

15

OMBUDSMAN CURAÇAO



JAARVERSLAG 2018

—



15<sup>TH</sup> ANN  
THE O  
THE OM  
OF CURAÇAO

PROGRAM BO

2018

MAN OF CURAÇAO

## ONZE MISSIE

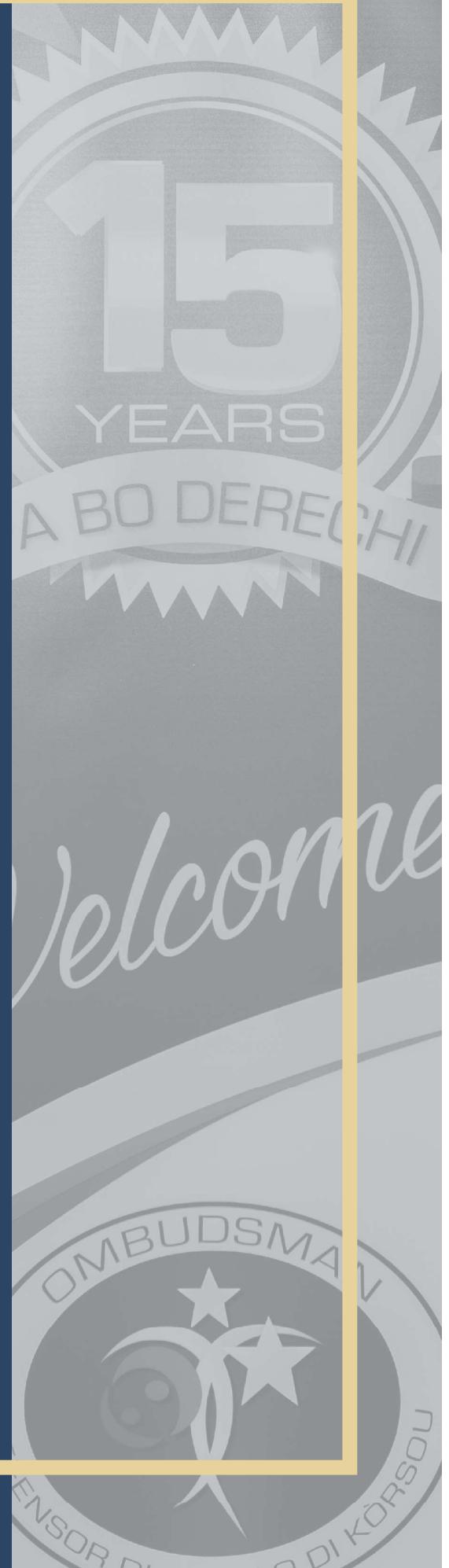
---

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

## ONZE VISIE

---

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

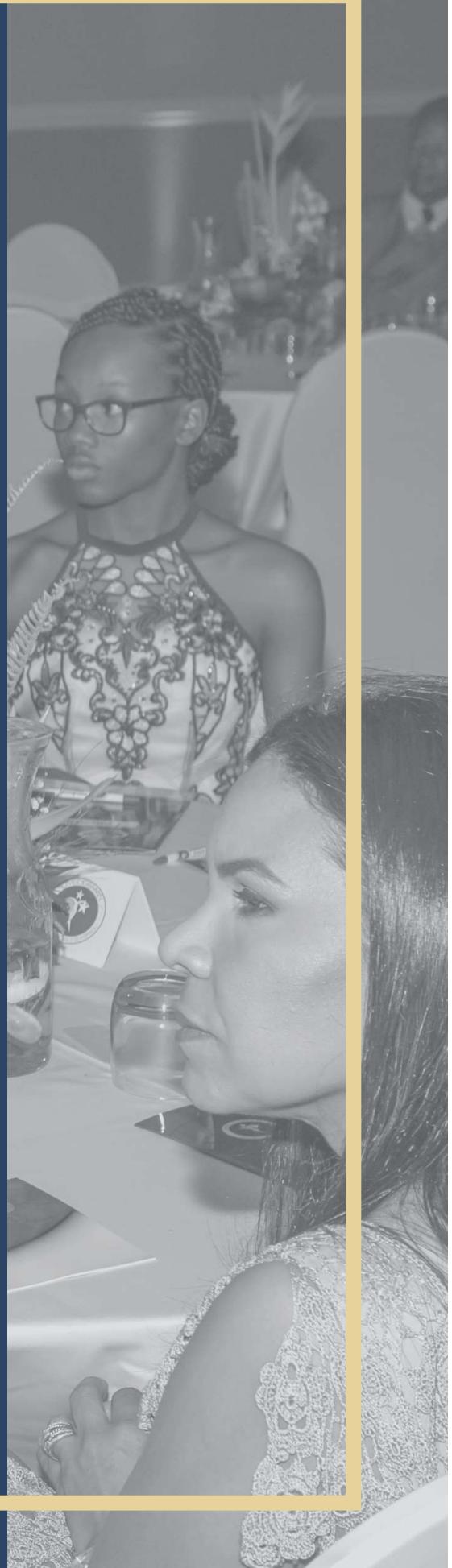




# INHOUD

---

<b>Inleiding</b>	.....	6
<b>Hoofdstuk 1</b>		
De werkzaamheden van de Ombudsman .....	9	9
1.1 <b>Inleiding</b> .....	9	
1.2   Zorgbrieven en Rapporten .....	10	
1.2.1 Zorgbrieven.....	10	
1.2.2 Rapporten .....	13	
1.3   Hoorzittingen.....	22	
<b>Hoofdstuk 2</b>		
Een overzicht van in behandeling genomen verzoeken .....	24	24
2.1 <b>Inleiding</b> .....	24	
2.2   Cijfermatig Overzicht van de verzoeken .....	25	
<b>Hoofdstuk 3</b>		
De bedrijfsvoering van het Bureau van de Ombudsman.....	35	35
3.1 <b>Inleiding</b> .....	35	
3.2   Financiële verantwoording .....	36	
3.3   Personele aangelegenheden .....	36	
3.4   Rechtspositie van de Ombudsman .....	37	
3.5   Betrekkings die de Ombudsman buiten zijn ambt heeft vervuld .....	37	
3.6 <b>Infrastructurele Aanpassingen</b> .....	38	
3.7   Masterclass Bewijs in het Bestuursrecht .....	38	
3.8   Aanbieding Ontwerplandsverordening Mensenrechteninstituut .....	39	
3.9   Bijeenkomst Bestuur CAROA.....	39	
3.10   Mensenrechtenorganisaties .....	40	
3.11   Informatiesessies Buurtcentra.....	40	
3.12   Overleg Staatsorganen .....	40	
3.13   Viering Vijftien Jaar.....	37	
<b>Bijlagen</b> .....	46	



# INLEIDING

---

Het onderhavige jaarverslag bevat een uiteenzetting in hoofdlijnen van de werkzaamheden die de Ombudsman in het jaar 2018 heeft verricht. Daarnaast wordt in dit jaarverslag ook uitvoerig stilgestaan bij het feit dat het instituut van de Ombudsman in het jaar 2018 zijn vijftienjarige bestaan vierde. Dit heugelijke feit is gevierd samen met lokale en internationale stakeholders, waaronder hoogwaardigheidsbekleders en vertegenwoordigers van de diverse buurtcentra van Curaçao.

In het jaar 2018 heeft de Ombudsman 650 verzoeken in behandeling genomen. Dit aantal komt overeen met het gemiddelde aantal verzoeken dat per jaar over de periode 2015 – 2017 bij de Ombudsman werd ingediend (648). De behandeling van deze 650 verzoeken was grotendeels succesvol, in die zin dat veel zaken zijn opgelost, zij het met de nodige uitdagingen.

Eén van de grootste uitdagingen in het verslagjaar was, wederom, de wijze waarop de overheid omgaat met de aanbevelingen en onderzoeken van de Ombudsman. In algemene zin is er de afgelopen jaren niet veel vooruitgang geboekt ten aanzien van de houding van de overheid naar de Ombudsman en naar de burger toe<sup>1</sup>. In het verlengde van het vorenstaande merkt de Ombudsman op dat er in de praktijk grote verschillen bestaan tussen het prestatie- en inspanningsniveau van de diverse ministeries onderling. Deze lijn kan zelfs worden doorgetrokken naar organisaties die zich binnen eenzelfde ministerie bevinden.

Het ontbreken van een (algemene) interne kwaliteitsstandaard voor wat betreft de dienstverlening door de overheid, heeft als gevolg dat de burger soms verstoken blijft van adequate dienstverlening. Een enquête die de Ombudsman in 2018 afrondde en publiceerde over de dienstverlening door diverse overheidsorganisaties, geeft in elk geval een duidelijk beeld van de wijze waarop deze dienstverlening thans door de burger wordt ervaren.

Een ander punt dat de Ombudsman in het verslagjaar opviel, was dat de communicatie tussen bestuurders en de onder hen ressorterende ambtelijke organisatie(s) niet altijd optimaal was voor wat betreft de uitvoering van beleid. Dit is een knelpunt dat niet mag worden onderschat. Het heeft namelijk verstrekkende gevolgen voor de kwaliteit van de overheidsdienstverlening, maar ook voor de manier waarop de Ombudsman zijn taak uitvoert. Immers, het bemoeilijkt het functioneren van de Ombudsman indien hij er niet op kan vertrouwen dat de informatie die aan hem wordt verstrekt de geldende beleidsopvatting is binnen een ministerie.

---

<sup>1</sup>Het in 2018 gestarte onderzoek naar de mogelijke oorzaken voor deze situatie zal naar verwachting in de eerste helft van het jaar 2019 afgerekend worden.

Een belangrijk onderdeel van adequate dienstverlening is dat gemaakte afspraken moeten worden nagekomen. Ook in het jaar 2018 kwam het regelmatig voor dat enkele organisatieonderdelen de met de burger en met de Ombudsman concreet gemaakte afspraken niet nakwamen. Het spreekt voor zich dat deze situatie zorgelijk is, aangezien gemaakte afspraken altijd als doel hebben om een eind te maken aan onbehoorlijk gedrag door de overheid jegens de burger. Het feit dat de Ombudsman deze specifieke situatie aanhaalt in vrijwel alle jaarverslagen is een indicatie dat de overheid nog meer moet gaan inzien dat behoorlijkheid van bestuur geen gunst is, maar een verplichting waaraan zij altijd is gehouden.

Een andere omstandigheid die in 2018 de bedrijfsvoering van het instituut van de Ombudsman enigszins heeft geraakt, is de financiële situatie van het Land Curaçao. De Ombudsman is een Hoog College van Staat en maakt deel uit van de landsbegroting. Zodoende kunnen politiek-bestuurlijke beslissingen ten aanzien van de landsbegroting ook de bedrijfsvoering van de Ombudsman raken. Deze kans wordt vergroot door het feit dat de Ombudsman in de praktijk nog steeds gebruik maakt van het financieel-administratieve systeem van de overheid.

Het ligt voor de hand dat de onafhankelijke constitutionele positie die de Ombudsman in het staatsbestel inneemt, met zich brengt dat het bij landsverordening voorgeschreven financieel zelfbeheer van het instituut altijd moet worden gerespecteerd. Het behoeft echter geen betoog dat de Ombudsman te allen tijde bereid is om binnen de bestaande wettelijke kaders, op een transparante en respectvolle wijze te communiceren over de mogelijkheid om via de begroting van het instituut een bijdrage te leveren aan de verbetering van de financiële situatie van het Land.

Tot slot zij opgemerkt dat het instituut van de Ombudsman zich sinds zijn oprichting in 2003 op onvermoeibare wijze heeft ingezet om de behoorlijkheid van bestuur in Curaçao te bevorderen. Gelet op de vele succesverhalen door de jaren heen, en het feit dat behoorlijkheid van bestuur een belangrijke pijler is van de democratische rechtstaat, kan met overtuiging worden gesteld dat de Ombudsman als instituut niet meer valt weg te denken uit het alledaagse leven. De Ombudsman spreekt dan ook de hoop uit dat het instituut nog vele malen "vijftien jaar" zal kunnen vieren en zal kunnen blijven functioneren als een deskundige en betrouwbare organisatie die op onafhankelijke en onpartijdige wijze zijn taak uitoefent ten behoeve van de Curaçaose gemeenschap.

De Ombudsman van Curaçao,  
Keursly Concincion



# **1 DE WERKZAAMHEDEN VAN DE OMBUDSMAN**

## **1.1 INLEIDING**

---

Dit hoofdstuk geeft in het kort een overzicht van de wijze waarop de Ombudsman zijn wettelijke taak in het jaar 2018 heeft uitgevoerd. Een groot deel van de verzoeken die bij de Ombudsman worden ingediend, wordt doorgaans opgelost door middel van een interventie bij de ambtelijke organisatie van de overheid. De interventie vindt over het algemeen telefonisch of via e-mail plaats en is er voornamelijk op gericht om een snelle en praktische oplossing te vinden voor mogelijke knelpunten waarmee de rechtzoekende burger of het rechtzoekende bedrijf zit. In sommige gevallen kiest de Ombudsman ervoor om de formele weg te bewandelen door zijn conclusies en aanbevelingen in een rapport (of zorgbrief) vast te leggen.

## 1.2 ZORGBRIEVEN EN RAPPORTEN

### 1.2.1 ZORGBRIEVEN

De Ombudsman heeft in het jaar 2018 drie (3) zorgbrieven geschreven. Twee van deze zorgbrieven kwamen tot stand na door de Ombudsman uitgevoerde enquêtes.

#### Zorgbrief nummer 1

Op 30 oktober 2018 stuurde de Ombudsman een brief die betrekking had op de aanpak van klachten door de overheid naar de Minister van Bestuur, Planning & Dienstverlening. Een afschrift van deze brief werd ook aangeboden aan de ministers van:

- Gezondheid, Milieu & Natuur;
- Economische Ontwikkeling;
- Justitie;
- Verkeer, Vervoer & Ruimtelijke Planning.

In deze brief constateerde de Ombudsman (onder meer) dat de wijze waarop klachten in het algemeen worden behandeld, en in het bijzonder klachten die betrekking hebben op diverse vormen van overlast, sterk varieert per ministerie. In sommige gevallen is er zelfs sprake van een zekere mate van overlap of het “naast elkaar” en niet “met elkaar” werken door de ministeries. De Ombudsman concludeerde verder dat in de praktijk bij de behandeling van klachten inzake overlast vaak gebruik wordt gemaakt van strafrechtelijke handhavingsinstrumenten, terwijl de behandeling van deze klachten primair een bestuursrechtelijke aangelegenheid is. De vaak verouderde wet- en regelgeving die de ministeries moeten uitvoeren (uitvoering die meestal ten grondslag ligt aan de ingediende klacht) bevatten doorgaans geen adequate bestuursrechtelijke instrumenten.



## AANBEVELINGEN

De Ombudsman heeft de Minister van Bestuur, Planning & Dienstverlening vijf (5) aanbevelingen gedaan in deze zorgbrief:

- het is noodzakelijk dat er een wettelijke regeling komt waarin het interne klachtrecht van de overheid wordt geregeld;
- het is wenselijk dat op politiek-bestuurlijk niveau de behandeling van klachten door de ministeries wordt geprioriteerd;
- het is noodzakelijk dat binnen de ministeries personen worden aangewezen die belast zijn met de behandeling van klachten, en deze personen (of afdelingen) te voorzien van adequate middelen;
- het is noodzakelijk dat bestaande wet- en regelgeving wordt geëvalueerd op onder andere handhaafbaarheid;
- het is van belang dat op de werkvloer de communicatie tussen de ministeries onderling, maar ook binnen de ministeries zelf, verder wordt geoptimaliseerd.

## REACTIE VAN DE MINISTER VAN BESTUUR, PLANNING & DIENSTVERLENING

De Minister van Bestuur, Planning & Dienstverlening heeft niet gereageerd op de zorgbrief van de Ombudsman.

## Zorgbrief nummer 2

Het resultaat van een door de Ombudsman uitgevoerde enquête naar de wijze waarop de overheidsmedewerker belangenverstengeling in het ambtelijk apparaat ervaart, is op 14 november 2018 aan de Minister van Bestuur, Planning & Dienstverlening aangeboden. Hoewel aan deze enquête onvoldoende overheidswerknemers hebben deelgenomen, waardoor het resultaat op zich niet representatief is, schetst deze enquête een verontrustend beeld. Zo geeft het overgrote deel van de geënquêteerden aan dat:

- er onvoldoende regels zijn met betrekking tot de voorkoming van belangenverstengeling binnen het ambtelijke apparaat;
- de bestaande regels inzake de voorkoming van belangenverstengeling niet altijd duidelijk zijn;
- er geen procedures zijn om gevallen van mogelijke belangenverstengeling aan te pakken; het bevoordelen van derden of zichzelf (al dan niet in financiële zin) in de praktijk een rol speelt bij de uitvoering van werkzaamheden door overheidsmedewerkers;
- gevallen van belangenverstengeling, die gemeld worden, niet op adequate wijze worden aangepakt;
- de overheid onvoldoende doet om de melder van gevallen van belangenverstengeling te beschermen.

### AANBEVELINGEN

Mede gelet op het belang van een ambtelijk apparaat dat op integere wijze functioneert en verder gezien het resultaat van de uitgevoerde enquête, heeft de Ombudsman de Minister van Bestuur, Planning & Dienstverlening de volgende aanbevelingen in overweging gegeven<sup>2</sup>:

- een analyse maken van bestaande wet- en regelgeving (en van het beleid) en ook nagaan of er behoefte bestaat aan het wijzigen dan wel het opstellen van (nieuwe) regels inzake belangenverstengeling in het ambtelijke apparaat;
- opstellen van wettelijke regels die het “klokkenliden” formeel en op adequate wijze mogelijk maken;
- kennisnemen van de inhoud van de volgende documenten:
  - The Recommendation of the Council on Guidelines for Managing Conflict of Interest in the Public Sector (OECD, June 2003)
  - Committing to Effective Whistleblower Protection (OECD, 2016)

### REACTIE VAN DE MINISTER VAN BESTUUR, PLANNING & DIENSTVERLENING

De Minister van Bestuur, Planning & Dienstverlening heeft niet gereageerd op de zorgbrief van de Ombudsman.

