende dat daardoor een bepaling [onder meer] de Eilandenregeling Nederlandse Antillen of van enige andere in het eilandgebied geldende wettelijke regeling wordt geschonden. Het betreft hier één der ambtsmisdrijven genoemd in Titel XXVII van het Wetboek van Strafrecht.

### **5) Het recht van de ambtenaar op bescherming van zijn privacy**

Ook de eilandsambtenaar op Curaçao heeft recht op eerbiediging van zijn persoonlijke levenssfeer door zijn werkgever, de Eilandsoverheid. Artikel 8 van het Europees Verdrag tot bescherming van de Rechten van de Mens en de Fundamentele Vrijheden (het EVRM) schrijft voor dat een wettelijke grondslag vereist is voor een rechtmatige inbreuk op de persoonlijke levenssfeer van de burger.

Deze normen gelden ook voor de wijze waarop de Eilandsoverheid toelaat dat wordt omgegaan met de door het Bureau Ziektekosten Voorzieningen (BZV) per dienst bezorgde opgaven, waaruit de aard valt op te maken van de specialistische behandelingen en medische testen (in details) die eilandsambtenaren en hun echtgenoten en kinderen persoonlijk betreffen.

### **6) Behoorlijk bestuur inzake (publiek) behoud van ongerept kustgoed.**

Sinds geruime tijd valt een verontrustend teloor gaan van het milieu op en in de natuurlijke kustgoederen van Curaçao waar te nemen. Ook de toegankelijkheid van stranden, baaien en ander kustgoed, welke toch al zeer beperkt was, wordt steeds minder voor bevolking en liefhebbers.

Met de eenzijdig gerichte toeristische industrie, de weinig geremde bebouwing en inname door particulieren van grond en water in kuststroken, de afbraak van rotspartijen, de vernietiging van mangrovebosschages, de dempingen van kust- en binnenwateren, de lozing van afval in kust- en binnenwateren en met de decimering

van de vispopulatie, is in bepaalde kustdeelgebieden reeds aanzienlijke of zelfs onherstelbare schade aangericht. De toeristische industrie heeft uiteindelijk hiermee geen baat en aan de bevolking wordt hiermee haar recht op ongerept en toegankelijk patrimoniaal kustgoed en op de voordelen daarvan op delinquente manier ontnomen.

Een eilandsoverheid, die zich onder deze omstandigheden niet ten volle, consistent en volhardend toelegt op het publieke behoud van patrimoniaal kustgoed, op het aanscherpen van milieunormen, de toepassing van milieunormen in het vergunningenbeleid en in het grondafgiftenbeleid, de voorlichting over milieunormen en op de controle en de handhaving van milieunormen, betracht niet het behoorlijke bestuur waarop de burgerij gelet op haar fundamentele rechten op ongerept kustgoed en op toegankelijkheid tot kustdeelgebieden als stranden en baaien ook in een fundamenteel opzicht mag rekenen.

### **7) Bestuurlijk respect voor (illegale) vreemdelingen**

Reeds in de Bijbel zijn diverse verheven boodschappen aan te treffen die aansporen tot naastenliefde voor vreemdelingen, uiteraard ook in ons land. Ook blijkt soms uit deze bijbelteksten dat vreemdelingen naast wezen en weduwen beschouwd worden als een kwetsbare groep die extra aandacht vergt. Menselijk respect voor de vreemdeling betreft niet alleen een Goddelijk opgelegde norm.

Ook in onze nationale rechtsorde geldt de internationale norm dat aan de mensenrechten van ook vreemdelingen niet zonder wettelijke basis mag worden getornd.

Het dwingen door de lands- en eilandsoverheid van in bewaring gestelde vreemdelingen tot het ondergaan van onwettige, onrechtmatige en mensonterende bejegeningen en beperkingen in de z.g. vreemdelingenbarakken dient als flagrante schendingen van de fundamentele rechten van deze vreemdelingen te worden aangemerkt.

### **8) Unfair optreden van S.K.S. met gebruikmaking van wielklemmen**

Unfair jegens de burger zou zijn een optreden van de Servizio di Kontroll i Siguridat waarbij wielklemmen worden aangebracht op wettelijk verkeerd geparkeerd staande auto's op een plaats op de weg alwaar voor de doorsnee bestuurder in het algemeen, door gebrek aan overheidsvoorlichting, door traditie in parkeergedrag en door de aard van de plaatselijke situatie, vrij parkeren best mogelijk lijkt te zijn en het niet duidelijk of aannemelijk is dat parkeren op de bewuste plaats verboden is.

In een door de Ombudsfunctionaris aangekaarte zaak betrof het een brede éénrichtingsweg, waarin geen parkeerstrook is aangelegd, waarop een verkeersbord een voor de rechterzijde van de weg geldend wachtverbod aangeeft en waar het wettelijk, dus evenals elders, verboden is om op de voor de bestuurder linkerzijde van de rijbaan te parkeren. Op deze éénrichtingsweg kan anders gevoeglijk aan de linkerzijde worden geparkeerd, hetgeen ook doorgaans plaatsvindt. Vermoedelijk is

ook nimmer of in onvoldoende mate zijdens het Eilandsbestuur algemeen bekend gemaakt dat het ook op deze weg verboden is om aan de linkerzijde te parkeren.

Naar het oordeel van de Ombudsfunctionaris zou evenwel het parkeren aan de linkerzijde van de weg, alwaar zulks op de rijbaan gevoeglijk mogelijk is, door de wegbeheerder moeten worden bevorderd door middel van de aanleg op die rijbaanzijde van parkeerstroken, parkeerhavens en parkeervakken, alwaar het immers nimmer wettelijk verboden is om te stoppen en te parkeren.

Een uitgangspunt van de Wegenverkeersverordening is immers dat de wegbeheerder in acht behoort te nemen dat met aanpassing van de weg vaak meer bereikt wordt dan met verkeerstekens [en -regels].

---

## V. DE ACTIVITEITEN IN DE OPERATIONELE SFEER

### V.1. De kwantitatieve omvang van de klachtenbehandeling

De Ombudsfunctionaris en zijn bureaumedewerkers hebben in het verslagjaar in totaal **800** rechtzoekenden die het Bureau van de Ombudsman met een klacht hebben benaderd te woord gestaan. Het betreft hier **203** rechtzoekenden minder dan in het jaar 2007 (**1003**).

Hiermee heeft het Ombudsmanbureau vanaf zijn operationeel begin tot en met 2008 in totaal **3209** klachtmatige meldingen gekend.

In het verslagjaar hebben voorts **311** formeel niet ontvankelijke rechtzoekenden de Ombudsfunctionaris met een klacht benaderd wier klachten helaas niet in behandeling konden worden genomen. Deze rechtzoekenden zijn doorverwezen naar een beter adres doorverwezen. Van het totaal van 800 ontvangen rechtzoekenden heeft het Ombudsbureau **489** klachten, veelal op het interventietraject, in behandeling genomen.

Van het aantal van **489** in behandeling genomen klachten zijn **200** klachten reeds in 2008 in de vorm van geslaagde interventies, hetzij met voordeel voor de klagers (**76**) of anderszins naar tevredenheid van de klagers (**124**) afgehandeld. Het aantal niet-geslaagde (**130**) en nog niet afgehandelde interventies (141) bedraagt samen **271**.

In het jaar 2008 heeft de Ombudsman op het formele behandelingstraject (**274**), ter vermijding van vertraging, alleen in de daartoe onvermijdelijke gevallen de bij hem ingediende klachten formeel bij het Eilandsbestuur aangekaart (**18**); in het overgrote deel van de gevallen heeft het Ombudsmanbureau op het formele behandelingstraject zo veel mogelijk getracht om de klachten in de vorm van informele interventie **256** af te handelen.

Verder heeft de Ombudsman **acht** onderzoeken ambtshalve ingesteld (d.i. op eigen initiatief) op vermoeden dat van een niet-behoorlijke gedraging sprake was.

Andere klachten uit de publieke sector, die niet betrekking hadden op gedragingen van eilandsorganen en hun ambtenaren, zoals klachten over gedragingen van landsorganen en landsdiensten, overheid-n.v.'s en overheidstichtingen kunnen niet formeel door de Ombudsfunctionaris worden behandeld. Deze klachten werden in het verslagjaar wel op het informele traject bij wijze van sociaal juridische hulpverlening ontvangen en behandeld (**215**).