---

<sup>2</sup>Het resultaat van de uitgevoerde enquête is opgenomen in de bijlage.

## ZORGBRIEF NUMMER 3

Het resultaat van een door de Ombudsman uitgevoerde enquête betreffende de dienstverlening door een aantal overhedsdiensten, is bij brief van 30 oktober 2018 aan de Minister van Bestuur, Planning & Dienstverlening aangeboden<sup>3</sup>. Uit de uitgevoerde enquête blijkt primair hoe de burger de dienstverlening van de overheid ervaart<sup>4</sup>.

## REACTIE VAN DE MINISTER VAN BESTUUR, PLANNING & DIENSTVERLENING

De Minister van Bestuur, Planning & Dienstverlening heeft niet gereageerd op de brief van de Ombudsman.

### 1.2.2 RAPPORTEN

In het verslagjaar heeft de Ombudsman vijf rapporten uitgebracht in de zin van artikel 25 van de Landsverordening ombudsman.

#### RAPPORT I

Rapport van 29 maart 2018 in de zaak van Aliansa tegen de Minister van Justitie.<sup>5</sup>

In deze zaak heeft Aliansa, een samenwerkingsverband van diverse organisaties die zich inzetten voor het welzijn van minderjarigen, de Ombudsman verzocht om een onderzoek in te stellen naar het beleid en naar de werkprocessen die betrekking hebben op zaken, waarbij minderjarige slachtoffers seksueel zijn misbruikt. Aliansa heeft in zijn verzoek gesteld dat het overhedsbeleid en de werkprocessen onvoldoende effectief zijn, waardoor de rechten van de minderjarige slachtoffers niet op behoorlijke wijze worden gewaarborgd.

<sup>3</sup>Het resultaat van de door de Ombudsman uitgevoerde enquête is op verzoek van de Voorzitter van de Commissie van Justitie van het Parlement van Curaçao naar hem verstuurd.

<sup>4</sup>Het resultaat van de door de Ombudsman uitgevoerde enquête is op verzoek van de Voorzitter van de Commissie van Justitie van het Parlement van Curaçao naar hem verstuurd.

<sup>5</sup>De Ombudsman heeft bij schrijven van 26 april 2018 aan de Voorzitter van de Staten van Curaçao om een overleg verzocht met de Commissie van de Staten die belast is met de aangelegenheden van de Ombudsman. Dit overleg vond plaats op 22 november 2018.

## OORDEEL

Het verzoek van Aliansa is door de Ombudsman gegrond verklaard. De Minister van Justitie, als eindverantwoordelijke voor de justitiële keten, heeft door het niet vaststellen van adequate werkprocessen en van een effectief beleid, niet op behoorlijke wijze gehandeld. Het huidige beleid en de werkprocessen van de Minister van Justitie houden in de praktijk geen rekening met:

- het beginsel van een goede administratieve organisatie;
- het beginsel dat de overheid op voortvarende wijze dient te handelen;
- het beginsel dat de overheid op professionele wijze dient te handelen;
- het beginsel dat de overheid op transparante wijze moet handelen;
- het beginsel dat de overheid bijzondere zorg moet verlenen aan degenen die deze zorg nodig hebben;
- het feit dat het belang van het kind, zoals door het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind (IVRK) voorgeschreven, centraal dient te staan.

## AANBEVELINGEN

De Ombudsman heeft de Minister van Justitie de volgende aanbevelingen in overweging gegeven:

- Het reeds ingezette traject van interne evaluatie van de werkprocessen en van het beleid van het Ministerie van Justitie, voor wat betreft de positie van minderjarige slachtoffers van seksueel misbruik, moet op zeer korte termijn worden voortgezet en afgerekend. Hierbij zal rekening moeten worden gehouden met het feit dat het beleid en de werkprocessen van het Ministerie van Justitie transparant, professioneel, duidelijk en efficiënt moeten zijn. Aanbevolen wordt om hierbij rekening te houden met het IVRK (met name General Comment nr. 13 en General Comment nr. 14 bij het IVRK).
- Als eindverantwoordelijke voor de justitiële keten, heeft de Minister van Justitie de bestuurlijke procedures en instrumenten om het bestrijden, opsporen en oplossen van zedendelicten, gepleegd tegen minderjarigen, tot een prioriteit te verheffen. Gezien de complexiteit van de problematiek van het seksuele misbruik van minderjarigen, is het echter wenselijk om op bestuurlijk niveau ook andere ministeries te betrekken bij de herziening van de huidige processen en van het beleid. Een integrale oplossing, waarbij er ook nieuwe procedures worden vastgesteld, zal naar alle waarschijnlijkheid in ieder geval ook raakvlakken hebben met de ministeries van Onderwijs, Wetenschap, Cultuur & Sport, van Gezondheid, Milieu & Natuur en van Sociale Ontwikkeling, Arbeid & Welzijn. Wetboek van Strafvordering ter versterking van de positie van het slachtoffer in het strafproces.

- Het is wenselijk om de positie van slachtoffers, en in het bijzonder van minderjarigen die het slachtoffer zijn geworden van seksueel misbruik, wettelijk te verankeren en te versterken. Bij voorkeur zal een zodanige verankering en versterking in het wetboek van strafprocesrecht moeten plaatsvinden. De Ombudsman heeft als voorbeeld gegeven de wijziging van het Nederlandse Wetboek van Strafvordering ter versterking van de positie van het slachtoffer in het strafproces.

#### **REACTIE VAN DE MINISTER VAN JUSTITIE**

De Minister van Justitie en de Ombudsman hebben een gesprek gevoerd over dit rapport. De Minister van Justitie heeft nog geen formele reactie gegeven omtrent het wel of niet overnemen van de aanbevelingen van de Ombudsman.

#### **RAPPORT II<sup>6</sup>**

Op 27 juni 2018 bracht de Ombudsman een ambtshalve rapport uit inzake de rol van de Minister van Justitie in het kader van het Curaçaose vreemdelingen- c.q. vluchtelingenbeleid. In het bijzonder is hierbij gekeken naar de wijze waarop vreemdelingen worden behandeld die naar Curaçao komen vanwege het feit dat zij in hun land van herkomst het reële risico zouden lopen op foltering, onmenselijke of vernederende behandeling dan wel bestrafing.

#### **OORDEEL**

De Ombudsman concludeert dat de Minister van Justitie niet op behoorlijke wijze invulling heeft gegeven aan zijn rol in het Curaçaose vreemdelingen- c.q. vluchtelingenbeleid. De Minister van Justitie heeft door het gehanteerde verwijderingsbeleid in onvoldoende mate rekening gehouden met de fundamentele rechten van vreemdelingen die in Curaçao bescherming verzoeken ingevolge artikel 3 van het Europees Verdrag inzake de Rechten van de Mens (EVRM). De Minister van Justitie heeft verder nagelaten om tijdig adequate werkprocessen en beleid gericht op de uitvoering van artikel 3 van het EVRM vast te stellen.

---

<sup>6</sup>De Ombudsman heeft een afschrift van dit rapport ook aan de Minister van Algemene Zaken verstuurd ter kennisneming.

## AANBEVELINGEN

De Ombudsman gaf de Minister van Justitie de volgende aanbevelingen in overweging:

- De beslissing van 15 juli 2017 die in de Raad van Ministers is genomen, en waarmee kennelijk uitvoering van artikel 3 van het EVRM wordt beoogd, zal nader moeten worden bestudeerd om nadien met inachtneming van de algemene beginselen van behoorlijk bestuur zo snel mogelijk te worden uitgewerkt en geïmplementeerd.
- Nadat een adequaat beleid inzake de uitvoering van artikel 3 van het EVRM zal zijn vastgesteld, moet dit op een geschikte manier worden bekendgemaakt, zowel naar het ambtelijke apparaat toe als naar de belanghebbende doelgroep.
- In de justitiële keten moet, voor wat betreft een efficiënte uitvoering van het vreemdelingenbeleid, een betere afstemming komen van de werkzaamheden die formeel onder de verantwoordelijkheid van het Ministerie van Justitie vallen.
- Aan het automatisch terugsturen van vreemdelingen, die aangemerkt zouden kunnen worden als personen die reële risico's lopen op onmenselijke behandeling in hun land van herkomst, moet zo snel mogelijk een halt worden toegeroepen. De Minister van Justitie dient zorg te dragen voor een adequate toetsing van de verzoeken van deze vreemdelingen aan het EVRM.
- Aan de medewerkers in de justitiële keten moet adequate algemene informatie worden verschaft over de fundamentele rechten van de mens en in het verlengde daarvan over de rechten van vreemdelingen ingevolge het EVRM.
- Bijzondere aandacht moet in het (nieuw) vast te stellen beleid worden besteed aan de positie van minderjarige vreemdelingen die al dan niet alleen of met anderen reizen en bescherming behoeven ingevolge het EVRM. In dit verband is het aan te bevelen dat ook de Voogdijraad een rol krijgt in de uitvoering van het Curaçaose vreemdelingenbeleid.

- Vreemdelingen in het algemeen, en meer in het bijzonder vreemdelingen die menen ingevolge artikel 3 van het EVRM aanspraak te mogen maken op bescherming, moeten op adequate en ondubbelzinnige wijze worden gewezen op de mogelijkheid om desgewenst een onafhankelijke en onpartijdige rechter te kunnen benaderen, al dan niet met van overheidswege ter beschikking gestelde juridische bijstand.
- De Minister van Justitie dient naar aanleiding van onder andere het rapport “Regionale migratie en integratie op Curaçao” uit 2014, samen met de overige ministeries, te evalueren hoe de uitvoering van artikel 3 van het EVRM op een zo evenwichtig mogelijke manier kan plaatsvinden en wat de mogelijke gevolgen zijn van deze uitvoering voor Curaçao op sectoren zoals de arbeidsmarkt, het onderwijs, de gezondheidszorg en de veiligheid.
- Het is verder van belang dat met de nodige voortvarendheid de mogelijkheden worden verkend om, al dan niet in koninkrijksverband, samen te werken met lokale en wel internationale organisaties bij de uitvoering van de verplichtingen die uit het EVRM voortvloeien.

#### **REACTIE VAN DE MINISTER VAN JUSTITIE**

Er vond een gesprek plaats met de Minister van Justitie over het rapport. Formeel heeft de Minister van Justitie nog geen reactie gegeven omtrent het wel of niet overnemen van de aanbevelingen die de Ombudsman gedaan heeft.

#### **RAPPORT III**

Rapport van 28 november 2018 in de zaak van de heer S.P. tegen de Minister van Verkeer, Vervoer & Ruimtelijke Planning



Verzoeker heeft de Ombudsman verzocht om de behoorlijkheid van een gedraging van de uitvoeringsorganisatie Domeinbeheer, een gedraging die aan de Minister van Verkeer, Vervoer & Ruimtelijke Planning kan worden toegerekend, te onderzoeken. De te onderzoeken gedraging van Domeinbeheer zou bestaan uit het uitblijven van een reactie op een aanvraag van 12 april 2016 van verzoeker, waarin verzoekt is om uitbreiding van een eigendomsperceel met een perceel domeingrond.

### OORDEEL

De Minister van Verkeer, Vervoer & Ruimtelijke Planning heeft door het nalaten om een beslissing te nemen in de onderhavige zaak niet op behoorlijke wijze gehandeld. De Minister van Verkeer, Vervoer & Ruimtelijke Planning heeft geen rekening gehouden met:

- het beginsel van een goede administratieve overheidsorganisatie;
- het beginsel dat de overheid op voortvarende wijze dient te handelen;
- het beginsel dat de overheid op professionele wijze dient te handelen;
- het beginsel dat de overheid op transparante wijze moet handelen.

### AANBEVELING

De Ombudsman heeft de Minister van Verkeer, Vervoer & Ruimtelijke Planning in overweging gegeven om zo spoedig mogelijk een beslissing te nemen op de aanvraag van verzoeker. Mede gelet op het tijdsverloop in de onderhavige zaak en het feit dat de omstandigheden in deze zaak voldoende bekend zijn bij de Minister van Verkeer, Vervoer & Ruimtelijke Planning was de Ombudsman van oordeel dat acht (8) weken een redelijke termijn was om de algehele afronding van deze zaak te kunnen realiseren.

### REACTIE VAN DE MINISTER VAN VERKEER, VVERVOER & RUIMTELIJKE PLANNING

De Minister van Verkeer, Vervoer & Ruimtelijke Planning heeft niet gereageerd op het rapport van de Ombudsman.



## RAPPORT IV

Rapport van 29 november 2018 in de zaak van de heer A.R. tegen de Minister van Verkeer, Vervoer & Ruimtelijke Planning.

Verzoeker heeft de Ombudsman verzocht om een onderzoek in te stellen naar een gedraging van de Minister van Verkeer, Vervoer & Ruimtelijke Planning. Volgens verzoeker heeft de Minister van Verkeer, Vervoer & Ruimtelijke Planning niet gereageerd op zijn brief van 1 augustus 2016, waarin verzoeker zijn ongenoegen uit over het feit dat zijn aanvraag om in aanmerking te komen voor een perceel domeingrond in het ongerede zou zijn geraakt.

## OORDEEL

De Ombudsman verklaarde het verzoek gegrond en concludeerde dat de Minister van Verkeer, Vervoer & Ruimtelijke Planning niet op behoorlijke wijze had gehandeld.

## AANBEVELINGEN

De Ombudsman heeft de Minister van Verkeer, Vervoer & Ruimtelijke Planning in overweging gegeven om:

- verzoeker zo spoedig mogelijk, doch binnen 8 weken na de dagtekening van het rapport, van een deugdelijk onderbouwd antwoord op de brief van 1 augustus 2016 te voorzien;
- het daarheen te doen leiden dat de administratie van de uitvoeringsorganisatie Domeinbeheer zo spoedig mogelijk op een zodanige wijze wordt ingericht dat relevante informatie inzake verzoeken van burgers daarin te allen tijde beschikbaar is.

## REACTIE VAN DE MINISTER VAN VERKEER, VERVOER & RUIMTELIJKE PLANNING

De Minister van Verkeer, Vervoer & Ruimtelijke Planning heeft niet gereageerd op het rapport van de Ombudsman.



## RAPPORT V

Rapport van 4 december 2018 in de zaak van de heer S.L. tegen de Minister van Financiën

Verzoeker heeft de Ombudsman verzocht om de behoorlijkheid te onderzoeken van een gedraging die aan de Minister van Financiën kan worden toegerekend. Volgens verzoeker zou de Inspectie der Belastingen de term "hoofdverblijf", zoals genoemd in artikel 16 van de Landsverordening op de inkomstenbelasting 1943, op een zodanige wijze hebben geïnterpreteerd dat deze voor hem negatieve fiscale gevolgen heeft. Verzoeker meent dat vanwege de door de Inspectie gehanteerde interpretatie, de rente uit zijn hypothecaire lening ten onrechte niet is aangemerkt als een aftrekpost in de zin van de Landsverordening op de inkomstenbelasting 1943.

## OORDEEL

De Ombudsman heeft geoordeeld dat de Minister van Financiën niet op onbehoorlijke wijze heeft gehandeld door de term hoofdverblijf te interpreteren met behulp van onder meer de jurisprudentie. Het verzoek is dan ook ongegrond verklaard.

In het kader van het vorenstaande stelt de Ombudsman voorop dat de Landsverordening op de Inkomstenbelasting in artikel 4, vierde lid concreet aangeeft wat onder eigen woning wordt verstaan, maar verder geen definitie bevat van het begrip hoofdverblijf zoals genoemd in artikel 16. Ingevolge vaste rechtspraak wordt echter van een hoofdverblijf gesproken, indien aan de hand van de concrete omstandigheden van het geval aangenomen kan worden dat dit verblijf (woning) het middelpunt vormt van de persoonlijke en economische belangen van de belastingplichtige. Hierbij zijn onder meer van belang de familiale en/of vriendschappelijke betrekkingen, de zakelijke betrekkingen, bezittingen, politieke, culturele en/of andere activiteiten, plaats van zakendoen en de plaats van de financiële administratie.



De Ombudsman merkte voor de volledigheid op dat de wetgever kennelijk van mening was dat voor de aanvaarding van de hypothecaire rente als een persoonlijke last, uit de concrete omstandigheden van een geval moet blijken dat de belastingplichtige feitelijk woont in het woonhuis dat hem als hoofdverblijf ter beschikking staat. Aangenomen wordt vooralsnog dat dit uitgangspunt van de wetgever ook geldt in die gevallen waarin de belastingplichtige slechts een (1) eigen woning heeft, maar daarin niet woont en deze woning ook niet door derden wordt gebruikt (door huur of anderzijds). Het is echter uiteindelijk aan de belastingrechter om desgevraagd in de toekomst een oordeel te geven over de rechtmatigheid en verbindendheid van het door de Inspectie der Belastingen ingenomen standpunt c.q. de in dit verband te nemen beslissing(en).

*Alle grote dingen zijn eenvoudig,  
en velen kunnen worden  
uitgedrukt in een enkel woord:  
vrijheid, rechtvaardigheid, eer,  
plicht, genade, hoop.*

*- Winston Churchill -*



## **1.3 HOORZITTINGEN**

In het verslagjaar heeft de Ombudsman achtentwintig (28) hoorzittingen gehouden. Het instrument van de hoorzitting is bij deze zaken voornamelijk ingezet om praktische oplossingen te bereiken voor de bij de Ombudsman ingediende verzoeken. De conclusie is dat in veel gevallen een oplossing kon worden bereikt, maar dat het toch vaak voorkwam dat de met de burger en met de Ombudsman gemaakte afspraken niet werden nagekomen door de overheid (ondanks door de Ombudsman verstuurde e-mails en rappelbrieven).

# **2 EEN OVERZICHT VAN IN BEHANDELING GENOMEN VERZOEKEN**

## **2.1 INLEIDING**

---

Elk jaar komen er bij de Ombudsman veel verzoeken binnen. In dit hoofdstuk wordt een cijfermatig overzicht gegeven van de werkzaamheden die de Ombudsman in dit verband in 2018 heeft verricht. In 2018 ontving de Ombudsman 650 verzoeken van rechtzoekende burgers en organisaties.

Deze verzoeken werden voornamelijk telefonisch of via email afgehandeld (interventie). Van de 650 verzoeken heeft de Ombudsman 555 zaken in behandeling genomen waarvan in 2018 reeds 465 verzoeken als volledig afgehandeld kunnen worden beschouwd.