### V.2. De cijfermatige specificatie

In onderstaand kader wordt een schematisch overzicht verstrekt van de kwantitatieve omvang van de in het verslagjaar in behandeling genomen klachten:

## Kwantitatieve omvang klachtenbehandeling van 01-01-2008 t/m 31-12-2008

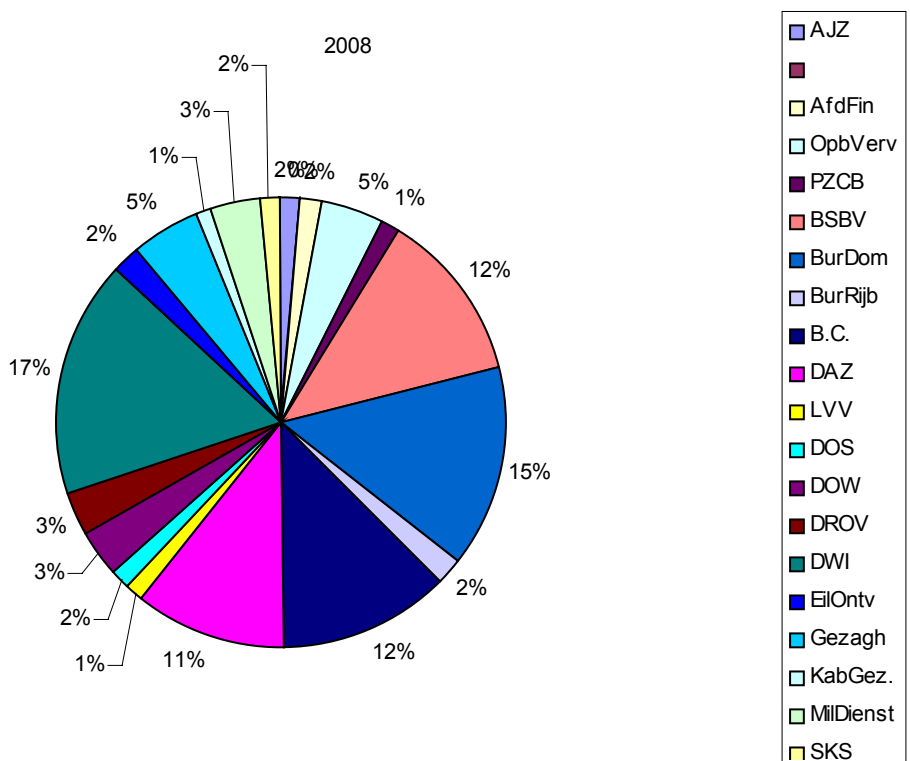
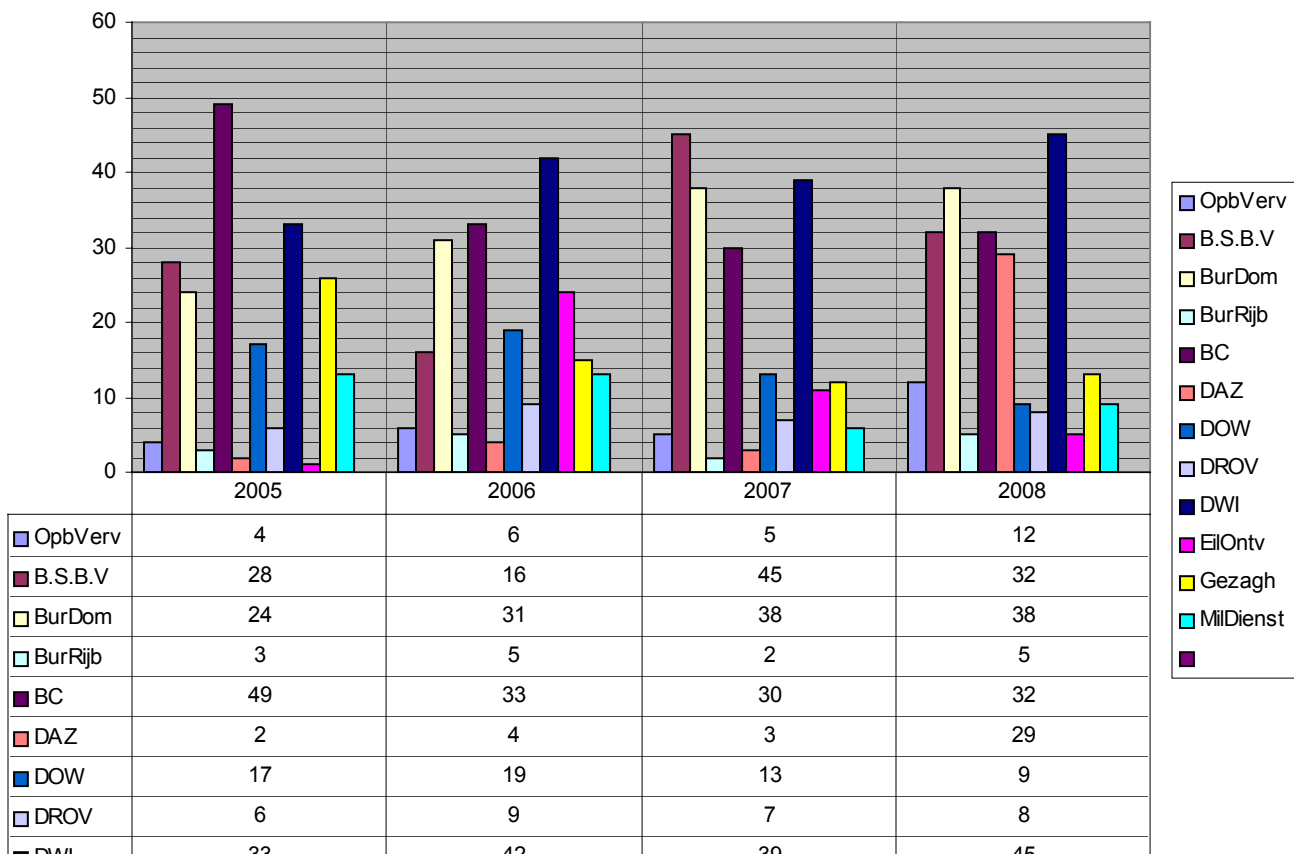
<b>Registratieperiode</b>	<b>1 januari 2008 t/m 31 december 2008</b>
<b>Aard van de klachtenbehandeling</b>	<b>Aantal</b>
Klachtmatige aanmeldingen in totaal:	<b>800</b>
Niet-ontvankelijk bevonden klachten (sec doorverwijzingen):	<b>311</b>
In behandeling genomen, formeel (niet) ontvankelijke klachten: waarvan:	<b>489</b>
▪ formeel ontvankelijk	274
▪ formeel niet ontvankelijk	215
Naar tevredenheid van klagers verrichte interventies waarvan:	<b>200</b>
▪ formeel ontvankelijke klachtzaken met geslaagde interventies:	<b>42</b>
▪ formeel ontvankelijke klachtzaken naar tevredenheid klagers:	<b>37</b>
▪ formeel niet-ontvankelijke zaken met geslaagde interventies:	<b>34</b>
▪ formeel niet-ontvankelijke zaken naar tevredenheid klagers:	<b>87</b>
Niet geslaagde of gestaakte interventies in formele zaken:	<b>68</b>
Niet geslaagde of gestaakte interventies in informele zaken:	<b>48</b>
Bij het Eilandsbestuur schriftelijk aangekaarte klachten waarvan:	<b>36</b>
▪ op klacht formeel aangekaart	18
▪ ambtshalve ingestelde onderzoeken	9
▪ nog niet door het Bestuur beantwoord (per 15 januari 2009):	17
▪ onderzoek door Ombudsman gestaakt:	1
▪ door het Bestuur beantwoord:	10
waarvan: - nog geen reactie van Klager:	2
- in behandeling binnen het Bureau:	3
- afgehandeld	3
- in afwachting van opvolgend antwoord v/h bestuur	2

### V.3. De variëteit per instantie van de klachtengerichtheid

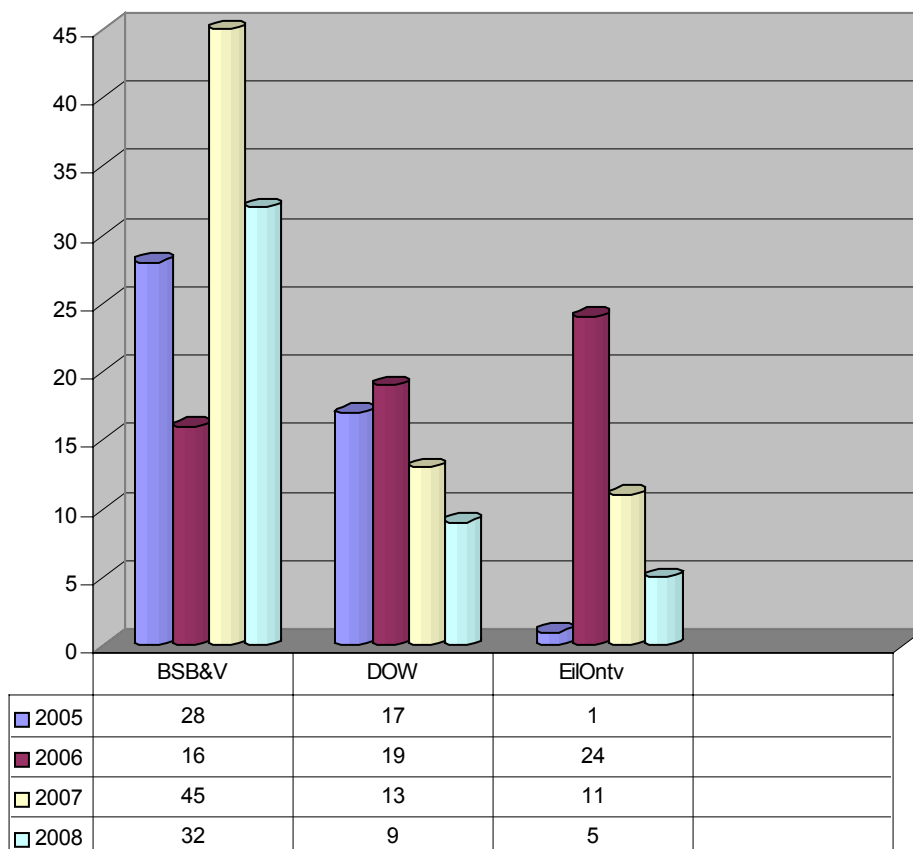
Eilandsorganen en - diensten	2005	2006	2007	2008
Afdeling Algemene en Juridische Zaken	1	4	3	4
Afdeling Financiën	2	5	4	4
Afdeling Openbaar Vervoer	4	6	5	12
Afdeling Personeelszaken (PZCB)	2	4	0	3
B.S.B.& V. Paspoorten en Verkiezingen	28	16	45	32
Bureau Domeinbeheer	24	31	38	38
Bureau Rijbewijzen	3	5	2	5
Brandweer	5	0	1	0
Bestuurscollege	49	33	30	32
Dienst Arbeidszorg	2	4	3	29
Dienst Communicatie Voorlichting	-	2	2	2
Dienst Economische Zaken / Eiland	1	1	2	2
Dienst Landbouw, Veeveelt Visserij	2	0	1	3
Dienst Openbare Scholen	1	3	6	4
Dienst Openbare Werken	17	19	13	9
Dienst Onderwijszaken	2	5	5	0
Dienst Ruimtelijke Ontwikkeling en Volkshuisvesting	6	9	7	8
Dienst Werk en Inkomen	33	42	39	45
Eilandsontvanger	1	24	11	5
Eilandsraad	0	0	0	1
Gedeputeerde van Algemeen Beheer	2	0	0	1
Gedeputeerde van Cultuur, Sport en Educatie	2	0	1	0
Gezaghebber	26	15	12	13
Geneeskundige- Gezondheidsdienst	4	0	0	2
Gedeputeerde Volksgezondheid / Sociale Zaken	1	1	2	1
Kabinet van de Gezaghebber	1	1	2	3
Milieu Dienst	13	13	6	9
Servisio di Kòntrol Seguridat / SKS	2	1	1	4
Servisio Pa Asuntunan di Enseñanza	0	0	4	2

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

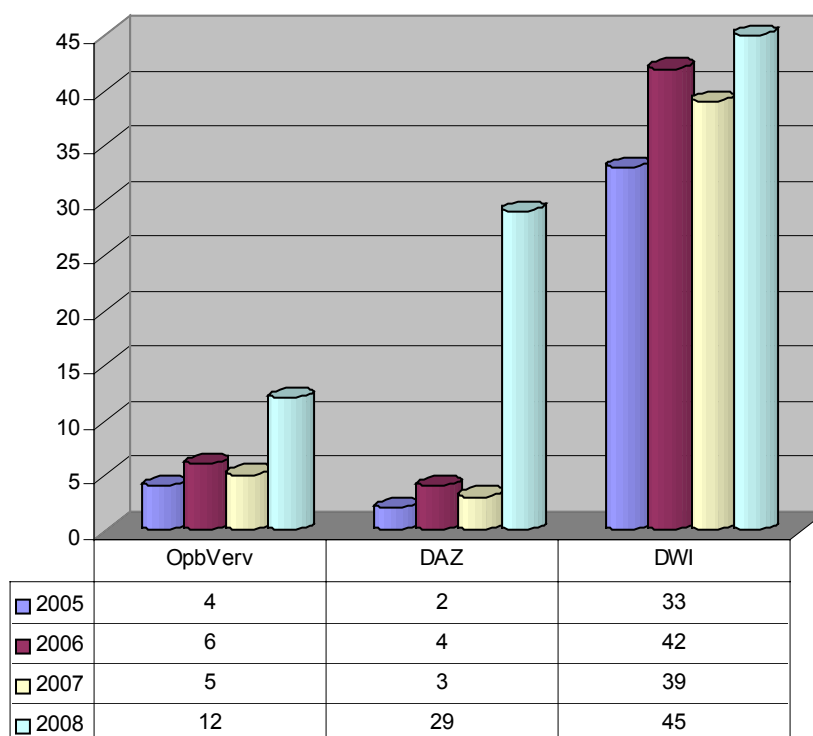




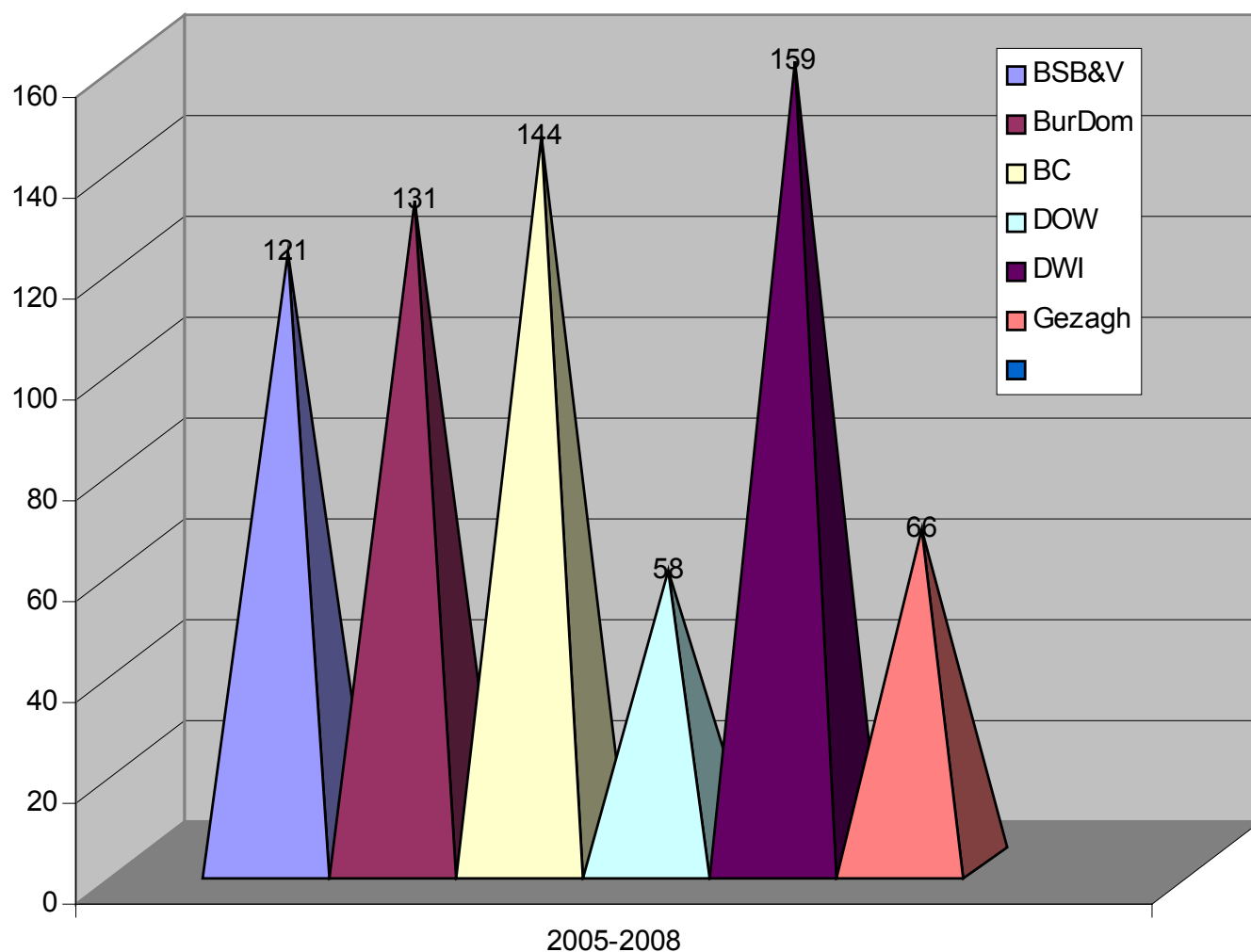
## De diensten ten aanzien waarvan het aantal klachten een dalende trend vertoont