Laat je nooit overrompelen. Toets een impuls die opkomt eerst aan de eisen van de rechtvaardigheid.  
Als zich een indruk vormt ga dan eerst na of deze betrouwbaar is.

- Marcus Aurelius -

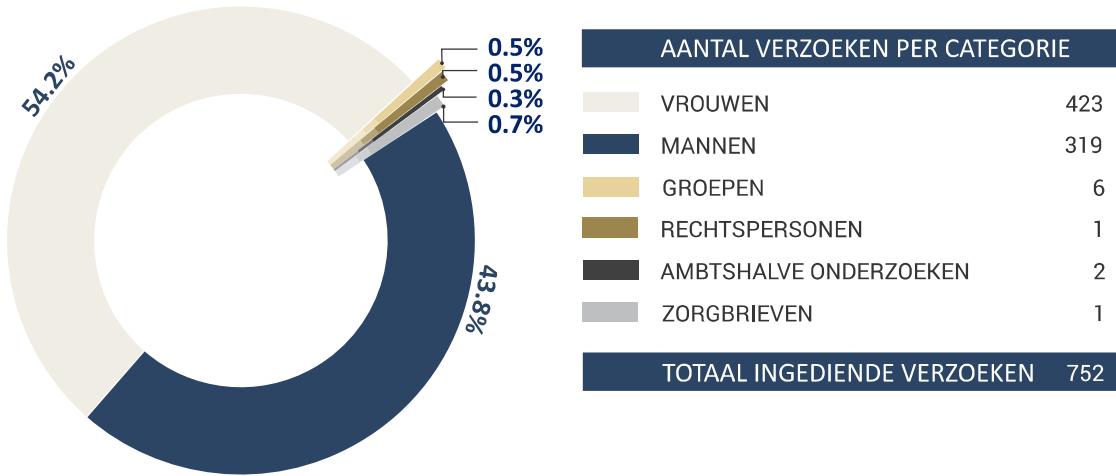
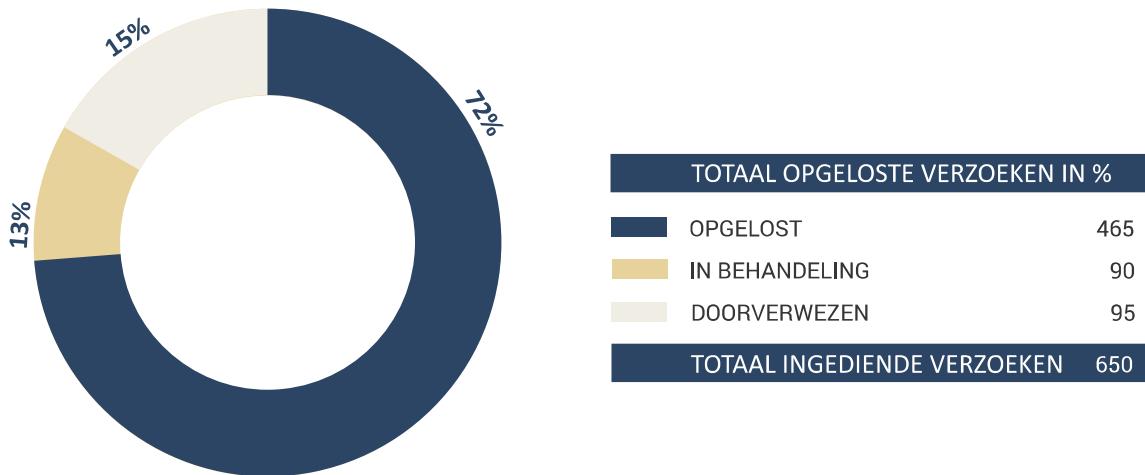
## 2.2 CIJFERMATIG OVERZICHT VAN DE VERZOEKEN

### REGISTRATIEPERIODE: 1 JAN 2018 - 31 DEC 2018

<b>TOTAAL INGEDIENDE VERZOEKEN .....</b>	<b>650</b>
Verzoeken die binnen de bevoegdheid vallen van de Ombudsman.....	273
Via interventie opgelost .....	211
Nog in behandeling .....	62
Verzoeken die niet binnen de bevoegdheid vallen van de Ombudsman maar die wel worden behandeld in overleg met de betrokken overheids-nv of – stichting .....	282
Via interventie opgelost .....	254
Nog in behandeling .....	28
Verzoeken die niet vallen onder de bevoegdheid van de Ombudsman. Deze klachten worden, met een begeleide verwijzing, overgedragen aan de bevoegde instanties.....	95

# CIJFERMATIG OVERZICHT VAN 2018

26



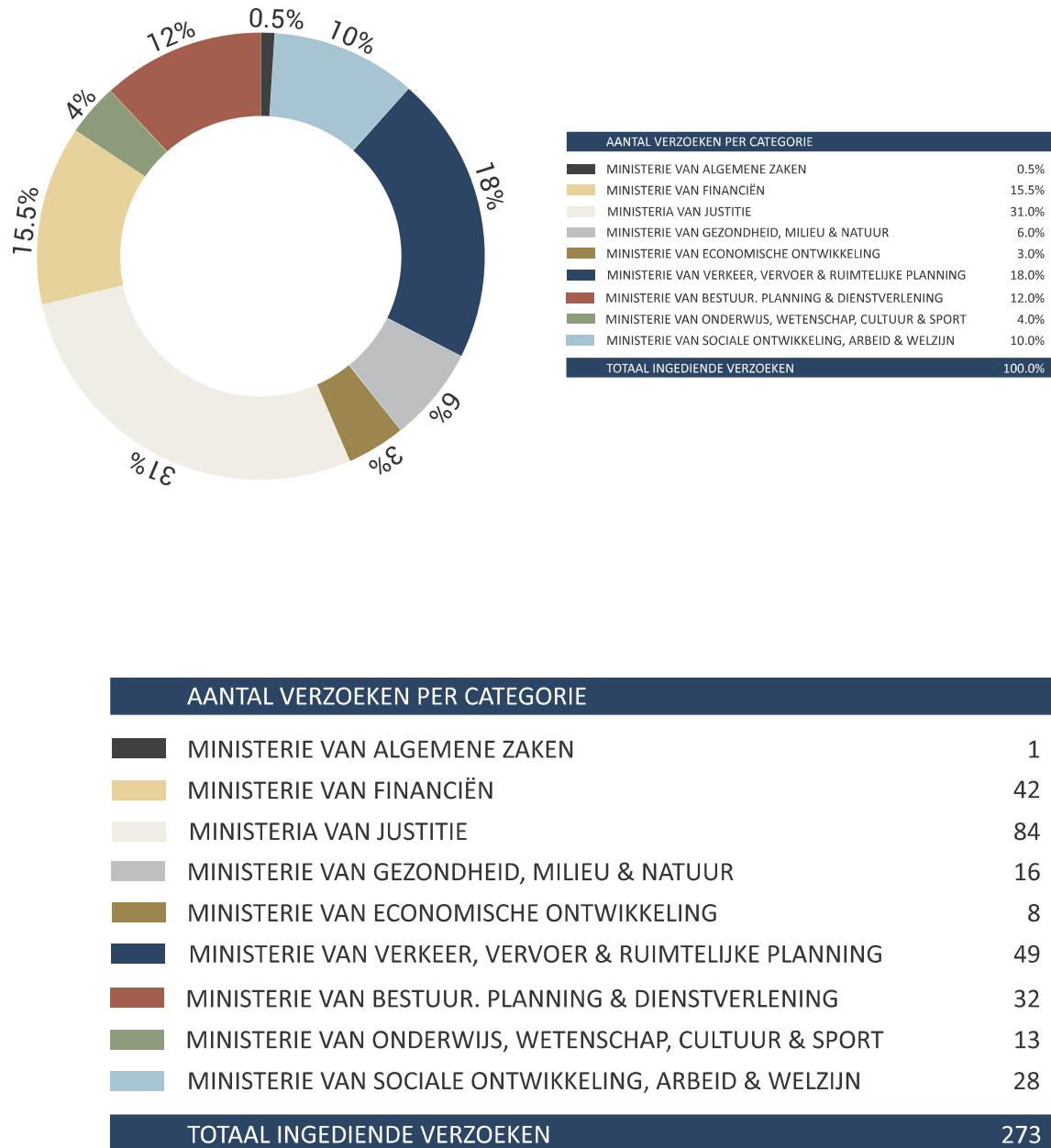
# CIJFERMATIG OVERZICHT VAN 2018

## IN BEHANDELING GENOMEN FORMELE VERZOEKEN

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

**TOTAAL**

**273**



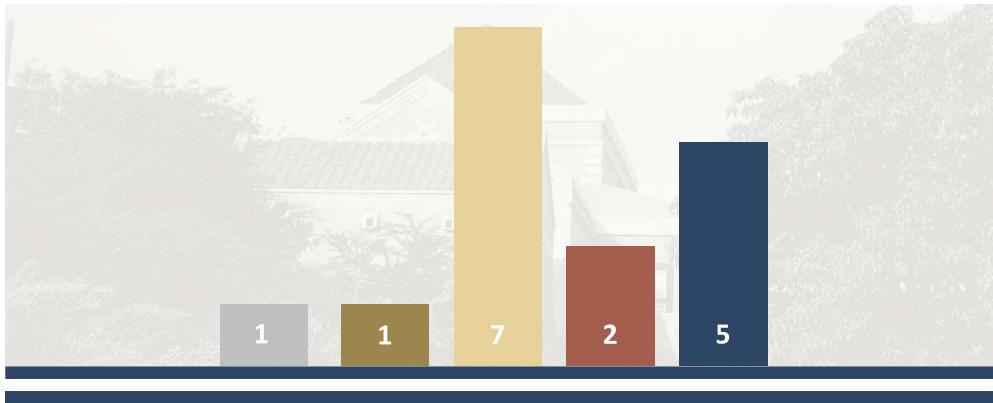
# CIJFERMATIC OVERZICHT VAN 2018

## MINISTERIE VAN ALGEMENE ZAKEN



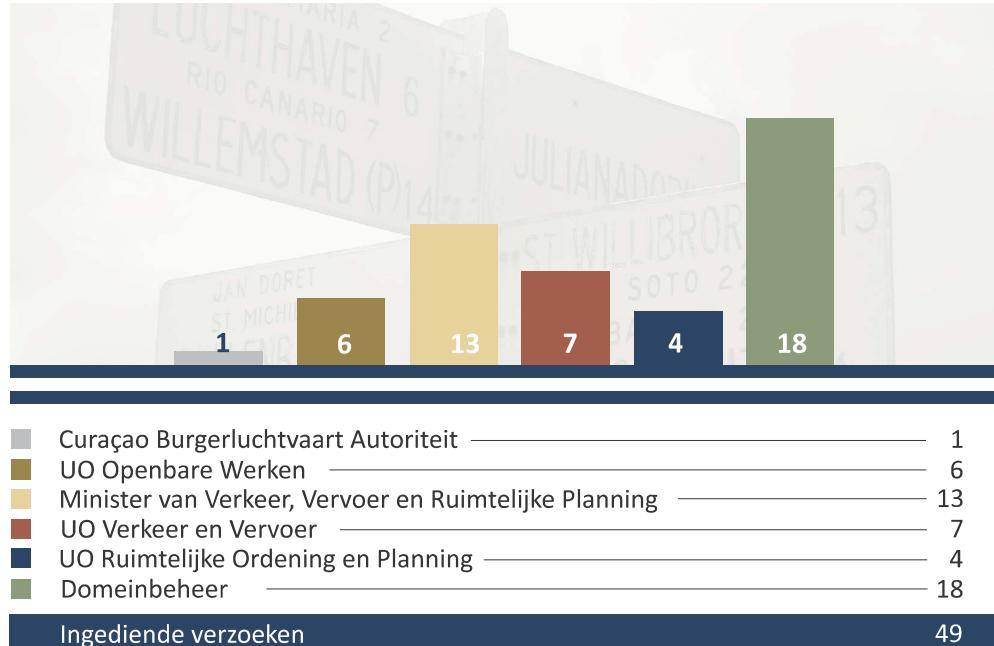
■ Ministerie van Algemene Zaken	1
■ Ingediende verzoeken	1

## MINISTERIE VAN GEZONDHEID, MILIEU & NATUUR

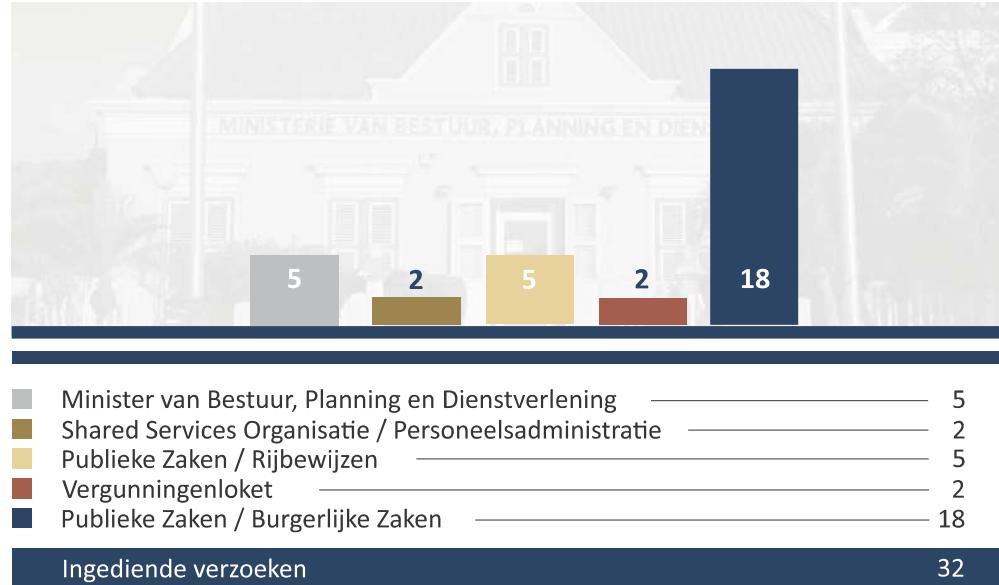


■ UO Jeugdgezondheidszorg	1
■ UO Geneeskunde en Gezondheidszaken	1
■ Inspectie voor de Volksgezondheid	7
■ Minister van Gezondheid, Milieu en Natuur	2
■ UO Milieu en Natuurbeheer	5
■ Ingediende verzoeken	16