## De diensten ten aanzien waarvan het aantal klachten een stijgende trend vertoont



## De diensten ten aanzien waarvan het aantal klachten relatieve pieken vertoont



Dienst / Eilandelijk Orgaan	2005 tot en met 2008
Burgerlijke Stand Bevolking & Verkiezingen	121
Bureau Domeinbeheer	131
Bestuurscollege	144
Dienst Openbare Werken	58
Dienst Werk & Inkomen	159
Gezaghebber	66

De rubriek 'Bestuurscollege' betreft ook de instanties wier gedragingen zijn toe te rekenen aan het Bestuurscollege.  
De rubriek 'Gezaghebber' betreft de Gezaghebber in diens verschillende hoedanigheden.

## V.4. Aard van de relatief frequent voorkomende klachten per instantie

### V.4.1 Aard van de relatief frequent voorkomende klachten per eilandsdienst

#### a. *De Afdeling Burgerlijke Stand, Bevolkingsregister, Paspoort en Verkiezingen*

Het grootste deel van de klachten betreffende de gedragingen van de Afdeling Burgerlijke Stand Bevolkingsregister, Paspoort en Verkiezingen betrof ook dit verslagjaar de weigering van bedoelde Afdeling om paspoorten en/of identiteitskaarten af te geven, de fysieke intrekking of de vervallenverklaring van bedoelde documenten, alsmede de lange wachttijden voor het verkrijgen van de stamboomverklaringen of voor het verkrijgen van paspoorten door mensen afkomstig uit het buitenland (veelal Sto. Domingo). Het Ombudsmanbureau heeft in deze gevallen een goed contact kunnen onderhouden met deze meewerkende Afdeling.

#### b. *Het Bureau Domeinbeheer*

De meeste klachten betreffende de gedragingen van het Bureau Domeinbeheer betroffen in dit verslagjaar opnieuw de lange wachttijden op afhandeling van ingediende verzoeken om erfpachtrecht op een stuk grond, verzoeken van erfgenamen om verdeling van een vroeger door het Eilandsbestuur aan een inmiddels overleden ouder of grootouder in huur afgegeven stuk grond en hun lange wachten op die verkavelde oude huurgronden.

De van dit bureau ondervonden medewerking is in het verslagjaar beduidend minder dan voorheen geworden.

#### c. *Het Bestuurscollege*

De meeste klachten betreffende het Bestuurscollege betroffen dit verslagjaar eveneens de aan het Bestuurscollege toe te rekenen gedragingen bestaande veelal uit het uitblijven van een reactie op brieven en verzoekschriften van burgers. Evenals bedoelde burgers heeft ook de Ombudsfunctionaris inzake de vlotheid van afhandeling van bedoelde zaken niet op voldoende medewerking van het Bestuurscollege kunnen rekenen.

#### d. *De Dienst Werk en Inkomen*

De meeste klachten betreffende gedragingen van de Dienst Werk en Inkomen betroffen in het verslagjaar het uitblijven van een vlotte afhandeling van aanvragen voor vrije geneeskundige behandeling (voor p.p.-kaarten) en voor onderstand-uitkering.

Ook betroffen deze klachten de door de klagers als bijzonder onvriendelijk ervaren 'dienstverlening'. Het Ombudsmanbureau heeft in deze gevallen een goed contact kunnen onderhouden met dit uitstekend meewerkende Bureau.

### *e. De Dienst Arbeidszorg*

In het verslagjaar is het aantal klachten ten aanzien van deze dienst aanmerkelijk toegenomen. Het betrof veelal klachten over het uitblijven van een vlotte afhandeling van aanvragen voor tewerkstellingsvergunningen.

De van deze Dienst aan het Ombudsmanbureau te verlenen medewerking inzake de afhandeling bedoelde klachten bevindt zich in een ontwikkelingsfase.

## **V.4.2. Aard van de relatief frequent voorkomende klachten per andere instantie**

### *a. Aqualectra Distribution & Integrated Utility Holding N.V. (Aqualectra)*

Het betrof hier een relatief groot aantal klachten van rechtzoekenden over opheffing van hun water- en electra-aansluiting wegens hoge achterstanden in betaling van de desbetreffende rekeningen.

Het Ombudsmanbureau heeft in bedoelde gevallen veelal een uitstekende medewerking van Aqualectra ondervonden.

### *b. De Sociale Verzekeringsbank*

Het betrof hier een relatief groot aantal klachten van rechtzoekenden betreffende de gedragingen van de Sociale Verzekeringsbank over het uitblijven van betaling van het ouderdomspensioen nadat rechtzoekende de leeftijd van 60 jaar heeft bereikt. Ook betrof het hier veelal klachten over de berekeningswijze en de bepaling van de hoogte van het bedrag van het ouderdomspensioen dat ingekort is geworden om reden dat de rechtzoekende in het buitenland heeft gewoond.

Voorts betrof het hier klachten van rechtzoekenden over intrekking van de ziektekaart of de weigering om een ziektekaart af te geven.

Het Ombudsmanbureau heeft in bedoelde gevallen een uitstekende medewerking ondervonden van de Sociale Verzekeringsbank.

### *c. Het Korps Politie Curaçao en het Openbaar Ministerie*

De meeste klachten van rechtzoekenden betroffen gedragingen van politiemensen in de vorm van mishandeling of brute bejegening bij controle- of handhavingsacties, alsmede het uitblijven bij de Politie van een voortvarende en slagvaardige reactie op ingediende aangiften tegen misdrijven of verzoeken om strafrechtelijk onderzoek te verrichten.

De Ombudsfunctionaris heeft in deze gevallen zijdens het Openbaar Ministerie en het Gezaghebber en/of Plaatselijk Hoofd van Politie onvoldoende medewerking ondervonden.

### **V.4.3. Relatief frequent aangemelde, niet-ontvankelijke klachten**

Het betreft hier klachten, die niet onder de jurisdictie van de Ombudsfunctionaris vallen, maar waarmee rechtzoekenden zich tot de Ombudsfunctionaris hebben gewend voor bemiddeling, interventie of sociaal juridische hulpverlening:

- problemen tussen werkgever en werknemer, waarvoor geen oplossing kon worden gevonden en waaromtrent rechtzoekende aanvoert, mede wegens gebrek aan middelen, niet elders te kunnen aankloppen;
- disputen over schadevergoedingskwesties als gevolg van verkeersaanrijdingen;
- conflicten tussen verhuurder en huurder van huizen, inzake onderwerpen die ook niet onder de jurisdictie van de Huurcommissie vallen;
- disputen tussen de erfgenamen van overleden burgers en bepaalde instanties, zoals commerciële banken.

### **V.4.4. Overige aangemelde, niet-ontvankelijke klachten**

De overigens aangemelde klachten die niet ontvankelijk waren, betroffen meestal het ongenoegen van de rechtzoekenden veelal omtrent het uitblijven bij een instantie van een reactie op verzoeken of vragen van rechtzoekenden, onvriendelijke behandeling en of dienstverlening, het verkrijgen van onvolledige informatie, alsmede niet-professionele behandeling van particuliere instanties of derden.

## **V.5 De door de Ombudsfunctionaris ambtshalve ingestelde onderzoeken**

Een belangrijk onderdeel van de taakopvatting van de Ombudsfunctionaris is het bevorderen van een betere kwaliteitszorg van het bestuur. Als belangrijk instrument hiervoor hanteert de Ombudsfunctionaris onder meer het ambtshalve te ondernemen onderzoek naar aanleiding van vermoedens omtrent niet-behoorlijke gedragingen van bestuursorganen in bepaalde aangelegenheden, teneinde daarover een oordeel te geven en daarbij een behoorlijkheidsnorm te verkondigen.

In het verslagjaar heeft de Ombudsfunctionaris acht ambtshalve onderzoeken ingesteld. Het betreft hier twee onderzoeken naar de gedragingen van het Bestuurscollege zelf en zes onderzoeken naar gedragingen die aan het Bestuurscollege toe te rekenen waren.

De twee door de Ombudsfunctionaris ambtshalve ingestelde onderzoeken naar de gedragingen van het Bestuurscollege zelf, waren:

- het onderzoek van de Ombudsfunctionaris naar de gedraging van het Bestuurscollege vermoedelijk bestaande uit het niet-behoorlijk reageren op een richting het Bestuurscollege aangeboden brief van een ambtenaar waarin

dringend wordt gevraagd om af te stappen van de handelswijze bij de overheid waarbij regelmatig de privacy wordt geschonden van ambtenaren en hun gezinsleden (de omgang met overzichtstaten betreffende geneeskundige behandelingen en medische testen).

- het onderzoek van de Ombudsfunctionaris naar de gedraging van het Bestuurscollege, vermoedelijk bestaande uit het niet betrachten van openheid en beleidsmatige transparantie tegenover de burgerij, ten aanzien van het rapport “De Burger en integriteit binnen de overheid”.

De overige zes ambtshalve door de Ombudsfunctionaris ingestelde onderzoeken betreffen vier aan het Bestuurscollege vermoedelijk toe te rekenen gedragingen van de Gezaghebber of van één of meer Gedeputeerden, alsmede twee aan het Bestuurscollege vermoedelijk toe te rekenen gedragingen van een drietal eilandsdiensten.

Het betreft in het bijzonder de volgende ambtshalve ingestelde onderzoeken:

- een onderzoek van de Ombudsfunctionaris naar de een aan het Bestuurscollege toe te rekenen gedraging van een Lid van het Bestuurscollege, bestaande uit de vermoedelijke schending van de eigen integriteit door bedoeld Lid door indiening van een voorstel welke strekt onder meer tot de benoeming van een burger, met wie bedoeld Lid zeer bevriend is, voor onbepaalde tijd in een betaalde functie binnen een adviesraad;
- een onderzoek van de Ombudsfunctionaris naar de aan het Bestuurscollege toe te rekenen gedragingen die vermoedelijk verband houden met de door ambtenaren van een bepaalde dienst ondervonden druk van hogerhand inzake de afhandeling van bepaalde aanvragen voor de verlening van PP-kaarten en/of garantieverklaringen voor vrije geneeskundige behandeling;
- een onderzoek van de Ombudsfunctionaris naar de aan het Bestuurscollege toe te rekenen gedragingen van een Gedeputeerde, vermoedelijk bestaande uit het in het openbaar in diskrediet brengen van een bepaalde dienst en uit het daarmee overtreden van andere behoorlijkheidsnormen;
- een onderzoek van de Ombudsfunctionaris naar de gedragingen van het Bestuurscollege en naar de aan het Bestuurscollege toe te rekenen gedragingen van een Gedeputeerde ten aanzien van de ontwikkeling en behandeling van projecten in het kader van het Sociaal Economisch Initiatief (SEI);
- een onderzoek van de Ombudsfunctionaris naar de aan het Bestuurscollege toe te rekenen gedragingen van enkele ambtenaren, vermoedelijk bestaande uit overtredingen van voorschriften en beroepsethische normen bij de attitude ten aanzien van illegale ondernemingen of aanvragen inzake het bouwen op stukken grond en het dempen van stukken water;

- een onderzoek van de Ombudsfunctionaris naar de aan het Bestuurscollege toe te rekenen gedragingen van enkele ambtenaren van een bepaalde dienst, vermoedelijk bestaande uit het aanbrengen van wielklemmen aan een aantal auto's en uit het innen van betaling hiervoor en voor het verwijderen van de klemmen, alwaar door omstandigheden vrij parkeren zonder enig probleem voor de verkeersveiligheid en de vrijheid op de weg mogelijk lijkt te zijn en het in het algemeen niet duidelijk is dat ter plaatse niet mag worden geparkeerd.

Voorts heeft de Ombudsfunctionaris een op klacht ingestelde onderzoek ambtshalve voortgezet nadat de klager metterwoon naar Nederland was vertrokken niet een zaak aanhangig heeft willen achterlaten. Uit dit onderzoek is niet gebleken dat de klacht gegrond was te achten.

Het Bestuurscollege heeft in het verslagjaar getoond bijzonder veel moeite te hebben met de ambtshalve ingestelde onderzoeken van de Ombudsfunctionaris. De bevoegdheid van de Ombudsfunctionaris om deze soort onderzoeken in te stellen werd ook telkens door het Bestuurscollege ter discussie gesteld en in twijfel getrokken.

De reacties van het Bestuurscollege op de geschriften van de Ombudsfunctionaris in het kader van de ambtshalve ingestelde onderzoeken bevatten vaak in onbegrijpelijk verband defensieve, beschuldigende en oneigenlijke argumentaties die niet van toereikende visies getuigden. De verweren van het Bestuurscollege in deze zaken waren ook vaak gericht op de persoon van de Ombudsfunctionaris, alsof deze niet integer zou zijn, en waren niet gericht op de door deze aangevoerde zakelijke aspecten of gronden van zijn onderzoeken.

De Ombudsfunctionaris heeft zich in dit verband tegenover het Bestuurscollege niet onbetuigd gelaten en daarnaast heeft hij zijn wettelijke bevoegdheid tot het ambtshalve instellen van onderzoeken op de oude voet voortgezet.

Een en ander is hem door het Bestuurscollege weer niet in dank afgenomen.

---



## **VI. EXTERNE RELATIES VAN DE OMBUDSFUNCTIONARIS**

### **VI.1. De externe communicatie**

#### **VI.1.1. Voorlichting**

In het verslagjaar heeft de Ombudsfunctionaris op diverse wijzen, maar door omstandigheden minder actief dan in 2007, in het kader van voorlichting informatie verstrekt aan het publiek en speciale doelgroepen.

De informatiefolder van het Bureau van de Ombudsfunctionaris is ook in dit verslagjaar weer in grote getale uitgegeven, teneinde daarmee de verwerving van meer naamsbekendheid voor het Curaçaose ombudsmaninstituut voort te zetten.

Een belangrijk aspect van zijn externe communicatie in het verslagjaar vormde de regelmatige verkondiging door de Ombudsfunctionaris in beeld gebrachte behoorlijkheidsnormen, in de vorm van lezersvriendelijke bulletins.

Deze periodieke uitgave van zijn hand, de z.g. 'Info-dosis', werd binnen de eilandelijke overheidsadministratie gepubliceerd. Het betrof hier een wekelijks informatiebulletin waarin de Ombudsfunctionaris, met het oog op de vergroting van de bekendheid van zijn bureau binnen de overheidsadministratie, telkens een stuk informatie over het ombudsmanwezen verschaftte. Zo zijn er in het verslagjaar 44 stuks Info-dosis uitgegeven via het Intranetsysteem van het Eilandgebied Curacao; zij waren geadresseerd aan bestuurders, diensthoofden en ambtenaren.

Het betrof hier 44 uitgaven van de Info-dosis waarvan 10 in het Papiamentu, 3 in het Engels en de rest [31] in het Nederlands verschenen.