## MINISTERIE VAN VERKEER, Vervoer & RUIMTELijke PLANNING

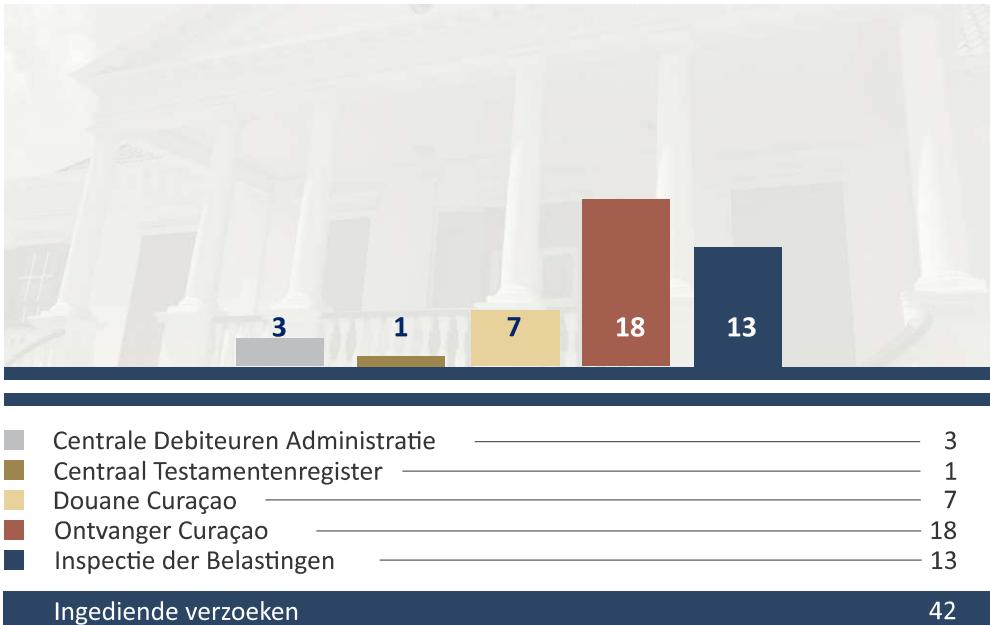


## MINISTERIE VAN BESTUUR, PLANNING & DIENSTVERLENING

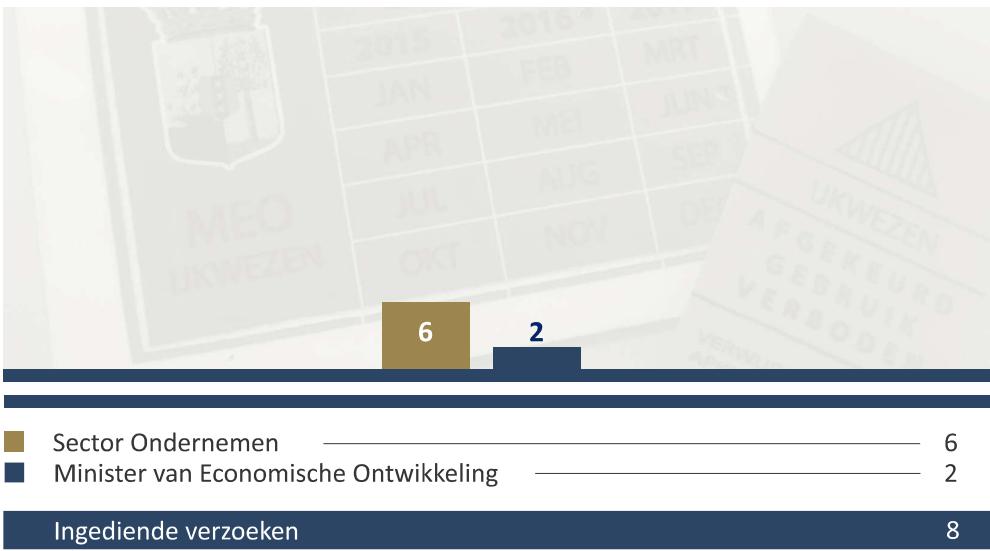


# CIJFERMATIC OVERZICHT VAN 2018

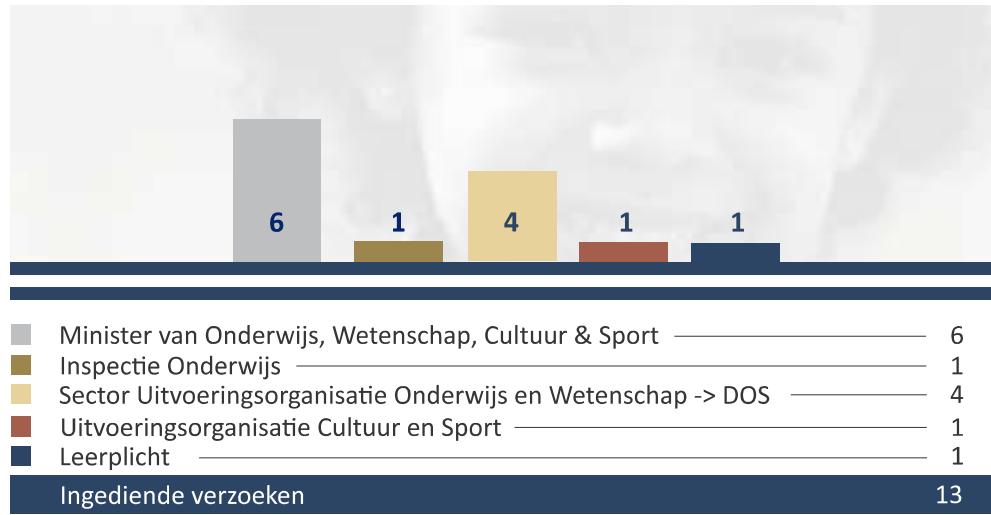
## MINISTERIE VAN FINANCIËN



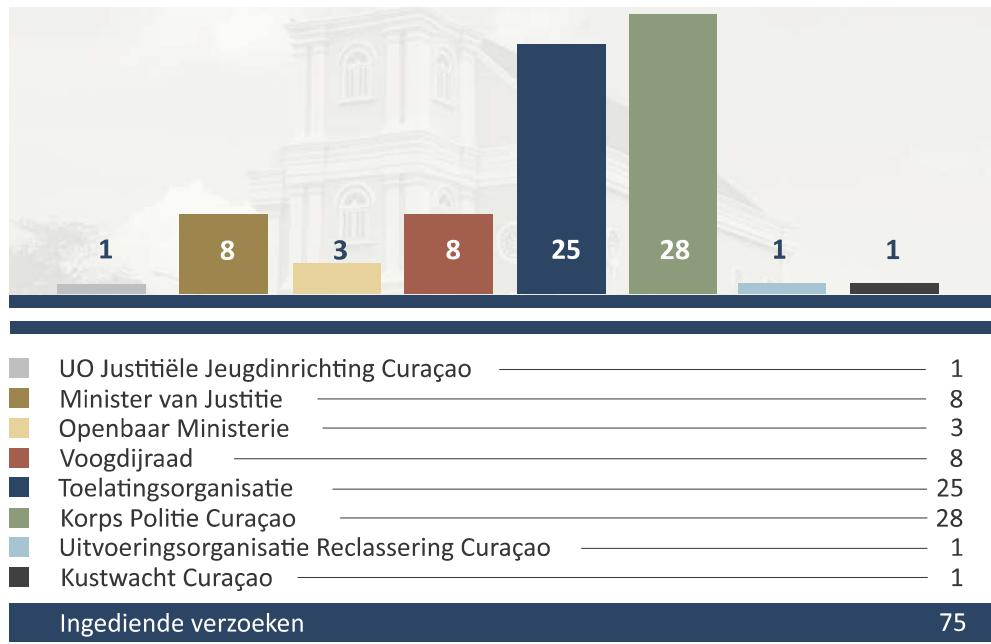
## MINISTERIE VAN ECONOMISCHE ONTWIKKELING



## MINISTERIE VAN ONDERWIJS, WETENSCHAP, CULTUUR & SPORT



## MINISTERIE VAN JUSTITIE



# CIJFERMATIC OVERZICHT VAN 2018

## MINISTERIE VAN SOCIALE ONTWIKKELING, ARBEID EN WELZIJN





# **3 DE BEDRIJFSVOERING VAN HET BUREAU VAN DE OMBUDSMAN**

## **3.1 INLEIDING**

---

De Landsverordening ombudsman schrijft in artikel 10 voor dat de Ombudsman in zijn werkzaamheden ondersteund wordt door een Bureau. De werkwijze en de inrichting van dit Bureau worden zelfstandig door de Ombudsman bepaald.

De ondersteunende werkzaamheden van het Bureau en andere aangelegenheden die de Ombudsman betreffen worden in dit hoofdstuk op hoofdlijnen uiteengezet.

## 3.2 FINANCIËLE VERANTWOORDING<sup>7</sup>

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

Het Parlement van Curaçao heeft in 2018 oorspronkelijk een bedrag van Naf. 2.207.496,86 aan het instituut van de Ombudsman toegekend. Het werkelijk aan de Ombudsman ter beschikking gestelde bedrag bedroeg Naf. 2.190.310,86. Het toegekende bedrag is onderverdeeld in Naf. 222.000,00 op de kapitaaldienst en Naf. 1.968.310,86 op de gewone dienst.

De beschikbare middelen op de begroting zijn in 2018 uitgeput voor een totaal bedrag van Naf. 1.871.699,70.<sup>8</sup>

## 3.3 PERSONELE AANGELEGENHEDEN

Het Bureau van de Ombudsman bestond in 2018 uit zeven (7) medewerkers:  
 een (1) senior jurist;  
 een (1) secretaris;  
 een (1) senior klachtbehandelaar;  
 twee (2) klachtbehandelaars;  
 een (1) officemanager;  
 een (1) balie-/administratieve medewerker.

In 2018 is het proces gestart om een jurist in dienst te nemen.<sup>9</sup>

---

<sup>7</sup>In de bijlage is een overzicht gevoegd waaruit de uitputting van de begroting expliciet blijkt.

<sup>8</sup>De toegang van de Ombudsman tot de financiële administratie is in 2018 door het Ministerie van Financiën geblokkeerd, waardoor bepaalde verplichtingen niet meer in het verslagjaar konden worden voldaan.

<sup>9</sup>De jurist is in februari van het jaar 2019 begonnen met haar werkzaamheden bij het Bureau.

## 3.4 RECHTSPOSITIE VAN DE OMBUDSMAN

De wettelijk voorgeschreven landsverordening waarin de bezoldiging van de Ombudsman moet worden bepaald noch het landsbesluit, houdende algemene maatregelen dat de secundaire arbeidsvoorwaarden van de Ombudsman moet vaststellen, kwamen in het verslagjaar tot stand. Een motie in het Parlement van Curaçao om de regering uit te nodigen om de rechtspositie van de Ombudsman alsnog te regelen, is op 14 december 2018 afgewezen door het Parlement.<sup>10</sup>

## 3.5 BETREKKINGEN DIE DE OMBUDSMAN UITEN ZIJN AMBT HEEFT VERVULD

Artikel 6, vierde lid van de Landsverordening ombudsman bepaalt dat de Ombudsman de betrekkingen die hij naast zijn ambt vervult openbaar maakt. Hieronder wordt uitvoering gegeven aan deze wettelijke bepaling. In 2018 was de Ombudsman naast zijn ambt:

- lid van de Antilliaanse Juristen Vereniging;
- lid van de Accreditation Commission van de Accreditation Agency Curaçao;
- gastdocent Beginselen Bestuursrecht aan de University of Curaçao;
- lid en Vicevoorzitter van de Caribbean Ombudsman Association;
- lid van de International Ombudsman Institute;
- lid van de Instituto Latinoamericano del Ombudsman.

---

<sup>10</sup>Motie nummer VI is in een openbare vergadering die op 10 december 2018 begon in het Parlement van Curaçao behandeld.

## 3.6 INFRASTRUCTURELE AANPASSINGEN

De Ombudsman heeft in het verslagjaar een herindeling gemaakt van de ruimte binnen het pand waarin hij kantoor houdt. De voornaamste aanpassingen hadden betrekking op de intake-kamers waar de burgers worden gehoord. Deze ruimtes zijn nu geschikter en klantvriendelijker naar de burger toe.

De bestaande kantoorruimtes zijn verder op een zodanige wijze opnieuw ingedeeld dat nieuwe medewerkers of andere ambtsdragers, zoals de Kinderombudsman, meteen aan de slag kunnen op het moment dat zij zijn aangenomen. De reeds beschikbare ruimte is dus optimaler ingedeeld.

## 3.7 MASTERCLASS BEWIJS IN HET BESTUURSRECHT<sup>11</sup>

Op 28 september 2018 organiseerde de Ombudsman een Masterclass Bewijsrecht in het Bestuursrecht in het World Trade Center van Curaçao. De compleet verzorgde masterclass is door de Ombudsman gratis aangeboden aan medewerkers van de diverse ministeries van Curaçao en alle deelnemers ontvingen aan het eind van de masterclass een certificaat.

De masterclass werd gegeven door prof. mr. Lodewijk Rogier, hoogleraar Staats- en Bestuursrecht aan de University of Curaçao, en mr. dr. Joop Drop, staatsraad in de Afdeling Bestuursrechtspraak van de Raad van State, waarbij alle “ins en outs” over het bewijsrecht in het bestuursrecht aan de cursisten werden bijgebracht. Door de masterclass is zowel de kennis van de medewerkers van het Bureau van de Ombudsman als die binnen de verschillende ministeries bevorderd.

---

<sup>11</sup>In de bijlage is een afschrift opgenomen van het programma van de masterclass.

## **3.8 AANBIEDING ONTWERPLANDSVERORDENING — OPRICHTEN MENSENRECHTENINSTITUUT**

De Ombudsman heeft op 27 december 2018 een ontwerplandsverordening ingediend bij de Minister van Algemene Zaken, waarmee beoogd wordt om een onafhankelijk mensenrechteninstituut voor Curaçao op te richten. Het oprichten van een onafhankelijk mensenrechteninstituut dat voldoet aan de zogenaamde "Paris Principles"<sup>12</sup>, is één van de doelstellingen die door de Verenigde Naties zijn vastgesteld in het kader van de "Sustainable Development Goals".

## **3.9 BIJEENKOMST BESTUUR — CARIBBEAN OMBUDSMAN ASSOCIATION (CAROA)**

Op 28 september 2018 organiseerde de Ombudsman een Masterclass Bewijsrecht in het Bestuursrecht in het World Trade Center van Curaçao. De compleet verzorgde masterclass is door de Ombudsman gratis aangeboden aan medewerkers van de diverse ministeries van Curaçao en alle deelnemers ontvingen aan het eind van de masterclass een certificaat.

De masterclass werd gegeven door prof. mr. Lodewijk Rogier, hoogleraar Staats- en Bestuursrecht aan de University of Curaçao, en mr. dr. Joop Drop, staatsraad in de Afdeling Bestuursrechtspraak van de Raad van State, waarbij alle "ins en outs" over het bewijsrecht in het bestuursrecht aan de cursisten werden bijgebracht. Door de masterclass is zowel de kennis van de medewerkers van het Bureau van de Ombudsman als die binnen de verschillende ministeries bevorderd.

---

<sup>12</sup>De Paris Principles worden in de bijlage nader beschreven.

### **3.10 MENSENRECHTENORGANISATIES**

In de loop van het verslagjaar heeft de Ombudsman diverse lokale en internationale organisaties ontvangen die het bevorderen van mensenrechten als doelstelling hebben. Het gaat hierbij om organisaties zoals Amnesty International, Red Cross (International), Refugees International en Vluchtelingenwerk Nederland.

### **3.11 INFORMATIESESSIES BUURTCENTRA**

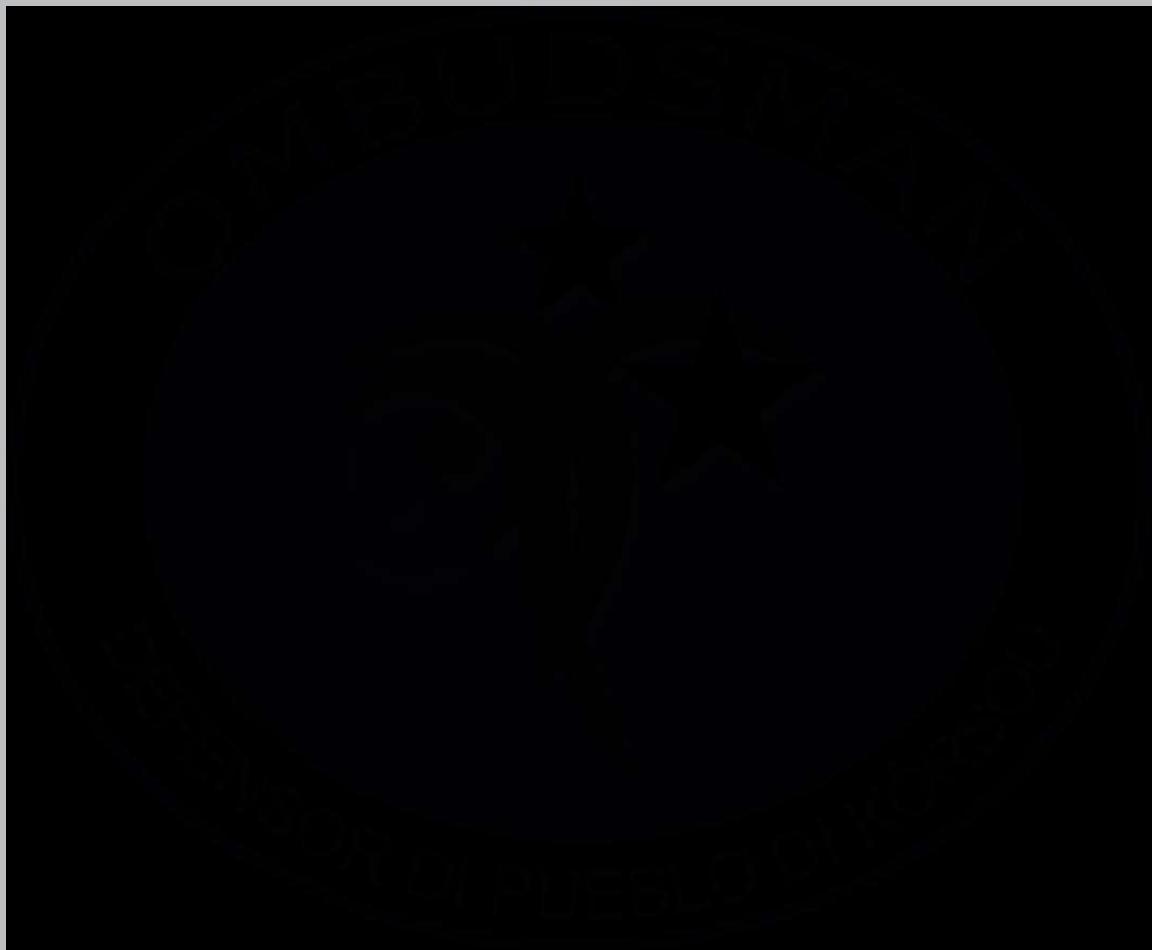
In het jaar 2018 heeft de Ombudsman, naast de gebruikelijke interviews en voorlichtingsacties, diverse informatiesessies georganiseerd voor en bij buurtcentra in Curaçao. Naast het geven van informatie over het instituut van de Ombudsman, is ook gebruik gemaakt van de mogelijkheid om verzoeken van de burgers in ontvangst te nemen. Deze sessies zijn georganiseerd na overleg met de Union Sentronan di Bario Kòrsou (UNSEBAKO).

### **3.12 OVERLEG STAATSORGANEN**

De Ombudsman heeft in het jaar 2018 deelgenomen aan diverse overleggen met de andere Curaçaose staatsorganen<sup>13</sup>. Deze overleggen vonden voornamelijk plaats ter uitvoering van het streven van de staatsorganen om waar mogelijk samen te werken op strategisch niveau, maar ook in praktische zin.

---

<sup>13</sup>De Raad van Advies, de Algemene Rekenkamer en de Sociaal-economische Raad.





## 3.13 VIERING VIJFTIEN JAAR

---

Het instituut van de Ombudsman is op 29 april 2003 officieel opgericht door het eilandgebied Curaçao en vierde in 2018 zijn vijftienjarige bestaan.

De viering van dit vijftienjarige bestaan vond op 18 mei 2018 plaats.

## INSTITUUT VAN DE OMBUDSMAN<sup>14</sup>

### VIERING VIJFTEEN JAAR

---

De viering werd door de Minister van Verkeer, Vervoer & Ruimtelijke Planning, mevrouw Zita Jesus-Leito MBA, namens de premier van Curaçao, officieel geopend. Mevrouw Jesus-Leito onderstreepte in haar toespraak onder andere het belang van het instituut van de Ombudsman voor het democratisch functioneren van het land Curaçao. Bijzonder aan dit moment was dat mevrouw Jesus-Leito, als gedeputeerde van het toenmalige eilandgebied Curaçao, zelf de politieke verantwoordelijkheid had gedragen voor het oprichten van het instituut van de Ombudsman (voorheen "Ombudsfunctionaris" geheten).

Na mevrouw Jesus-Leito voerde de Ombudsman het woord, die in zijn toespraak alle personen en organisaties bedankte die op de één of andere manier een bijdrage hebben geleverd aan de ontwikkeling en verdere groei van het instituut. De Ombudsman was voornamelijk de voormalige ambtsdragers, de heer mr. Fred Wiel en mevrouw mr. Alba Martijn erkentelijk voor hun enorme bijdragen aan het instituut.<sup>15</sup>

Het formele deel van de viering werd afgesloten met de keynote speech van mevrouw Victoria Pearman. Mevrouw Pearman is de Voorzitter van de Caribbean Ombudsman Association en tevens de Ombudsman van Bermuda. In haar keynote speech wijdde mevrouw Pearman uitvoerig uit over onderwerpen als de oorsprong van het "ombudswezen" en de motivatie die een Ombudsman moet hebben om zijn of haar taak naar behoren uit te blijven oefenen. Mevrouw Pearman benadrukte voornamelijk het belang van een goede samenwerking tussen de overheid en de Ombudsman en de positieve resultaten die hierdoor voor de burger kunnen worden bereikt.