De uitgaven droegen aan de hand van hun onderwerpen de volgende titels:

- No. 1/2008 Derechonan fundamental di hende
- No. 2/2008 E principio di igualdat
- No. 3/2008 E derecho di hende riba su libertat
- No. 4/2008 E derechonan fundamental di hende riba libertat di demonstrashon
- No. 5/2008 De beperkingsmogelijkheden t.a.v. de demonstratievrijheid
- No. 6/2008 Aktuashon polisial bou di outoridat di Gezaghebber
- No. 7/2008 Gobernashon formalmente konsiensudo
- No. 8/2008 Gobernashon materialmente konsiensudo
- No. 9/2008 Prinsipionan material di bon gobernashon

- No. 10/2008 Dr. Nelson Mandela on Good Governance
- No. 11/2008 Normanan pa aktonan di bon gobernashon
- No. 12/2008 Ethiek in Openbaar Bestuur [1]
- No. 13/2008 Ethiek in Openbaar Bestuur [2]
- No. 14.2008 De taak van de Ombudsfunctionaris
- No. 15/2008 Good Governance
- No. 16/2008 De ambtenaar als klokkenluider
- No. 17/2008 De aangifteplicht van de eilandsambtenaar
- No. 18/2008 De bevoegdheid van de Ombudsman t.a.v. de Eilandsraad
- No. 19/2008 Behoorlijkheidsvereiste van voortvarendheid
- No. 20/2008 Yamada di un suidadano riba outoridat i sekretaria
- No. 21/2008 Bestuurlijke behoorlijkheid bij toepassing wegsleepregeling
- No. 22/2008 Bestuurlijke behoorlijkheid bij toepassing wegsleepregeling [2]
- No. 23/2008 Het behoorlijkheidsvereiste van correcte bejegening
- No. 24/2008 Visie van een attente burger op de relatie Ombudsman-Gedeputeerde
- No. 25/2008 E eksigensia di trato korekto den Gobernashon
- No. 26/2008 Het behoorlijkheidsvereiste van actieve en adequate informatie-verstrekking [1]
- No. 27/2008 Het behoorlijkheidsvereiste van actieve en adequate informatie-verstrekking [2]
- No. 28/2008 Quality of governance in the public sector
- No. 29/2008 Het recht van burger en ambtenaar op normgetrouw bestuur
- No. 30/2008 Rechtmatigheidstoetsing van de Ombudsman
- No. 31/2008 De normen van de ‘overige behoorlijkheid’ in het bestuur
- No. 32/2008 Integriteit in het Openbaar Bestuur
- No. 33/2008 Doordachtheid in het Openbaar Bestuur
- No. 34/2008 Fundamenteel recht van de burger op behoorlijk bestuur
- No. 35/2008 Het recht van de ambtenaar op bescherming van zijn privacy
- No. 36/2008 De behoorlijkheidsboodschap van Barack Obama

- No. 37/2008 Het recht van de ambtenaar op privacy op zijn werkplek
- No. 38/2008 De fundamentele rechten van het kind
- No. 39/2008 Behoorlijk bestuur inzake [publiek] behoud van ongerept kustgoed.
- No. 40/3008 De Ombudsman als rechtstatelijk instrument in een democratie
- No. 41/2008 De Universele Verklaring van de rechten van de Mens (speciale uitgave)
- No. 42/2008 Behoorlijk bestuur is ook transparant bestuur
- No. 43/2008 Bestuurlijk respect voor [illegale] vreemdelingen
- No. 44/2008 Bestuurlijke behoorlijkheid verlangt respect voor de rechten van de burger

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

<b>Communicatievorm</b>	<b>Aantal presentaties</b>
Informatiebulletins en officiële bekendmakingen	9
Info-dosis	44
Persoonlijke presentaties (collectief) ter voorlichting: waarvan aan diverse forums op uitnodiging (lezing)	4
Interviews en talkshows via radio, krant of televisie: Televisiespots (naamsbekendheid promo's): Radio spots: Krantenspots:	20 330 592 12
Nader gepubliceerde voorlichting	1

### **VI.1.2. Overige informatiebulletins en officiële bekendmakingen**

De overige door de Ombudsfunctionaris in het verslagjaar publiekelijk uitgegeven informatiebulletins en officiële bekendmakingen hadden betrekking op operationele onderwerpen, zoals met betrekking tot de klachtenbehandeling in quantiteit, voorlichting omtrent de ontvankelijkheid van rechtzoekenden, ambtshalve ingestelde onderzoeken, een buitenlandse dienstreis, te houden lezingen, bezoeken uit het buitenland en andere. Het betreft hier onderwerpen die elders in dit verslag aan de orde komen.

## VI.2. De relatie van de Ombudsfunctionaris met het Eilandsbestuur

Gesteld kan worden dat de relatie van de Ombudsfunctionaris met het Eilandsbestuur in het verslagjaar door een diep dal is gegaan.

Alhoewel de Ombudsfunctionaris sedert 2004 gewend was om conform zijn wettelijke bevoegdheid ook ambtshalve, derhalve niet op klacht maar op eigen initiatief danwel naar aanleiding van de (anonieme) melding van een zich aangediend hebbende burger of ambtenaar, een onderzoek in te stellen, bleek het Bestuurscollege in het verslagjaar onverwacht veel moeite te hebben met deze soort onderzoeken van de Ombudsfunctionaris en trok het College telkens de bevoegdheid van de Ombudsfunctionaris om deze soort onderzoeken in te stellen sterk in twijfel. De Ombudsfunctionaris heeft zich daarentegen weinig gelegen gelaten aan de in zijn ogen onsportieve en onwettige reacties van het Bestuurscollege en hij heeft zijn werkwijze op de oude, wettige voet voortgezet.

Tegen begin juni van het verslagjaar bereikte de relatie van het Bestuurscollege met de Ombudsfunctionaris een dieptepunt.

De belangrijkste aanleiding hiertoe vormde de weigering telkens van de Ombudsfunctionaris om een ambtshalve door hem ingesteld onderzoek naar een vermoedelijk desintegere gedraging van een Lid van het Bestuurscollege op herhaald verzoek van het Bestuurscollege te staken. Dat onderzoek zou het Bestuurscollege onwelgevallig zijn omdat het College zegt te vinden dat de Ombudsfunctionaris een onderzoek naar het privé-leven van bedoelde Lid had ingesteld; de Ombudsfunctionaris is daarentegen er bij gebleven dat het een onderzoek naar een vermoedelijk desintegere, bestuurlijke gedraging van bedoeld Lid betreft waaraan een privé-aspect kleeft die op integriteitschending (nepotisme) duidt; hij heeft geen onderzoeksverrichting binnen het privé-leven van bedoeld Lid gedaan maar een privé-relatie gesignaleerd die aan de bestuurlijke gedraging verbonden is. Het betrof hier overigens een door de Ombudsfunctionaris serieus ontvangen melding van een serieuze melder, van welke melding de Ombudsfunctionaris een officieel verslag heeft opgemaakt dat overigens niet aan derden ter inzage is gegeven.

Door toedoen van het Bestuurscollege, dat niet op de door de Ombudsfunctionaris om commentaar aangeboden onderzoeksnota heeft gereageerd, heeft de Ombudsfunctionaris het onderzoek niet kunnen afronden.

Opmerkelijk was overigens dat alhoewel de Ombudsfunctionaris het onderzoek op een discrete manier bij het Bestuurscollege had aangekaart, een ander Lid van het Bestuurscollege in de publiciteit heeft gebracht het gegeven om wie het ging. Ook heeft weer een ander Lid van het Bestuurscollege vanuit dit College geschriften omtrent deze vertrouwenscrisis in de publiciteit gebracht.

Deze negatieve publiciteit was voor de Ombudsfunctionaris ook aanleiding om zich publiekelijk te weren en voor de belangen van de ombudsman en zijn instituut op te komen.

Een en ander was de relatie van het Bestuurscollege met de Ombudsfunctionaris uiteraard niet ten goede gekomen.

In zijn bijna hostile gedrag jegens de Ombudsfunctionaris, welk gedrag gedurende het verslagjaar kenmerkend was voor de houding van het Bestuurscollege tegenover de Ombudsfunctionaris, is het Bestuurscollege zo ver gegaan om in juni van dat jaar aan de Eilandsraad officieel te kennen te geven dat het vertrouwen van het Bestuurscollege in de persoon van de Ombudsfunctionaris ernstig is geschaad. Daarbij werd bedoeld op laatstbedoeld onderzoek van de Ombudsfunctionaris.

De Eilandsraad heeft in deze actie van het Bestuurscollege klaarblijkelijk echter geen aanleiding gevonden om het vertrouwen in de Ombudsfunctionaris op te zeggen; zulk een opzegging van het vertrouwen zou een wettelijke reden voor ontslag van de ombudsfunctionaris zijn geweest. De hierna vanuit de Eilandsraad opgevangen boodschap was dat het Bestuurscollege en de Ombudsfunctionaris met elkaar aan tafel moeten gaan om te proberen met elkaar verder overweg te kunnen. Aan het hierna per brief volgende verzoek van de Ombudsfunctionaris en zijn herhalingen daarvan aan het Bestuurscollege om de Ombudsfunctionaris te ontvangen voor een bespreking teneinde de bestaande fricties op te lossen heeft het Bestuurscollege geen gehoor willen geven. Naderhand verwees het Bestuurscollege de Ombudsfunctionaris voor de bespreking naar de Gedeputeerde van Algemene Zaken en de Eilands-secretaris; hiermee heeft de Ombudsfunctionaris geen genoegen kunnen nemen. Wat de relatie met het Bestuurscollege betreft is het daarbij gebleven.