De avond eindigde met een borrel waar alle aanwezigen met elkaar konden nagenieten van de feestelijke stemming.<sup>16</sup>

---

<sup>14</sup>Het programma van de activiteiten die op de dag van de viering hebben plaatsgevonden is als een bijlage opgenomen. Tevens is in de bijlage opgenomen een afschrift van het Programmaboek dat door de Ombudsman is samengesteld, en waarin de geschiedenis van het instituut van de Ombudsman wordt beschreven.

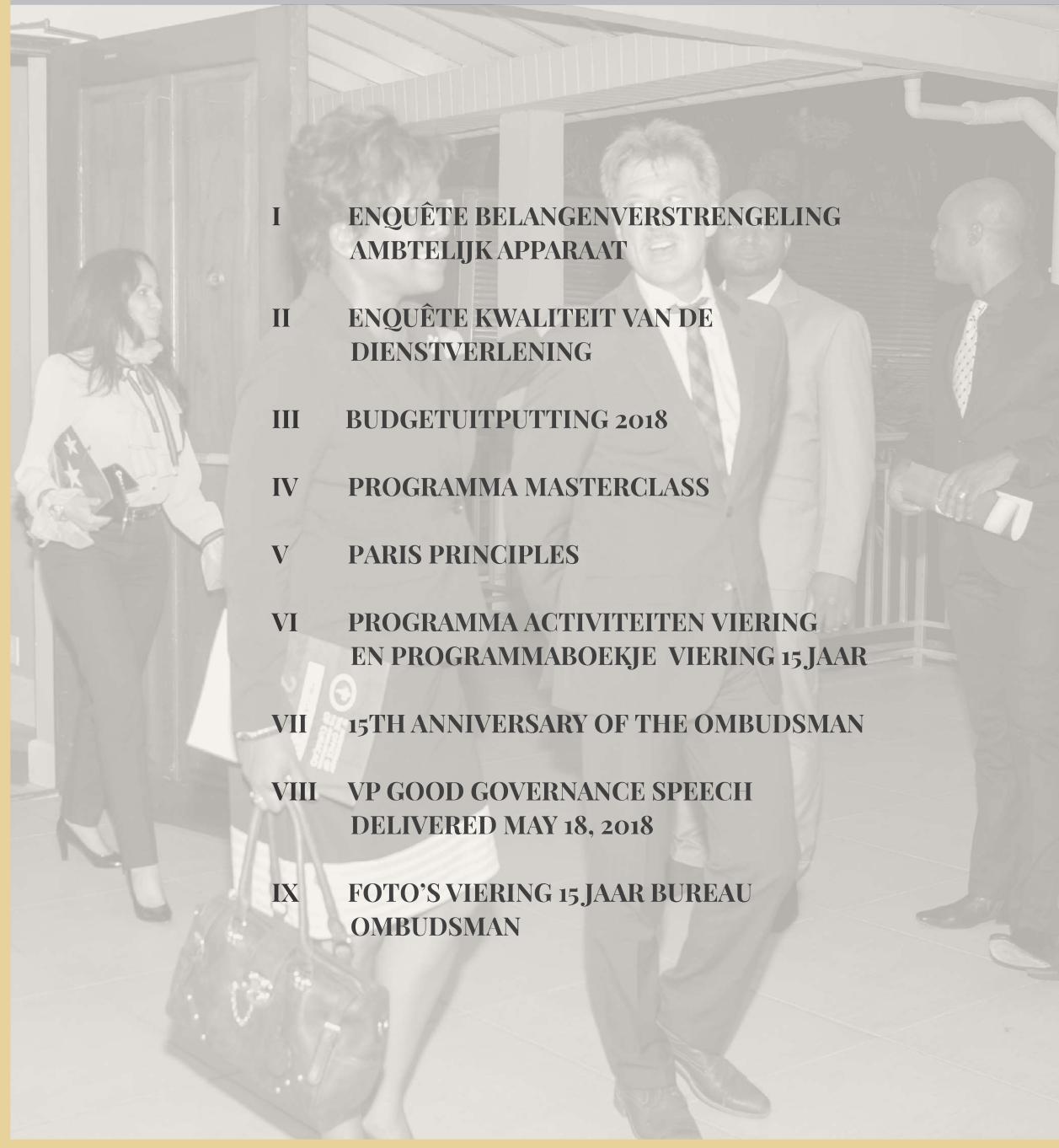
<sup>15</sup>De tekst van de toespraak van de Ombudsman is als een bijlage opgenomen.

<sup>16</sup>Een uitgebreide fotorapportage is als bijlage opgenomen.





# BIJLAGES



- I ENQUÊTE BELANGENVERSTRENGELING  
AMBTELJK APPARAAT
- II ENQUÊTE KWALITEIT VAN DE  
DIENSTVERLENING
- III BUDGETUITPUTTING 2018
- IV PROGRAMMA MASTERCLASS
- V PARIS PRINCIPLES
- VI PROGRAMMA ACTIVITEITEN VIERING  
EN PROGRAMMABOEKJE VIERING 15 JAAR
- VII 15TH ANNIVERSARY OF THE OMBUDSMAN
- VIII VP GOOD GOVERNANCE SPEECH  
DELIVERED MAY 18, 2018
- IX FOTO'S VIERING 15 JAAR BUREAU  
OMBUDSMAN

**ENQUÊTE  
BELANGENVERSTRENGELING  
AMBTELIJK APPARAAT**





## Ombudsman

De Minister van Bestuur, Planning en  
Dienstverlening  
Plaza Horacio Hoyer 9  
Curaçao

Uw nummers:

Uw brieven van:

Ons nummer: 210/2018

Onderwerp: afronding enquête inzake belangenverstrengeling ambtelijk apparaat

Curaçao, 14 november 2018

Geachte Minister,

In de bijlage bij deze brief treft u het resultaat aan van een door de Ombudsman uitgevoerde enquête naar de wijze waarop de overheidsmedewerker belangenverstrengeling in het ambtelijke apparaat ervaart. Het resultaat van deze enquête is evenwel niet representatief, aangezien onvoldoende overheidsmedewerkers hebben deelgenomen aan de enquête. Over deze onvoldoende deelname heb ik u bij brief van 20 juli 2018 (briefnummer 115/2018) geïnformeerd.

Hoewel het resultaat van de enquête niet representatief is, dient te worden geconstateerd dat het beeld dat dit resultaat schetst enigszins verontrustend is. Zo geeft het overgrote deel van de geënquéteerden aan dat:

- er onvoldoende regels zijn met betrekking tot de voorkoming van belangenverstrengeling binnen het ambtelijke apparaat;
- de bestaande regels inzake de voorkoming van belangenverstrengeling niet altijd duidelijk zijn;
- er geen procedures zijn om gevallen van mogelijke belangenverstrengeling aan te pakken;
- het bevoordelen van derden of zichzelf (al dan niet in financiële zin) in de praktijk een rol speelt bij de uitvoering van werkzaamheden door overheidsmedewerkers;
- gevallen van belangenverstrengeling die gemeld worden, niet op adequate wijze worden aangepakt;
- de overheid onvoldoende doet om de melder van gevallen van belangenverstrengeling te beschermen.

Mede gelet op het belang van een ambtelijk apparaat dat op integere wijze functioneert en verder gezien het resultaat van de uitgevoerde enquête, geef ik u de volgende aanbevelingen in overweging:

1. maak een analyse van bestaande wet- en regelgeving (en van het beleid) om na te gaan of er behoefte bestaat aan het wijzigen danwel het opstellen van (nieuwe) regels inzake belangenverstrekking in het ambtelijke apparaat;
2. stel wettelijke regels op die het "klokkenluiden" formeel en op adequate wijze mogelijk maken.

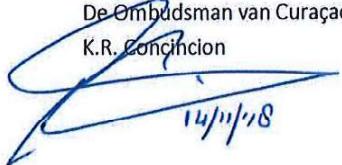
U wordt in het verlengde van het vorenstaande in overweging gegeven om kennis te nemen van de inhoud van de volgende documenten die u voor uw gemak in de bijlage aantreft:

- The Recommendation of the Council on Guidelines for Managing Conflict of Interest in the Public Sector (OECD, June 2003)
- Committing to Effective Whistleblower Protection (OECD , 2016)

Graag zie ik uw reactie tegemoet en houd ik mij aanbevolen om deze brief, mocht u dit wenselijk achten, nader toe te lichten.

Hoogachtend,

De Ombudsman van Curaçao,  
K.R. Conchion



A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'K.R. Conchion'. Below the signature, the date '14/11/18' is written in a smaller, stylized font.

GRATIS REGISTREREN

## Belangenverstengelingen binnen de overheid/ Konflikto di interes den gobièrnu

VRAGENOVERZICHTEN

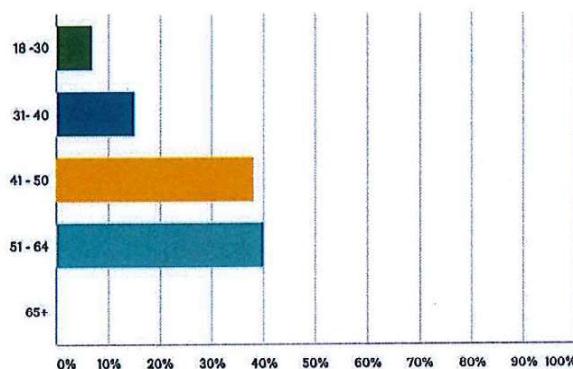
GEGEVENSTRENDS WEERGEVEN

INDIVIDUELE REACTIES

V1

### Leeftijd:Edat :

Beantwoord: 100 Overgeslagen: 0



## ANTWOORDKEUZEN

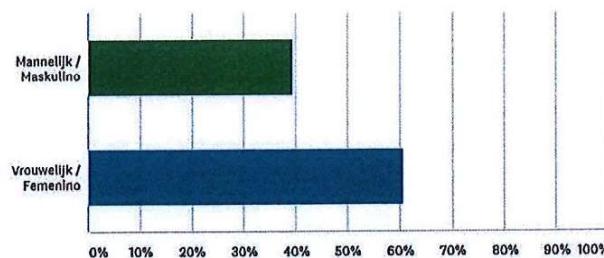
## REACTIES

18-30	7,00%	7
31-40	15,00%	15
41-50	38,00%	38
51-64	40,00%	40
65+	0,00%	0
TOTAAL		100

V2

### GeslachtSekso:

Beantwoord: 99 Overgeslagen: 1



Koppeling delen

<https://nl.surveymonkey.com/result/>

KOPIE

100 reacties

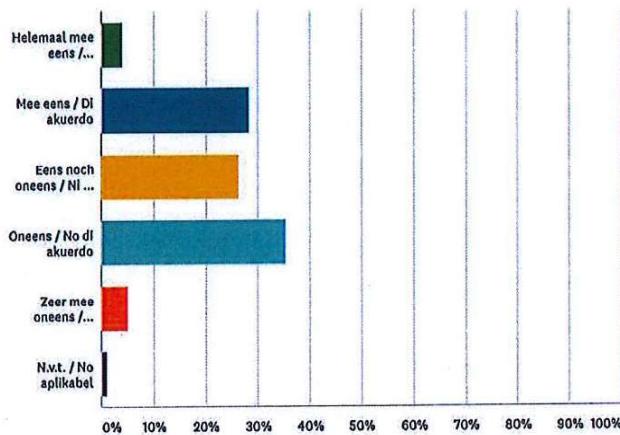
GRATIS REGISTREREN



V3

Er zijn voldoende regels met betrekking tot de voorkoming van belangenverstrekkingen binnen het ambtelijke apparaat: Tin suficiente regla relashoná ku prevenshon di konflikto di interés den e aparato público:

Beantwoord: 99 Overgeslagen: 1



## ANTWOORDKEUZEN

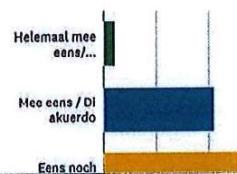
## REACTIES

Helemaal mee eens / Kompletamente di akuerdo	4,04%	4
Mee eens / Di akuerdo	28,28%	28
Eens noch oneens / Ni di akuerdo, ni den desakuerdo	26,26%	26
Oneens / No di akuerdo	35,35%	35
Zeer mee oneens / Absolutamente no di akuerdo	5,05%	5
N.v.t. / No aplikabel	1,01%	1
<b>TOTAAL</b>		<b>99</b>

V4

Regels gericht op de voorkoming van belangenverstrekkingen zijn altijd duidelijk: Réglanan dirigíriba prevenshon di posibel konflikto di interés ta klassemper:

Beantwoord: 99 Overgeslagen: 1



Koppeling delen

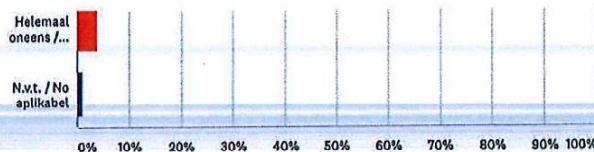
KOPIE

100 reacties

7/9/2018

## Belangenverstengelingen binnen de overheid/ Konflikto di interes den gobièrnu - Reacties | SurveyMonkey

GRATIS REGISTREREN

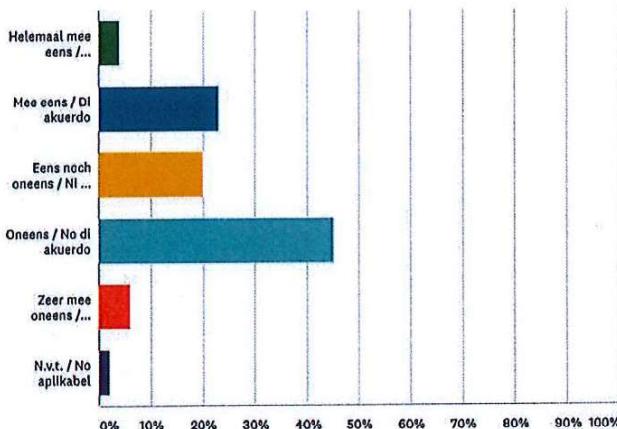


ANTWOORDKEUZEN	REACTIES
Helemaal mee eens/ Kompletamente di akuerdo	2,02% 2
Mee eens / Di akuerdo	21,21% 21
Eens noch oneens / Ni di akuerdo, ni desakuerdo	26,68% 26
Oneens / No ta di akuerdo	45,45% 45
Helemaal oneens / Apsolutamente no ta di akuerdo	4,04% 4
N.v.t. / No aplikabel	1,01% 1
TOTAAL	99

V5

Er zijn binnen uw organisatie procedures aanwezig om mogelijke gevallen van belangenverstengeling te herkennen en aan te pakken: Den bo organisashon tin proseduraran pa rekonesé posibel konflikto di interés i atende ku esakinan:

Beantwoord: 100 Overgeslagen: 0



ANTWOORDKEUZEN	REACTIES
Helemaal mee eens / Kompletamente di akuerdo	4,00% 4
Mee eens / Di akuerdo	23,00% 23
Eens noch oneens / Ni di akuerdo, ni den desakuerdo	20,00% 20
Oneens / No di akuerdo	45,00% 45
Zeer mee oneens / Absolutamente no di akuerdo	6,00% 6
N.v.t. / No aplikabel	2,00% 2
TOTAAL	100

Koppeling delen

KOPIE

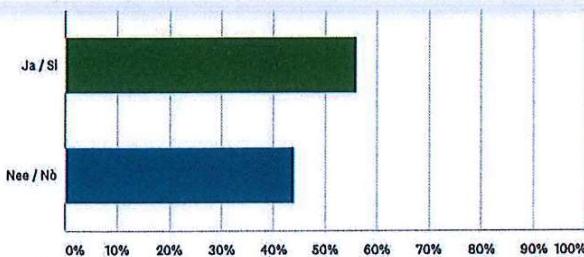
100 reacties

GRATIS REGISTREREN



Bent u op de hoogte van gevallen waarin er sprake is van mogelijke belangenverstrengeling binnen uw eigen organisatie: Bo ta na altura di kásonan kaminda tin, òf por tin, posibel konflikto di interés den bo propio organisashon:

Beantwoord: 100 Overgeslagen: 0



## ANTWOORDKEUZEN

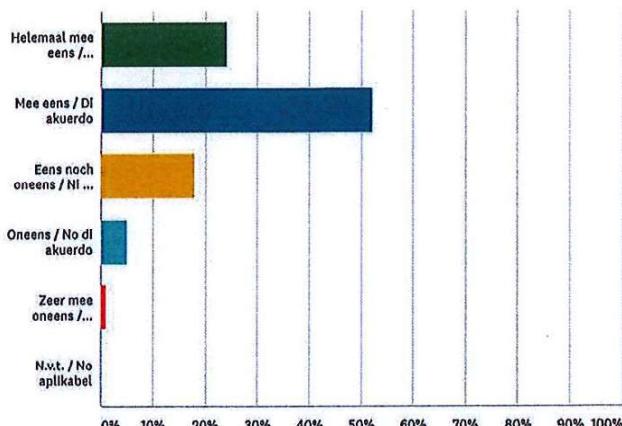
## REACTIES

Ja / Si	56,00%	56
Nee / Nò	44,00%	44
TOTAAL		100

V7

Bij sommige ambtenaren speelt het bevoordelen van familie, vrienden en/of kennissen in de praktijk een rol bij de uitvoering van hun werkzaamheden: Serka algn empleado pùblico, favoresimentu di famia, konosinan i/òf amìgunan ta hunga un ròl den ehersementu di nan trabounan den práktika:

Beantwoord: 100 Overgeslagen: 0



Koppeling delen

KOPIE

100 reacties

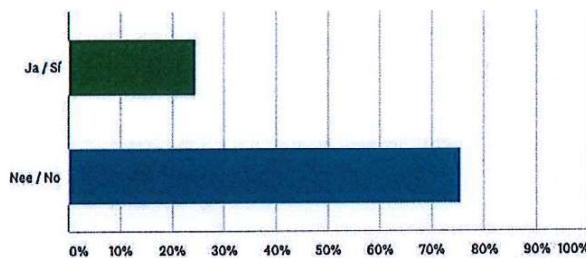
GRATIS REGISTREREN

Eens noch oneens / Ni di akuerdo, ni den desakuerdo	18,00%	18
Oneens / No di akuerdo	5,00%	5
Zeer mee eens / Absolutamente no di akuerdo	1,00%	1
N.v.t. / No aplicabel	0,00%	0
TOTALE		100

V8

Heeft u, of iemand die u kent, in het verleden een geval van mogelijke belangenverstengeling gemeld bij een bevoegde ambtelijke functionaris: Abo, òf un persona ku abo konosé, a yega di mèldu un kasó kaminda tabata tin posibel konflikto di interés na un funshonario pùblico ku ouoridat:

Beantwoord: 98 Overgeslagen: 2



## ANTWOORDKEUZEN

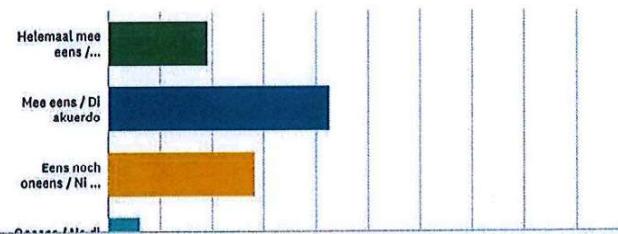
## REACTIES

Ja / Sí	24,49%	24
Nee / No	75,51%	74
TOTAAL		98

V9

Bij sommige ambtenaren speelt het behalen van eigen financieel gewin in de praktijk een rol bij de uitvoering van hun werkzaamheden: Serka algun empleado pùblico, ganashi finansiero personal ta hunga un ròl den práktika den ehersementu di nan trabounan:

Beantwoord: 99 Overgeslagen: 1



100 reacties

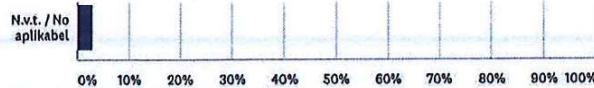
Koppeling delen

KOPIE

7/9/2018

## Belangenverstengelingen binnén de overheid/ Konflikto di ínteres den goblèrnú - Reacties | SurveyMonkey

GRATIS REGISTREREN



## ANTWOORDKEUZEN

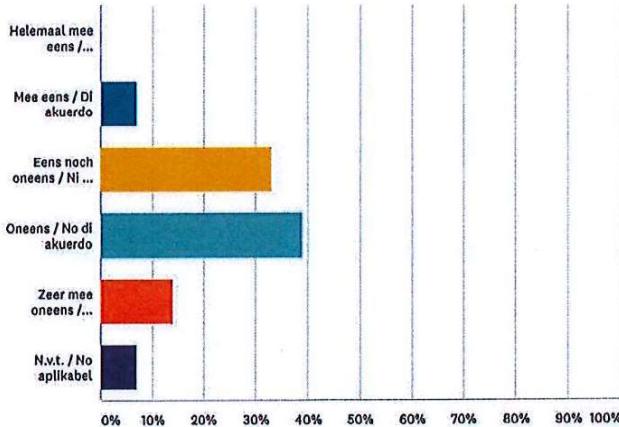
## REACTIES

Helemaal mee eens / Kompletamente di akuerdo	19,19%	19
Mee eens / Di akuerdo	42,42%	42
Eens noch oneens / Ni di akuerdo, ni den desakuerdo	28,28%	28
Oneens / No di akuerdo	6,06%	6
Helemaal oneens / Absolutamente no di akuerdo	1,01%	1
N.v.t. / No aplikabel	3,03%	3
TOTAAL		99

## V10

Gevallen die gemeld worden over mogelijke belangenverstengeling worden door de ambtelijke organisatie adequaat behandeld; Kásonan ku keda señalá tokante posibel konflikto di ínteres ta keda atendé di manera adekuá dor di e aparato pùblico:

Beantwoord: 100 Overgeslagen: 0



## ANTWOORDKEUZEN

## REACTIES

Helemaal mee eens / Kompletamente di akuerdo	0,00%	0
Mee eens / Di akuerdo	7,00%	7
Eens noch oneens / Ni di akuerdo, ni den desakuerdo	33,00%	33
Oneens / No di akuerdo	39,00%	39
Zeer mee oneens / Absolutamente no di akuerdo	14,00%	14
N.v.t. / No aplikabel	7,00%	7
TOTAAL		100

Koppeling delen

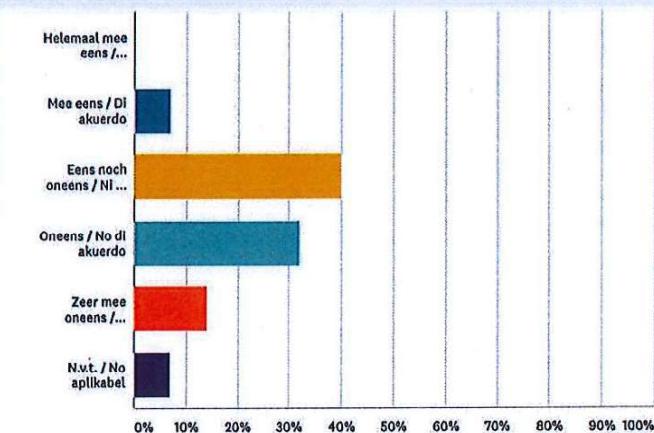
KOPIE

100 reacties

GRATIS REGISTREREN

ambtenaar die een geval van mogeijke belangenverstrekking binnen zijn eigen organisatie wil melden in voldoende mate: Den práktika gobièrnu (minister) ta protehé e empleado pùblico ku ker mèldu un kaso di posibel konflikto di interés den su propio organisashon sufisiéntemente:

Beantwoord: 100 Overgeslagen: 0



## ANTWOORDKEUZEN

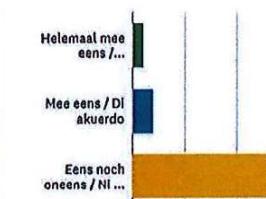
## REACTIES

Helemaal mee eens / Kompletamente di akuerdo	0,00%	0
Mee eens / Di akuerdo	7,00%	7
Eens noch oneens / Ni di akuerdo, ni den desakuerdo	40,00%	40
Oneens / No di akuerdo	32,00%	32
Zeer mee oneens / Absolutamente no di akuerdo	14,00%	14
N.v.t. / No aplicabel	7,00%	7
TOTAAL		100

## V12

De overheid (minister) doet in de praktijk voldoende om belangenverstrekking daadwerkelijk te voorkomen in de ambtelijke organisatie: Gobièrnu (minister) ta hasi suficiente den práktika pa realmente prevení konfliktonan di interés den e aparato pùblico

Beantwoord: 99 Overgeslagen: 1



Koppeling delen

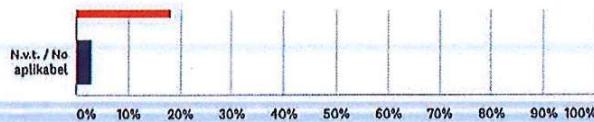
KOPIE

100 reacties

7/9/2018

Belangenverstengelingen binnen de overheid/ Konflikto di Interes den gobiernu - Reacties | SurveyMonkey

[GRATIS REGISTREREN](#)



ANTWOORDKEUZEN

Helemaal mee eens / Kompletamente di akuerdo

REACTIES

2,02% 2

Mee eens / Di akuerdo

4,04% 4

Eens noch oneens / Ni di akuerdo, ni den desakuerdo

26,26% 26

Oneens / No di akuerdo

46,46% 46

Zeer mae oneens / Absolutamente no di akuerdo

18,18% 18

N.v.t. / No aplikabel

3,03% 3

TOTAAL

99

Mogelijk gemaakt door  SurveyMonkey®

Bekijk onze voorbeeld enquêtes en stel nu uw eigen enquêtes op!

Koppeling delen

KOPIE

100 reacties

**ENQUÊTE  
KWALITEIT VAN DE  
DIENSTVERLENING**





## Ombudsman

Aan de Voorzitter van de Staten van Curaçao  
De heer ing. W. Millerson  
p/a Wilhelminaplein 4  
Curaçao

Uw nummer:

Uw brief van:

Ons nummer: 247/2018

Onderwerp: aanbieding resultaten enquête dienstverlening overheidsonderdelen

Curaçao, 23 november 2018

Geachte heer Millerson,

Op 22 november 2018 gaf de Ombudsman een presentatie aan de Commissie van Justitie van het Parlement van Curaçao, waarbij onder meer aandacht is besteed aan het jaarverslag 2017 van de Ombudsman. Tijdens deze presentatie is verder ook gesproken over de door onze organisatie uitgevoerde enquête naar de dienstverlening van enkele overheidsonderdelen.

Deze enquête geeft een beeld van de wijze waarop de burger diverse aspecten van de dienstverlening door de geselecteerde overheidsonderdelen ervaart. De enquête levert derhalve waardevolle informatie op die kan dienen om de dienstverlening (o.a. telefonische bereikbaarheid en doolooptijd van stukken) op gerichte wijze te optimaliseren.

Zoals verzocht door de Voorzitter van de Commissie van Justitie, ontvangt u in de bijlage bij deze brief het resultaat van de door de Ombudsman uitgevoerde enquête.

Wij hopen u voldoende te hebben ingelicht en houden ons aanbevolen om deze brief nader toe te lichten.

Hoogachtend,

De Ombudsman van Curaçao,

K.R. Concepcion

Het doel van het onderzoek is om te achterhalen hoe de maatschappij de dienstverlening van de acht (8) overheidsinstanties ervaart

De overheidsinstanties waren:

- Bureau Rijbewijzen
- Kasnan Di Bario (regiokantoren sector sociale ontwikkeling)
- Korps Politie Curacao
- Maneho di Medio Ambiente I Naturalesa (Milieu en Natuurbeheer)
- Nieuwe Belastingorganisatie afd. Ontvanger Curacao
- Publieke Zaken (Burgerlijke stand)
- Ruimtelijke Ordening en Planning (ROP)
- Voogdijraad (Raad van de Kinderbescherming)

Voor een optimale representativiteit is het aantal mannen en vrouwen, leeftijd en nationaliteit gecontroleerd.

Het aantal geïnterviewde personen bedraagt 396.

Onderzoeks vragen :

Bereikbaarheid van de organisatie via email/internet was

Telefonische bereikbaarheid was

De totale doorlooptijd van de dienstverlening door de organisatie was

De vakkennis van de medewerkers van de organisatie was

De dienstverlening van de organisatie was

De organisatie heeft mijn klachten en ideeën serieus genomen

De organisatie heeft mij op een duidelijke manier aangewezen op mijn rechten en plichten

De organisatie verschafte mij juiste en op mijn situatie afgestemde informatie

De organisatie had een oplossingsgerichte en actieve aanpak van mijn zaak

De organisatie heeft mij met respect behandeld

De organisatie behandelde mijn persoonlijke gegevens op een vertrouwelijke wijze

## Bureau Rijbewijzen

	Bereikbaarheid van de organisatie via email/internet was	Telefonische bereikbaarheid was	De totale doorlooptijd van de dienstverlening door de organisatie was	De vakkennis van de medewerkers van de organisatie was	De dienstverlening van de overheidinstansie was
<b>Uitstekend</b>	7%	2%	13%	13%	9%
<b>Goed</b>	7%	5%	15%	22%	31%
<b>Voldoende</b>	11%	11%	20%	44%	20%
<b>Onvoldoende</b>	18%	20%	24%	16%	13%
<b>Slecht</b>	9%	22%	29%	5%	27%
<b>N.v.t.</b>	47%	40%	0%	0%	0%

	De organisatie heeft mijn klachten en ideeën serieus genomen	De organisatie heeft mij op een duidelijke manier aangewezen op mijn rechten en plichten	De organisatie verschafte mij juiste en op mijn situatie afgestemde informatie	De organisatie had een oplossingsgerichte en actieve aanpak van mijn zaak	De organisatie heeft mij met respect behandeld	De organisatie behandelde mijn persoonlijke gegevens op een vertrouwelijke wijze
<b>Helemaal mee eens</b>	0%	5%	11%	9%	9%	9%
<b>Mee Eens</b>	15%	33%	45%	47%	64%	71%
<b>Eens noch oneens</b>	27%	27%	18%	18%	18%	5%
<b>Oneens</b>	9%	15%	9%	15%	9%	0%
<b>Zeer mee oneens</b>	4%	4%	0%	2%	0%	2%
<b>N.v.t.</b>	45%	16%	16%	9%	0%	13%

## Kasnan Di Bario (regiokantoren sector sociale ontwikkeling)

	Bereikbaarheid van de organisatie via email/internet was	Telefonische bereikbaarheid was	De totale doorlooptijd van de dienstverlening door de organisatie was	De vakkennis van de medewerkers van de organisatie was	De dienstverlening van de overheidinstansie was
<b>Uitstekend</b>	3%	0%	0%	3%	0%
<b>Goed</b>	0%	5%	8%	22%	22%
<b>Voldoende</b>	8%	27%	41%	35%	24%
<b>Onvoldoende</b>	35%	38%	35%	30%	38%
<b>Slecht</b>	16%	16%	14%	8%	14%
<b>N.v.t.</b>	38%	14%	3%	3%	3%

	De organisatie heeft mijn klachten en ideeën serieus genomen	De organisatie heeft mij op een duidelijke manier aangewezen op mijn rechten en plichten	De organisatie verschafte mij juiste en op mijn situatie afgestemde informatie	De organisatie had een oplossingsgerichte en actieve aanpak van mijn zaak	De organisatie heeft mij met respect behandeld	De organisatie behandelde mijn persoonlijke gegevens op een vertrouwelijke wijze
<b>Helemaal mee eens</b>	5%	0%	0%	5%	14%	19%
<b>Mee Eens</b>	19%	30%	49%	38%	46%	43%
<b>Eens noch oneens</b>	16%	27%	27%	24%	30%	27%
<b>Oneens</b>	3%	19%	14%	22%	3%	3%
<b>Zeer mee oneens</b>	19%	5%	5%	8%	5%	5%
<b>N.v.t.</b>	38%	19%	5%	3%	3%	3%

## Korps Politie Curaçao

	Bereikbaarheid van de organisatie via email/internet was	Telefonische bereikbaarheid was	De totale doorlooptijd van de dienstverlening door de organisatie was	De vakennis van de medewerkers van de organisatie was	De dienstverlening van de overheidsinstantie was
<b>Uitstekend</b>	0%	0%	0%	3%	0%
<b>Goed</b>	3%	6%	3%	29%	13%
<b>Voldoende</b>	14%	19%	25%	31%	19%
<b>Onvoldoende</b>	24%	32%	43%	28%	46%
<b>Slecht</b>	18%	33%	28%	8%	22%
<b>N.v.t.</b>	42%	10%	1%	1%	0%

	De organisatie heeft mijn klachten en ideeën serieus genomen	De organisatie heeft mij op een duidelijke manier aangewezen op mijn rechten en plichten	De organisatie verschafte mij juiste en op mijn situatie afgestemde informatie	De organisatie had een oplossingsgerichte en actieve aanpak van mijn zaak	De organisatie heeft mij met respect behandeld	De organisatie behandelde mijn persoonlijke gegevens op een vertrouwelijke wijze
<b>Helemaal mee eens</b>	0%	6%	6%	0%	8%	14%
<b>Mee Eens</b>	14%	43%	29%	26%	49%	49%
<b>Eens noch oneens</b>	35%	22%	36%	28%	26%	18%
<b>Oneens</b>	17%	21%	18%	26%	11%	1%
<b>Zeer mee oneens</b>	21%	8%	10%	19%	6%	10%
<b>N.v.t.</b>	14%	0%	1%	0%	0%	8%

## Maneho di Medio Ambiente I Naturalesa (Milieu en Natuurbeheer)

	Bereikbaarheid van de organisatie via email/internet was	Telefonische bereikbaarheid was	De totale doorlooptijd van de dienstverlening door de organisatie was	De vakennis van de medewerkers van de organisatie was	De dienstverlening van de overheidsinstantie was
<b>Uitstekend</b>	0%	0%	0%	10%	10%
<b>Goed</b>	20%	10%	20%	10%	10%
<b>Voldoende</b>	30%	40%	30%	10%	10%
<b>Onvoldoende</b>	30%	20%	20%	20%	20%
<b>Slecht</b>	20%	30%	30%	30%	30%
<b>N.v.t.</b>	0%	0%	0%	20%	20%

	De organisatie heeft mijn klachten en ideeën serieus genomen	De organisatie heeft mij op een duidelijke manier aangewezen op mijn rechten en plichten	De organisatie verschafte mij juiste en op mijn situatie afgestemde informatie	De organisatie had een oplossingsgerichte en actieve aanpak van mijn zaak	De organisatie heeft mij met respect behandeld	De organisatie behandelde mijn persoonlijke gegevens op een vertrouwelijke wijze
<b>Kompletamente di akuerdo / Helemaal mee eens</b>	0%	0%	0%	0%	0%	0%
<b>Di akeurdo / Mee Eens</b>	40%	40%	40%	40%	40%	40%
<b>Ni di akuerdo, ni den desakeurdo / Eens noch oneens</b>	30%	40%	30%	30%	30%	30%
<b>No di akuerdo / Oneens</b>	20%	20%	30%	30%	30%	30%
<b>Absolutamente no di akeurdo / Zeer mee oneens</b>	10%	0%	0%	0%	0%	0%
<b>No aplikabel / N.v.t.</b>	0%	0%	0%	0%	0%	0%

## Nieuwe Belastingorganisatie afd. Ontvanger Curaçao

	Bereikbaarheid van de organisatie via email/internet was	Telefonische bereikbaarheid was	De totale doorlooptijd van de dienstverlening door de organisatie was	De vakkennis van de medewerkers van de organisatie was	De dienstverlening van de overheidsinstantie was
<b>Uitstekend</b>	1%	0%	0%	7%	3%
<b>Goed</b>	12%	21%	30%	37%	34%
<b>Voldoende</b>	22%	15%	26%	33%	37%
<b>Onvoldoende</b>	21%	14%	25%	14%	18%
<b>Slecht</b>	15%	32%	18%	8%	8%
<b>N.v.t.</b>	29%	19%	1%	1%	0%