De Ombudsfunctionaris heeft in het verslagjaar nog bij twee gelegenheden schriftelijk aan de Eilandsraad verzocht om een onafhankelijke commissie van wijze en integere mensen in te stellen die een objectief onderzoek dient in te stellen naar de gedragingen van de Ombudsfunctionaris jegens het Bestuurscollege teneinde de Raad daaromtrent verslag uit te brengen en te adviseren. Hierop heeft de Ombudsfunctionaris geen reacties ontvangen.

Met deze verzoeken van de Ombudsfunctionaris aan de Eilandsraad had hij gehoopt dat er klaarheid gebracht zou worden met betrekking tot de aard van de relatie met het Bestuurscollege.

Eerder, sedert het jaar 2005, heeft de Ombudsfunctionaris meerdere malen, zowel mondeling als schriftelijk, verzocht de bij de wet voorgeschreven adviescommissie voor de Ombudsfunctionaris in te stellen; daarbij heeft de Ombudsfunctionaris telkens deze commissie voorgesteld als tevens een adres waar het Bestuurscollege zijn bedenkingen jegens de Ombudsfunctionaris zou kunnen deponeren, teneinde rechtstreekse confrontaties met de Ombudsfunctionaris vermeden te houden. Ook aan deze verzoeken heeft het Bestuurscollege niet voldaan, dan tot in het verslagjaar nadat het College kennelijk de instelling van die commissie als een op de Ombudsfunctionaris af te sturen correctieorgaan kon laten overkomen. Deze commissie is echter een adviescommissie die conform zijn wettelijk taakstelling ten dienste behoort te fungeren van de Ombudsfunctionaris en niet van het Bestuurscollege.

Na haar instelling heeft de Adviescommissie niet van zich laten weten.

Een andere onverkwikkelijke ervaring in de relatie van de Ombudsfunctionaris met het Bestuurscollege in het verslagjaar betrof tegen eind mei een volkomen misplaatste, verbale uitbarsting van een Lid van het Bestuurscollege in een beledigende emailbrief aan de Ombudsfunctionaris, waarvan de Gedeputeerde een kopie in de publiciteit heeft gebracht. Een objectief motief voor deze onverwachte uitval uit deze onverwachte hoek uit het Bestuurscollege, namelijk van een gedeputeerde met wie de Ombudsfunctionaris niet eerder enig confronterend contact hoe dan ook heeft gehad, heeft de Ombudsfunctionaris niet – althans niet op redelijke gronden – kunnen bedenken. Alhoewel men schande sprak van deze beledigende uitbarsting, heeft de Hoofdofficier van Justitie, bij wie de Ombudsfunctionaris een klacht wegens belediging c.q. smaadschrift heeft ingediend, hierna in een klantvreemde brief aan de Ombudsfunctionaris laten weten dat de emailbrief van de Gedeputeerde “de grenzen van de maatschappelijke betamelijkheid niet heeft overschreden”. Van deze brief, die overigens eerder voor de Gedeputeerde geschreven leek te zijn dan voor de Ombudsfunctionaris, heeft de Hoofdofficier van Justitie letterlijk een kopie aan de Gedeputeerde gestuurd.

De Gedeputeerde en het Bestuurscollege bleken hierna bijzonder content met die brief te zijn en het Bestuurscollege heeft hierna telkens te onpas er figuurlijk mee gezwaaid, alsof de Ombudsfunctionaris niet beter zou weten en zich daar iets van zou hebben moeten aantrekken.

Al met al heeft het Bestuurscollege in zijn relatie met de Ombudsfunctionaris zich niet van zijn beste kant laten zien; hiervan heeft de Ombudsfunctionaris telkens verbaasd gestaan, maar heeft hij zich daardoor niet van de wijs laten brengen.

Het Bestuurscollege heeft uiteindelijk kennelijk niet meer tegen de Ombudsfunctionaris kunnen vinden dan dat deze niet diplomatisch zou zijn.

De gespannen verhouding tussen het Bestuurscollege en de Ombudsfunctionaris dateert sinds de tijd dat de Ombudsfunctionaris in 2003 benoemd was en hij van het vlak daarna nieuw aangetreden Bestuurscollege uitdrukkelijk geen enkele medewerking had gekregen om het Bureau van de Ombudsfunctionaris uit het niets op te zetten. De betrokken Gedeputeerde wilde het voor het ombudsmanbureau te bestemmen begrotingskredieten voor andere doeleinden besteed zien. De Ombudsfunctionaris heeft zich zes maanden lang moeten beijveren om aan deze bestuurlijke onwil zodanig het hoofd te bieden dat hij zich de medewerking van het Bestuurscollege kon verwerven om het bureau op te zetten. Pas na verloop van die zes maanden is het Bestuurscollege onverwacht omgegaan en heeft het een door de Ombudsfunctionaris opgestelde begroting voor de opzet van het bureau goedgekeurd. Inmiddels was het kwaad geschied en ging de persoon van de Ombudsfunctionaris in de bestuurskringen door voor iemand die lastig is en die allerhande pretenties heeft.

Ondanks de jarenlange strubbelingen en spanningen heeft de Ombudsfunctionaris en zijn medewerkers het nodige pionierswerk weten te leveren en hebben zij, voor zover zij daartoe de medewerking van het Eilandsbestuur hebben gekregen, samen een

ombudsmaninstituut neergezet dat in het algemeen wel van de gemeenschap het vertrouwen lijkt te hebben verworven.

Het ombudsmanbureau heeft sedert zijn operationalisering in augustus 2004 in totaal 3209 rechtzoekenden ontvangen en zeker in 90% van de aangemelde zaken een wezenlijke dienst geleverd aan de betrokken rechtzoekenden. Hierdoor kan met voldoening worden geconstateerd dat het Bureau van de Ombudsfunctionaris onderhand is uitgegroeid tot één van de sterke voorzieningen op het gebied van de rechtsbescherming voor de burgers van Curaçao.

Een en ander heeft ongetwijfeld ook zijn invloed gehad op de wijze waarop het Bestuurscollege gemeend heeft met de Ombudsfunctionaris te kunnen omgaan.

### **VI.3. Andere vormen van de externe relaties**

#### **VI.3.1. Dienstreizen**

De Ombudsfunctionaris heeft in het verslagjaar, van 26 april 2008 tot en met 3 mei 2008, een dienstreis gemaakt naar Bermuda in het kader van de Fifth Biennial conference of the Caribbean Ombudsman Association (CAROA). De Nationale Ombudsman van Nederland, de heer Prof. Dr. A.F.M. Brenninkmeijer, heeft op uitnodiging van de CAROA, in het bestuur waarvan de Ombudsfunctionaris sedert 2006 zitting heeft, deze conferentie bijgewoond en kennis gemaakt met zijn collega's van het Caraïbische gebied.

Bij die gelegenheid heeft de Ombudsfunctionaris de Nationale Ombudsman van Nederland aan het gezelschap van de Caraïbische ombudsman geïntroduceerd als de in de nabije toekomst nieuwste ombudsman in de Caraïbische regio, namelijk als de toekomstige Nationale Ombudsman voor ook de BES-eilanden.

#### **VI.3.2. Bezoeken uit het buitenland**

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

Op 5 mei 2008 bracht de Nationale Ombudsman, de heer Prof. Dr. Alex F.M. Brenninkmeijer, vergezeld van het Hoofd Internationale Aangelegenheden van de Nationale Ombudsman, de heer dr. Stephan P.S. Sjouke, en van de Beleidsmedewerker Bestuurlijke Ontwikkeling, mevr. drs. L. A. Yung van de Vertegenwoordiging van Nederland in de Nederlandse Antillen, een beleefdheidsbezoek aan de Ombudsfunctionaris. Het bezoek maakte onderdeel uit van een oriëntatiereis van de heer Brenninkmeijer in de Nederlandse Antillen, waarbij hij, met het oog op zijn toekomstige functie als Nationale Ombudsman voor ook de BES-eilanden, de autoriteiten, waaronder de bestuurscolleges, op de eilanden heeft bezocht.

Op 24 september 2008 bracht de heer S.J. van Delden MPA, Hoofd Bureau Integriteit Gemeente Amsterdam, vergezeld van de staffunctionaris, de heer Bart Hofstee, een bezoek aan de Ombudsfunctionaris.