	De organisatie heeft mijn klachten en ideeën serieus genomen	De organisatie heeft mij op een duidelijke manier aangewezen op mijn rechten en plichten	De organisatie verschafte mij juiste en op mijn situatie afgestemde informatie	De organisatie had een oplossingsgerichte en actieve aanpak van mijn zaak	De organisatie heeft mij met respect behandeld	De organisatie behandelde mijn persoonlijke gegevens op een vertrouwelijke wijze
<b>Helemaal mee eens</b>	3%	10%	8%	4%	12%	19%
<b>Mee Eens</b>	21%	36%	53%	53%	66%	56%
<b>Eens noch oneens</b>	16%	27%	23%	22%	16%	14%
<b>Oneens</b>	21%	12%	10%	15%	4%	1%
<b>Zeer mee oneens</b>	5%	7%	3%	3%	1%	3%
<b>N.v.t.</b>	34%	8%	3%	3%	0%	7%

## Publieke Zaken (Burgerlijke stand)

	Bereikbaarheid van de organisatie via email/internet was	Telefonische bereikbaarheid was	De totale doorlooptijd van de dienstverlening door de organisatie was	De vakkennis van de medewerkers van de organisatie was	De dienstverlening van de overheidsinstantie was
<b>Uitstekend</b>	4%	1%	6%	11%	11%
<b>Goed</b>	25%	12%	33%	47%	44%
<b>Voldoende</b>	19%	15%	34%	28%	27%
<b>Onvoldoende</b>	11%	17%	20%	9%	13%
<b>Slecht</b>	6%	16%	7%	4%	5%
<b>N.v.t.</b>	35%	39%	0%	1%	0%

	De organisatie heeft mijn klachten en ideeën serieus genomen	De organisatie heeft mij op een duidelijke manier aangewezen op mijn rechten en plichten	De organisatie verschafte mij juiste en op mijn situatie afgestemde informatie	De organisatie had een oplossingsgerichte en actieve aanpak van mijn zaak	De organisatie heeft mij met respect behandeld	De organisatie behandelde mijn persoonlijke gegevens op een vertrouwelijke wijze
<b>Helemaal mee eens</b>	5%	9%	12%	9%	25%	28%
<b>Mee Eens</b>	14%	44%	56%	52%	56%	41%
<b>Eens noch oneens</b>	20%	18%	9%	12%	9%	15%
<b>Oneens</b>	11%	11%	9%	11%	8%	2%
<b>Zeer mee oneens</b>	2%	3%	4%	2%	1%	1%
<b>N.v.t.</b>	48%	15%	10%	14%	1%	13%

## Ruimtelijke Ordening en Planning (ROP)

	Bereikbaarheid van de organisatie via email/internet was	Telefonische bereikbaarheid was	De totale doorlooptijd van de dienstverlening door de organisatie was	De vakkennis van de medewerkers van de organisatie was	De dienstverlening van de overheidsinstantie was
<b>Uitstekend</b>	0%	0%	0%	0%	0%
<b>Goed</b>	5%	5%	0%	9%	14%
<b>Voldoende</b>	0%	14%	18%	45%	14%
<b>Onvoldoende</b>	27%	36%	36%	32%	50%
<b>Slecht</b>	36%	32%	41%	14%	23%
<b>N.v.t.</b>	32%	14%	5%	0%	0%

	De organisatie heeft mijn klachten en ideeën serieus genomen	De organisatie heeft mij op een duidelijke manier aangewezen op mijn rechten en plichten	De organisatie verschafte mij juiste en op mijn situatie afgestemde informatie	De organisatie had een oplossingsgerichte en actieve aanpak van mijn zaak	De organisatie heeft mij met respect behandeld	De organisatie behandelde mijn persoonlijke gegevens op een vertrouwelijke wijze
<b>Helemaal mee eens</b>	0%	0%	0%	0%	0%	5%
<b>Mee Eens</b>	9%	27%	32%	18%	55%	55%
<b>Eens noch oneens</b>	23%	9%	23%	23%	41%	18%
<b>Oneens</b>	14%	36%	36%	36%	5%	0%
<b>Zeer mee oneens</b>	23%	14%	9%	23%	0%	0%
<b>N.v.t.</b>	32%	14%	0%	0%	0%	23%

## Voogdijraad (Raad van de Kinderbescherming)

	Bereikbaarheid van de organisatie via email/internet was	Telefonische bereikbaarheid was	De totale doorlooptijd van de dienstverlening door de organisatie was	De vakkennis van de medewerkers van de organisatie was	De dienstverlening van de overheidsinstantie was
<b>Uitstekend</b>	0%	4%	0%	4%	0%
<b>Goed</b>	4%	8%	8%	23%	19%
<b>Voldoende</b>	15%	19%	19%	31%	4%
<b>Onvoldoende</b>	23%	35%	46%	31%	46%
<b>Slecht</b>	27%	27%	27%	8%	31%
<b>N.v.t.</b>	31%	8%	0%	4%	0%

	De organisatie heeft mijn klachten en ideeën serieus genomen	De organisatie heeft mij op een duidelijke manier aangewezen op mijn rechten en plichten	De organisatie verschafte mij juiste en op mijn situatie afgestemde informatie	De organisatie had een oplossingsgerichte en actieve aanpak van mijn zaak	De organisatie heeft mij met respect behandeld	De organisatie behandelde mijn persoonlijke gegevens op een vertrouwelijke wijze
<b>Helemaal mee eens</b>	0%	8%	4%	4%	8%	12%
<b>Mee Eens</b>	15%	27%	42%	27%	42%	65%
<b>Eens noch oneens</b>	35%	31%	23%	27%	31%	8%
<b>Oneens</b>	27%	23%	19%	31%	12%	4%
<b>Zeer mee oneens</b>	4%	12%	12%	12%	8%	4%
<b>N.v.t.</b>	19%	0%	0%	0%	0%	8%

# BUDGETUITPUTTING 2018



Per grootboekrekening  
Vanaf 1 januari t/m 31 december 2018

Beschrijving	Oorspronkelijk budget	Begrotingswijziging	Totaal budget	Werkelijke inkomstenuitgaven	Openstaande verplichtingen	Totale uitputting	Restant budget
10 Staatsorganen en ov.Alg.Org.							
02 Algemeen beheer Staatsorganen							
100203 Ombudsman							
4211 Salarisseen,lonen&Bezoldiging	719.600,00		719.600,00	633.782,00		633.782,00	85.818,00
4213 Kinder toeslag	3.900,00		3.900,00	4.720,00		4.720,00	820,00-
4214 Vakantie toeslag	43.800,00		43.800,00	38.362,56		38.362,56	5.437,44
4216 Over. Uitg. Salarissen&Lonen	8.200,00		8.200,00				8.200,00
4221 Afdracht AOV/AWW	57.796,86		57.796,86	92.110,60		92.110,60	34.313,74-
4222 Afdracht AVBZ	3.900,00		3.900,00	3.209,31		3.209,31	690,69
4225 APNA Pensioenbijdragen	100.700,00		100.700,00	114.080,76		114.080,76	13.380,76-
4229 Afdracht BVZ premie	71.000,00		71.000,00	84.762,18		84.762,18	13.762,18-
4321 Inhuur van Personeel	15.000,00		15.000,00	8.065,00		7.823,40	241,60
4323 Kosten Vertaling&Vertolkning	8.000,00		8.000,00	60,00		203,84	396,16
4324 Stag. Vrijw. & Vakantiejobs	12.900,00		12.900,00	7.862,00		7.665,40	196,60
4334 Opleiding & Training	30.000,00		30.000,00	18.552,00		16.921,05	1.630,95
4337 Vervoer	15.400,00		15.400,00	18.00,00			180,00
4338 Vergaderkosten,&Presentatiegeld	20.000,00		20.000,00	11.100,00		830,50	719,50-
4339 Representatie&Voorlichting	75.000,00		75.000,00	2.167,00-		71.637,85	1.195,15
4341 Vervoer, Reis,&Verblijfkosten	40.000,00		40.000,00	27.306,00-		12.685,29	8,71
4351 Huur Gebouwen & Terrainen	275.400,00		3.00	275.403,00		275.400,96	2,04
4352 Onderhoud Gebouwen&Terrainen	26.700,00		11.734,00	38.434,00		39.346,75	40.764,48
4353 Verz. & Belast. Huisvesting	6.000,00		6.000,00	300,00-		5.700,00	1.907,70
4354 Verbruik Nutsvoorzieningen	48.000,00		48.000,00	1.613,00-		46.387,00	37.689,18
4355 Huur Duurzame Roerende Goed.	1.000,00		1.000,00	1.377,00		2.377,00	2.314,88
4356 Onderhoud Duurz.Roer. Goed.	15.000,00		15.000,00	256,00		15.743,86	87,50
4357 Overig Huisvesting	2.500,00		2.500,00	63.413,00		65.913,00	61.073,08
4371 Huur & Lease Kantooruitrust.	3.000,00		3.000,00	150,00-		2.850,00	2.850,00
4372 Onderhoud Kantooruitrusting	100.200,00		100.200,00	40.008,00-		60.192,00	48.568,38
4373 Kleine Inventarisgoederen	50.000,00		50.000,00	667,00		50.667,00	41.966,80
4374 Telefoon & Faxkosten	40.500,00		40.500,00	13.057,00-		27.443,00	14.456,07
4375 Porto & Vrachtkosten	2.000,00		2.000,00	100,00-		1.900,00	11,33
4376 Abonnementen & Lektuur	24.500,00		24.500,00	401,00-		24.099,00	19.169,28
4377 Contributies&Lidmaatschappen	5.000,00		5.000,00	236,00-		4.764,00	273,00
4378 Publieke Voorlichting	81.000,00		81.000,00	36.314,00-		44.686,00	44.338,65
4379 Advieskosten	20.000,00		20.000,00	11.500,00		31.500,00	30.000,00
4381 Overige Kantoorexploitatie	3.000,00		3.000,00	150,00-		2.850,00	2.850,00
4422 Onderhoud Voertuigen	4.000,00		4.000,00	198,00-		3.802,00	638,11
4423 Verbruik Benzine & Olie	4.800,00		4.800,00	240,00-		4.560,00	989,65
4424 Verzek.&Belast.Openb.vervoer	6.600,00		6.600,00	4.307,00		10.907,00	10.906,55
4426 Overig Openbaar Vervoer	200,00		200,00	10,00-		190,00	190,00

Vanaf 1 januari t/m 31 december 2018

Beschrijving	Oorspronkelijk budget	Begrotingswijziging	Totaal budget	Werkelijke inkosten/bijgraven	Openstaande verplichtingen	Totale uitputting	Restant budget
4467 Overig UitDesiced Werk	2.000,00	67.037,00	69.037,00	38.315,20	28.315,00	66.630,20	2.406,80
4511 Normale Afschrijvingen	38.900,00	10.700,00	49.600,00	61.982,31	61.982,31	12.382,31-	
4913 Gebouwen	40.000,00		40.000,00				40.000,00
4921 Kantoor inrichting	32.000,00		32.000,00	15.184,90	15.184,90	16.151,10	
4922 Kantoor Apparatuur	50.000,00		50.000,00	21.557,22	21.557,22	28.442,78	
4923 Transportmiddelen	100.000,00		100.000,00	98.500,00	98.500,00	1.500,00	
5214 Verhale Ziektekosten 10%			861,62-			861,62-	
5215 Verhale Premie AOV/AWW		37.947,48-			37.947,48-	37.947,48	
5217 Verhale premie BVZ		26.799,45-			26.799,45-	26.799,45	
5221 Verhale Pensioenpremies		31.007,37-			31.007,37-	31.007,37	
100203 Ombudsman	2.207.496,86	17.186,00-	2.190.310,86	1.871.699,70	31.157,29	1.902.856,99	287.453,87
02 Algemeen beheer Staatsorganen	2.207.496,86	17.186,00-	2.190.310,86	1.871.699,70	31.157,29	1.902.856,99	287.453,87
10 Staatsorganen en ov.Alg.Org.	2.207.496,86	17.186,00-	2.190.310,86	1.871.699,70	31.157,29	1.902.856,99	287.453,87

# PROGRAMMA MASTERCLASS



## MASTERCLASS

### Bewijsrecht in het Bestuursrecht

Datum	Vrijdag 28 September 2018
Tijdstip	08.30 uur - 17.00 uur
Locatie	World Trade Center
Inschrijving	<a href="mailto:info@ombudsman-curacao.cw">info@ombudsman-curacao.cw</a>
Kosten	Geen



De Ombudsman organiseert op vrijdag 28 september 2018 een Masterclass Bewijsrecht in het Bestuursrecht.

In deze Masterclass worden de grondbeginselen van het bewijsrecht in het bestuurs(proces)recht verkend. In dit verband wordt stilgestaan bij de grenzen van het bewijsrecht, en hoe bewijs in de bestuursrechtelijke praktijk wordt vergaard en beoordeeld. De ervaren docenten staan voornamelijk stil bij de rol van het bewijs(recht) in administratiefrechtelijke procedures zoals de klachtprecedure, de bezwaarprocedure en de beroepsprocedure.

Deze Masterclass wordt verzorgd door prof. mr. L.J.J. Rogier en mr. dr. J.Th. Drop. Prof. mr. L.J.J. Rogier is hoogleraar Staats- en Bestuursrecht aan de University of Curaçao. Mr. dr. Drop is staatsraad in de Afdeling Bestuursrechtspraak van de Raad van State.

#### Masterclass Ombudsman Curaçao



- 8:45 opening door de ombudsman
- 9:00-10:30 bewijs in bestuursrecht I (Drop)
- 10:45-12:15 bewijs bij interne klachtprecedure (Rogier)
- 13:30-14:45 bewijs in de ombudsprocedure (Rogier)
- 15:00-16:30 bewijs in bestuursrecht II (Drop)

# **MASTERCLASS**

## **BEWIJS IN HET BESTUURSRECHT**

World Trade Center, Wayaca Room  
Curaçao, 28 september 2018

8.00 uur	registratie
8:45 uur	opening
9:00 uur - 10:30 uur	bewijs in bestuursrecht I mr. dr. J. Drop
PAUZE	
10:45 uur - 12:15 uur	bewijs bij interne klachtprocedure prof. mr. L. Rogier
LUNCH	
13:30 uur - 14:45 uur	bewijs in de ombudsprocedure prof. mr. L. Rogier
PAUZE	
15:00 uur - 16:30 uur	bewijs in bestuursrecht II mr. dr. J. Drop
16.30 uur - 18.00 uur	borrel



# PARIS PRINCIPLES



---

United Nations

A/RES/48/134



## General Assembly

Distr. GENERAL

20 December 1993

ORIGINAL:  
ENGLISH

---

A/RES/48/134  
85th plenary meeting  
20 December 1993

48/134. National institutions for the promotion and protection of human rights

The General Assembly,

Recalling the relevant resolutions concerning national institutions for the protection and promotion of human rights, notably its resolutions 41/129 of 4 December 1986 and 46/124 of 17 December 1991 and Commission on Human Rights resolutions 1987/40 of 10 March 1987, 1988/72 of 10 March 1988, 1989/52 of 7 March 1989, 1990/73 of 7 March 1990, 1991/27 of 5 March 1991 and 1992/54 of 3 March 1992, and taking note of Commission resolution 1993/55 of 9 March 1993,

Emphasizing the importance of the Universal Declaration of Human Rights, the International Covenants on Human Rights and other international instruments for promoting respect for and observance of human rights and fundamental freedoms,

Affirming that priority should be accorded to the development of appropriate arrangements at the national level to ensure the effective implementation of international human rights standards,

Convinced of the significant role that institutions at the national level can play in promoting and protecting human rights and fundamental freedoms and in developing and enhancing public awareness of those rights and freedoms,

Recognizing that the United Nations can play a catalytic role in assisting the development of national institutions by acting as a clearing-house for the exchange of information and experience,

Mindful in this regard of the guidelines on the structure and functioning of national and local institutions for the promotion and protection of human rights endorsed by the General Assembly in its resolution 33/46 of 14 December 1978,

Welcoming the growing interest shown worldwide in the creation and strengthening of national institutions, expressed during the Regional Meeting

for Africa of the World Conference on Human Rights, held at Tunis from 2 to 6 November 1992, the Regional Meeting for Latin America and the Caribbean, held at San Jose from 18 to 22 January 1993, the Regional Meeting for Asia, held at Bangkok from 29 March to 2 April 1993, the Commonwealth Workshop on National Human Rights Institutions, held at Ottawa from 30 September to 2 October 1992 and the Workshop for the Asia and Pacific Region on Human Rights Issues, held at Jakarta from 26 to 28 January 1993, and manifested in the decisions announced recently by several Member States to establish national institutions for the promotion and protection of human rights,

Bearing in mind the Vienna Declaration and Programme of Action, in which the World Conference on Human Rights reaffirmed the important and constructive role played by national institutions for the promotion and protection of human rights, in particular in their advisory capacity to the competent authorities, their role in remedying human rights violations, in the dissemination of human rights information and in education in human rights,

Noting the diverse approaches adopted throughout the world for the promotion and protection of human rights at the national level, emphasizing the universality, indivisibility and interdependence of all human rights, and emphasizing and recognizing the value of such approaches to promoting universal respect for and observance of human rights and fundamental freedoms,

1. Takes note with satisfaction of the updated report of the Secretary-General, prepared in accordance with General Assembly resolution 46/124 of 17 December 1991;
2. Reaffirms the importance of developing, in accordance with national legislation, effective national institutions for the promotion and protection of human rights and of ensuring the pluralism of their membership and their independence;
3. Encourages Member States to establish or, where they already exist, to strengthen national institutions for the promotion and protection of human rights and to incorporate those elements in national development plans;
4. Encourages national institutions for the promotion and protection of human rights established by Member States to prevent and combat all violations of human rights as enumerated in the Vienna Declaration and Programme of Action and relevant international instruments;
5. Requests the Centre for Human Rights of the Secretariat to continue its efforts to enhance cooperation between the United Nations and national institutions, particularly in the field of advisory services and technical assistance and of information and education, including within the framework of the World Public Information Campaign for Human Rights;
6. Also requests the Centre for Human Rights to establish, upon the request of States concerned, United Nations centres for human rights documentation and training and to do so on the basis of established procedures for the use of available resources within the United Nations Voluntary Fund for Advisory Services and Technical Assistance in the Field of Human Rights;
7. Requests the Secretary-General to respond favourably to requests from Member States for assistance in the establishment and strengthening of national institutions for the promotion and protection of human rights as part of the programme of advisory services and technical cooperation in the field of human rights, as well as national centres for human rights documentation and training;

8. Encourages all Member States to take appropriate steps to promote the exchange of information and experience concerning the establishment and effective operation of such national institutions;

9. Affirms the role of national institutions as agencies for the dissemination of human rights materials and for other public information activities, prepared or organized under the auspices of the United Nations;

10. Welcomes the organization under the auspices of the Centre for Human Rights of a follow-up meeting at Tunis in December 1993 with a view, in particular, to examining ways and means of promoting technical assistance for the cooperation and strengthening of national institutions and to continuing to examine all issues relating to the question of national institutions;

11. Welcomes also the Principles relating to the status of national institutions, annexed to the present resolution;

12. Encourages the establishment and strengthening of national institutions having regard to those principles and recognizing that it is the right of each State to choose the framework that is best suited to its particular needs at the national level;

13. Requests the Secretary-General to report to the General Assembly at its fiftieth session on the implementation of the present resolution.