Op 24 november 2008 bracht de heer Frans Veltkamp, Hoofd van de ICT-afdeling van de Gemeente Enschedé, vergezeld van zijn echtgenote, een beleefdheidsbezoek aan de Ombudsfunctionaris. Hij was toen uit andere hoofde op werkbezoek op Curaçao. De Ombudsfunctionaris heeft van de Gemeente Enschedé inzake de terbeschikkingstelling en verdere ontwikkeling van het geautomatiseerde klachten-registratiesysteem van dit ombudsmanbureau steeds een uitstekende medewerking ondervonden. Tijdens dit bezoek bood de heer Veltkamp namens de Gemeente Enschedé een laptop ten geschenke aan aan het Bureau van de Ombudsfunctionaris; deze laptop wordt bij dit bureau in dienstverband aangewend.

---



## **VII. DE BELEIDSVISIE VAN DE OMBUDSFUNCTIONARIS VOOR 2009**

### **VII.1. Algemeen**

Ook dit verslag over het jaar 2008 zal niet goed kunnen worden afgesloten zonder daarin tevens een beeld te verschaffen van de daarin ontwikkelde beleidsvisie van de Ombudsfunctionaris voor het jaar 2009 e.v., een en ander onder voorbehoud dat de nieuwe ombudsfunctionaris een andere beleidsvisie er op na zal kunnen houden. Het relatief nog jonge bestaan van het ombudsmaninstituut van Curaçao brengt nog steeds met zich mee dat het beleid ten aanzien van dit instituut in het teken van de voor dit instituut aangewezen ontwikkelingen en groei in de richting van de voor dit instituut en de gemeenschap gewenste situatie dient te staan.

Zoals wellicht bekend bestaat de kerntaak van de Ombudsfunctionaris uit het naar aanleiding van een klacht onderzoeken en toetsen of een bepaalde gedraging van een eilandelijke bestuursorgaan of van een eilandsambtenaar aan de geldende behoorlijkheidseisen voldoet, teneinde daaromtrent een oordeel, of anders een conclusie, te geven en aanbevelingen te verstrekken. Ook kan de Ombudsfunctionaris interveniëren en bemiddelen om tot oplossingen te geraken. Deze taak oefent hij uit in het kader van verschaffing van aanvullende rechtsbescherming aan de burger tegen niet-behoorlijke gedragingen van de overheid.

Ook bestaat de kerntaak van de Ombudsfunctionaris uit het leveren van bijdragen aan de bevordering van deugdelijkheid van openbaar bestuur.

Het bureau van de Ombudsfunctionaris dient ook te fungeren als een meldpunt voor fraude en corruptie in de openbare bestuurssector.

Het Ombudsmaninstituut van Curaçao is voor het eerst sedert augustus 2004 operationeel en sindsdien is aan dit instituut geen noemenswaardig stuk organisatieontwikkeling gegund, ondanks gestadig ingetreden taakverzwaringen.

Het beleid ten aanzien van het ombudsmaninstituut van Curaçao vraagt nog steeds om in het teken te staan van de door dit instituut aangewezen ontwikkelingen en groei in de richting van de voor dit instituut en gemeenschap gewenste situatie, namelijk een instituut dat, mede vanwege zijn invloed ten goede van de behoorlijkheidsgraad van het openbaar bestuur, het vertrouwen geniet van de burgerij en dat in het licht van behoorlijkheid van openbaar bestuur tenvolle en daadwerkelijk op een constructieve relatie met de overheid pleegt te rekenen.

### **VII.2. Na te streven ontwikkelingen**

Voor het behoorlijk kunnen blijven verzorgen van de kerntaak van het ombudsmaninstituut, in het bijzonder voor degelijk klachtenonderzoek en voor de opvang van klanten in de interne eerstelijns van het bureau, is het noodzakelijk dat de Ombudsfunctionaris in 2009 de goedkeuring verkrijgt voor de sedert 2008 aangevraagde uitbreiding van zijn bureau met een klachtbehandelaar / onderzoeker

(hbo-niveau) en baliemedewerker/primaire intaker (vsbo-niveau) en met de daarvoor nodige materiële uitbreiding.

De in 2008 door de Ombudsfunctionaris gekoesterde verwachting dat deze gewenste bureau-uitbreiding met twee krachten in de tweede helft van 2008 gerealiseerd zou worden werd niet gehonoreerd. De Ombudsfunctionaris zal derhalve ook in 2009 moeten blijven streven naar de gewenste uitbreiding van diens personeel.

In de lijn van het vorenstaande hoopt de Ombudsfunctionaris voorts in 2009 de in het kader van de verdere ontwikkeling van het ombudsmaninstituut te ondernemen activiteiten aan professionele, externe dienstverleners te kunnen uitbesteden. Het betreft hier:

- a. de uitbreiding en het onderhoud in een interactieve vorm van de inmiddels geïnstalleerde versie van de website van het Ombudsmaninstelling en het onderhouden van een website van het ombudsmanbureau;
- b. de realisering van een functiewaarderingsonderzoek en de vaststelling van functiebeschrijvingen, functie-eisen, functiewaarderingen en eventueel carrièrelijnen in het kader van de wenselijkheid tot structurering en verduidelijking van de rechtspositionele posities en carrièremogelijkheden van de bureaumensen;
- c. het verrichten van preliminaire deelonderzoeken door vertrouwens-deskundigen in het kader van de onderzoeken van de Ombudsfunctionaris;
- d. de zorg voor een goede publieke voorlichting en voor de uitdraging van behoorlijkheidsnormen en rechtsbeschermingsnoties naar het publiek en de overheidsector toe;
- e. de deelneming van de bureaumedewerkers aan diverse daarvoor in aanmerking komende (lokale) cursussen en ook aan stages bij ervaren ombudsmaninstellingen in de regio en bij gemeentelijke ombudsmaninstellingen in Nederland, alsmede de verzorging op maat van vakgerichte cursussen voor de verdere professionalisering van het bureau.

### **VII.3. Eventuele aanpassing aan autonoom Curaçao en relevante wetgeving**

Een belangrijk onderwerp voor 2009 betreft ook de gewenste aanpassing van het huidige ombudsmaninstituut aan de overgang van Curaçao naar de status van autonoom Land binnen het Koninkrijk. Het huidige ombudsmanbureau zou een bijdrage aan deze ontwikkeling kunnen geven, zonder enige pretentie te hebben.

Een ombudsmanbureau voor het Land Curaçao zal naar schatting qua totale organisatie een additionele uitbreiding van zijn totale organisatie met 160 % extra groter moeten zijn dan het huidige bureau, teneinde in de nieuwe constellatie ook de huidige landelijke jurisdictie op Curaçao te kunnen omvatten. Het huidige bureau

heeft immers geen counterpart op Landsniveau waarmee het zou kunnen worden samengevoegd in de nieuwe constellatie.

Los daarvan of gepaard daarmee zal de Ombudsfunctionaris in 2009 verder moeten streven naar het bereiken van gewenste formele aanpassingen in de (toekomstige) wetgeving betreffende de Ombudsman van Land Curaçao, wie of waar het ook moge zijn.

Twee belangrijke onderwerpen zijn daarbij de deconcentrerings van p/f-beheersbevoegdheden (zelfbeheer) naar de ombudsman toe en de mogelijkheid van uitbreiding van de jurisdictie van de ombudsman naar het gebied van overheid-nv's en -stichtingen.

Twee andere onderwerpen die in 2009 de nodige aandacht verdienen betreft de regeling van de strafrechtelijke immuniteit en van de onderzoeksbevoegdheden van de Ombudsman. In maart 2008 heeft de Ombudsfunctionaris reeds twee uitgebreide nota's omtrent de twee eerstbedoelde onderwerpen aan het Bestuurscollege aangeboden.

---

## **SLOTOPMERKINGEN**

Een exemplaar van dit jaarverslag wordt door de Ombudsfunctionaris, ingevolge wettelijk voorschrift, aan de Eilandsraad aangeboden. Een exemplaar wordt ter kennisneming ook aan het Bestuurscollege aangeboden. Aan de Voorzitter en de leden van de Eilandsraad en van het Bestuurscollege zal per email een digitale kopie in pdf-formaat ter kennisneming worden aangeboden.

Een exemplaar zal ook voor iedere belangstellende op het Bureau van de Ombudsfunctionaris ter inzage worden gelegd. Per email kan door iedere belangstellende een digitale kopie in pdf-formaat bij het Bureau van de Ombudsfunctionaris ([Info@ombudsman-curaçao.an](mailto:Info@ombudsman-curaçao.an)) worden opgevraagd.

Willemstad, Maart 2009

mr. F. P. Wiel, Ombudsfunctionaris van het Eilandgebied Curaçao