#### ANNEX

##### Principles relating to the status of national institutions

###### Competence and responsibilities

1. A national institution shall be vested with competence to promote and protect human rights.

2. A national institution shall be given as broad a mandate as possible, which shall be clearly set forth in a constitutional or legislative text, specifying its composition and its sphere of competence.

3. A national institution shall, *inter alia*, have the following responsibilities:

(a) To submit to the Government, Parliament and any other competent body, on an advisory basis either at the request of the authorities concerned or through the exercise of its power to hear a matter without higher referral, opinions, recommendations, proposals and reports on any matters concerning the promotion and protection of human rights; the national institution may decide to publicize them; these opinions, recommendations, proposals and reports, as well as any prerogative of the national institution, shall relate to the following areas:

(i) Any legislative or administrative provisions, as well as provisions relating to judicial organizations, intended to preserve and extend the protection of human rights; in that connection, the national institution shall examine the legislation and administrative provisions in force, as well as bills and proposals, and shall make such recommendations as it deems appropriate in order to ensure that these provisions conform to the fundamental principles of human rights; it shall, if necessary, recommend the adoption of new legislation, the

amendment of legislation in force and the adoption or amendment of administrative measures;

- (ii) Any situation of violation of human rights which it decides to take up;
  - (iii) The preparation of reports on the national situation with regard to human rights in general, and on more specific matters;
  - (iv) Drawing the attention of the Government to situations in any part of the country where human rights are violated and making proposals to it for initiatives to put an end to such situations and, where necessary, expressing an opinion on the positions and reactions of the Government;
- (b) To promote and ensure the harmonization of national legislation regulations and practices with the international human rights instruments to which the State is a party, and their effective implementation;
- (c) To encourage ratification of the above-mentioned instruments or accession to those instruments, and to ensure their implementation;
- (d) To contribute to the reports which States are required to submit to United Nations bodies and committees, and to regional institutions, pursuant to their treaty obligations and, where necessary, to express an opinion on the subject, with due respect for their independence;
- (e) To cooperate with the United Nations and any other organization in the United Nations system, the regional institutions and the national institutions of other countries that are competent in the areas of the promotion and protection of human rights;
- (f) To assist in the formulation of programmes for the teaching of, and research into, human rights and to take part in their execution in schools, universities and professional circles;
- (g) To publicize human rights and efforts to combat all forms of discrimination, in particular racial discrimination, by increasing public awareness, especially through information and education and by making use of all press organs.

#### Composition and guarantees of independence and pluralism

1. The composition of the national institution and the appointment of its members, whether by means of an election or otherwise, shall be established in accordance with a procedure which affords all necessary guarantees to ensure the pluralist representation of the social forces (of civilian society) involved in the promotion and protection of human rights, particularly by powers which will enable effective cooperation to be established with, or through the presence of, representatives of:

- (a) Non-governmental organizations responsible for human rights and efforts to combat racial discrimination, trade unions, concerned social and professional organizations, for example, associations of lawyers, doctors, journalists and eminent scientists;
- (b) Trends in philosophical or religious thought;
- (c) Universities and qualified experts;

(d) Parliament;

(e) Government departments (if these are included, their representatives should participate in the deliberations only in an advisory capacity).

2. The national institution shall have an infrastructure which is suited to the smooth conduct of its activities, in particular adequate funding. The purpose of this funding should be to enable it to have its own staff and premises, in order to be independent of the Government and not be subject to financial control which might affect its independence.

3. In order to ensure a stable mandate for the members of the national institution, without which there can be no real independence, their appointment shall be effected by an official act which shall establish the specific duration of the mandate. This mandate may be renewable, provided that the pluralism of the institution's membership is ensured.

#### Methods of operation

Within the framework of its operation, the national institution shall:

(a) Freely consider any questions falling within its competence, whether they are submitted by the Government or taken up by it without referral to a higher authority, on the proposal of its members or of any petitioner;

(b) Hear any person and obtain any information and any documents necessary for assessing situations falling within its competence;

(c) Address public opinion directly or through any press organ, particularly in order to publicize its opinions and recommendations;

(d) Meet on a regular basis and whenever necessary in the presence of all its members after they have been duly convened;

(e) Establish working groups from among its members as necessary, and set up local or regional sections to assist it in discharging its functions;

(f) Maintain consultation with the other bodies, whether jurisdictional or otherwise, responsible for the promotion and protection of human rights (in particular ombudsmen, mediators and similar institutions);

(g) In view of the fundamental role played by the non-governmental organizations in expanding the work of the national institutions, develop relations with the non-governmental organizations devoted to promoting and protecting human rights, to economic and social development, to combating racism, to protecting particularly vulnerable groups (especially children, migrant workers, refugees, physically and mentally disabled persons) or to specialized areas.

#### Additional principles concerning the status of commissions with quasi-jurisdictional competence

A national institution may be authorized to hear and consider complaints and petitions concerning individual situations. Cases may be brought before it by individuals, their representatives, third parties, non-governmental

organizations, associations of trade unions or any other representative organizations. In such circumstances, and without prejudice to the principles stated above concerning the other powers of the commissions, the functions entrusted to them may be based on the following principles:

(a) Seeking an amicable settlement through conciliation or, within the limits prescribed by the law, through binding decisions or, where necessary, on the basis of confidentiality;

(b) Informing the party who filed the petition of his rights, in particular the remedies available to him, and promoting his access to them;

(c) Hearing any complaints or petitions or transmitting them to any other competent authority within the limits prescribed by the law;

(d) Making recommendations to the competent authorities, especially by proposing amendments or reforms of the laws, regulations and administrative practices, especially if they have created the difficulties encountered by the persons filing the petitions in order to assert their rights.

**PROGRAMMA  
ACTIVITEITEN VIERING  
EN PROGRAMMABOEKJE  
VIERING 15 JAAR**





15<sup>TH</sup> ANNIVERSARY  
THE OFFICE OF  
THE OMBUDSMAN  
OF CURAÇAO

## PROGRAM BOOK

2018



# CONTENT

CONTENT	PAGE
MISSION AND VISION	2
WELCOME MESSAGE	3
CURAÇAO OMBUDSMAN TIMELINE	4
TONIGHT'S PROGRAM	5
PREFACE	6
BIOGRAPHY KEYNOTE SPEAKER	8



## MISSION

Our mission is to conduct independent and high-quality objective investigations, as a way to promote, in a balanced manner, the integrity, effectiveness, accountability and transparency from and within the public sector.

## VISION

We want a public sector that functions in an honest, effective, transparent and accountable manner.

# WELCOME MESSAGE

THE OMBUDSMAN OF CURAÇAO



Distinguished Guests,

I would like to personally welcome you to the celebration of the fifteenth anniversary of the institution of the Ombudsman in Curaçao. Your support is very important as we continue to grow and accomplish our goals in the field of promoting good governance.

Today we not only celebrate the work and efforts of those who pioneered this institution, we also give you a glimpse of where we stand and where we are headed.

Thank you for attending our celebration and engaging with us. Together we can shape the future and help make Curaçao a better place.

Curaçao, May 18 2018

The Ombudsman of Curaçao,  
Keursly Concincion



# CURAÇAO OMBUDSMAN TIMELINE

PAST AND PRESENT OMBUDSMEN



MR. FREDERIK WIEL LL.M

2003 - 2009

Mr. Frederik (Fred) P. Wiel was appointed Ombudsman of the island of Curaçao on the 29th of April 2003 by the Island Council of the Island Territory of Curaçao. The Island Territory of Curaçao was a part of the country Netherlands Antilles. Mr. Wiel was the first holder of the Office of Ombudsman in Curaçao.



MRS. ALBA M.T. MARTIJN LL.M

2009 - 2015

Mrs. Alba Martijn succeeded Mr. Fred Wiel as Ombudsman of the island of Curaçao on the 30th of June 2009. After the constitutional reforms of 2010, resulting in the dissolution of the Netherlands Antilles, Mrs. Martijn became the first Ombudsman of the autonomous country of Curaçao.



MR. KEURSLY CONCINCION

2015 - INCUMBENT

Mr. Keursly Concincion was elected Ombudsman of Curaçao on the 13th of October 2015 and was sworn in on the 27th of October 2015 by the President of the Parliament of Curaçao. Mr. Concincion is the incumbent Ombudsman.



## TONIGHT'S PROGRAM

FRIDAY, MAY 18<sup>TH</sup> 2018

TIME	EVENT
18.00 – 18.45	DINNER BUFFET
18.45	OPENING
18.45 – 18.55	PRIME MINISTER OF CURAÇAO <b>MR. EUGENE RHUGGENAATH</b>
18.55 – 19.10	OMBUDSMAN OF CURAÇAO <b>MR. KEURSLY CONCINION</b>
19.10 – 19.40	KEYNOTE SPEAKER <b>MS. VICTORIA PEARMAN</b> President of the Caribbean Ombudsman Association Ombudsman of Bermuda "The Role of the Ombudsman in Promoting Good Governance"
19.40	CLOSING
19.40 – 21.00	SOCIAL MEETING



## PREFACE

THE OFFICE OF THE OMBUDSMAN OF CURAÇAO

The Ombudsman releases a report of its activities to the Parliament on an annual basis. This annual report is made public and generally available. The annual report of the Ombudsman is important for internal use within the Institute as well. On the basis of the actual figures and other considerations in the report, the Ombudsman may evaluate the policies and may, where necessary, make improvements.

The past year, much attention has been given to the internal affairs of the Institute. The work processes were critically examined with the aim to improve efficiency and to increase usability in practice of these processes. The organizational structure of the Office of the Ombudsman was examined as well. Within the framework hereof, the content of existing duties were looked at. Furthermore, new duties have been looked at, that are desirable considering the direction in which the Institute wants to function.

During the process to evaluate and reorganize the internal affairs of the institute, the Ombudsman's core task, namely promoting the adequacy of the administration, was, of course, never lost from sight. The requests that have been submitted to the Ombudsman (nearly identical in number to that of the year 2015) were handled on a swift and caring basis. The Ombudsman has, per usual, searched for a practical solution to most issues, either through a telephone conversation, a conversation in person or through some form of written proceedings. In addition to applying these forms of mediation, the Ombudsman has released several reports and letters released.

One of the highlights in the year under review is the fact that a vision and a mission have been determined. The determination (and disclosure) of a vision and a mission increases the clarity and predictability of the acts of the Ombudsman to all stakeholders. The establishment of a vision and a mission in practice further contributes significantly to reinforce confidence in the institute of the Ombudsman. This confidence, mainly maintaining it, is an essential condition for the proper functioning of the Institute.



## PREFACE

THE OFFICE OF THE OMBUDSMAN OF CURAÇAO

Having confidence in the Institute of the Ombudsman in any case means that the government must have the conviction that the recommendations of the Ombudsman contribute to the adequacy of the conduct of the administration.

When the Ombudsman's annual report of 2015 was discussed in the Central Committee of the Parliament of Curaçao on April 11, 2017, among other things, the way in which it handles the formal recommendations of the Ombudsman was discussed extensively. One of the conclusions that could be drawn from the annual report of 2015, was that a swift response to the formal recommendations of the Ombudsman was not always given.

Taking into account the content of the present annual report, the Ombudsman notes that there was still room for improvement in 2016 as well for the way in which the government dealt with the formal recommendations of the Ombudsman. In this respect, the Ombudsman therefore expresses the hope that in the near future there will be a changing attitude, in which the institutes who are tasked with ensuring the adequacy of the administration in a general sense, will increasingly be seen as valuable pillars of a well-functioning democratic constitutional state. As a High Council of State tasked with reviewing the adequacy of the conduct of the Curaçao government, the Ombudsman wishes to, where possible, continue to contribute constructively and proactively together with the government and other stakeholders to the process of further increasing the quality of the administration. As a community, we all benefit from it.

Keursly Concincion  
The Ombudsman of Curaçao



## BIOGRAPHY KEYNOTE SPEAKER

MS. VICTORIA PEARMAN - PRESIDENT CARIBBEAN OMBUDSMAN ASSOCIATION



Victoria Pearman was appointed as Bermuda's second Ombudsman effective March 17th, 2014. She has been a member of the Caribbean Ombudsman Association (CAROA) since 2015 and was elected as CAROA President in 2017.

A native of Bermuda, Ms. Pearman attended high school in Mandeville, Jamaica at West Indies College, now Northern Caribbean University and is a frequent visitor to the Caribbean islands. Although Bermuda is located in the mid-Atlantic, it is connected to the people of the Caribbean by family and by culture, notwithstanding its remote geographical location. She believes Bermuda is properly associated with the Caribbean and that we are more alike than we are unalike.

Ms. Pearman graduated summa cum laude with a Bachelor of Arts degree from American International College (Massachusetts, USA). She received her Bachelor of Laws (Hons.) degree from the London School of Economics (London, England). In 1992 Ms. Pearman was called to the Bar of England and Wales by the Honourable Society of Lincoln's Inn and to the Bermuda Bar in 1993.

Prior to her appointment as Ombudsman, Ms. Pearman worked as a litigation attorney from 1993 to 2014. She was an Appleby, Spurling & Kempe scholar and commenced her legal career at now global firm Appleby's which includes offices in Bermuda, British Virgin Islands and Cayman Islands. She later joined Lord Simmons & Warner, a Bermuda firm with Barbadian lawyers Darcy Lord and Archibald Warner. From 1998 she was a founding and managing partner at Juris Law Chambers where she worked until her appointment as Ombudsman.



## BIOGRAPHY KEYNOTE SPEAKER

MS. VICTORIA PEARMAN - PRESIDENT CARIBBEAN OMBUDSMAN ASSOCIATION

Ms. Pearman has a varied background in administrative, constitutional, civil and criminal law. She is well known as a trial lawyer having appeared as counsel at all levels of the Courts in Bermuda including the Supreme Court and the Court of Appeal.

Ms. Pearman taught at the Bermuda College as a seminar leader with the University of Kent Bachelor of Laws programme. She independently taught two students while they were incarcerated both of whom successfully obtained their law degrees and were called to the Bars of England and Wales and the Bermuda Bar upon their release. Ms. Pearman has trained several pupils and law students who are now practising at the Bar, in Government service or in-house corporate counsel.

She is a trained arbitrator and mediator and is a member of the Chartered Institute of Arbitrators. She served from 2001-2003 as a Government Senator and Junior Minister with responsibility for the then Ministry of Education and Development, the Ministry of Transport and the Ministry of Public Works. She has served as an elected member of the Bermuda Bar Council and on the Board of Governors at the Bermuda College, the Cedarbridge Academy and as Chairman of the Board of the Adult Education School.

She has also served on various statutory tribunals and public boards including the Defence Board, the Bermuda Justice System Review Committee and the Law Reform Committee.





# The Ombudsman of Curaçao 15<sup>th</sup> Anniversary Celebration, 18<sup>th</sup> of May 2018

## Program

6.00 pm - 6:45 pm	Dinner buffet with live background music
6:45 pm - 6:55 pm	Prime Minister of Curaçao, Mr. Eugene Rhuggenaath
6:55 pm - 7:10 pm	Ombudsman of Curaçao, Mr. Keursly Concincion
7:10 pm - 7:40 pm	Keynote speaker, Ms. Victoria Pearman, President of the Caribbean Ombudsman Association and Ombudsman of Bermuda
7:40 pm - 9:00 pm	"The Role of the Ombudsman in Promoting Good Governance" Social meeting

# **15TH ANNIVERSARY SPEECH OMBUDSMAN**



15th Anniversary of the Ombudsman

Hilton Curaçao

May, 18th 2018

---

Excellencies, distinguished guests, colleagues, friends, ladies and gentlemen, good evening, bonochi.

It's a great honor and a privilege to welcome you today to the celebration of the fifteenth anniversary of the institution of the Ombudsman of Curaçao. Thank you for joining us today in the celebration of this memorable landmark.

Quiero extender un cordial y caluroso saludo a nuestros invitados del Instituto Latino-americano del ombudsman (el ILO) que nos acompañan hoy en nuestra celebración. Bienvenidos.

Today we celebrate our history, while we focus on the present and gaze a little bit into the future. I am extremely grateful to have former ombudsmen Mr. Fred Wiel and Mrs. Alba Martijn here today with us in the audience. Because of the contributions and the leadership of Mr. Wiel and Mrs. Martijn, their integrity, dedication and professionalism, the institution of the ombudsman of Curaçao is what it is today: a respected oversight body, a high council of state that is ingrained in the fabric of our democracy. I want to thank Mr. Wiel and Mrs. Martijn for all their hard work, for the sacrifices they made and for being the pioneers regarding the work that we do today. Thank you very much Mr. Wiel and Mrs. Martijn.

The success of a constitutional oversight body, however, doesn't start with the appointment or the election of the officeholder. The legislative process to establish the institution, which precedes the election or appointment of the ombudsman, is as important, if not more important, than the appointment or election itself. Therefore the State must, through adequate legislation, give enough guarantees that the institution will be able to function properly and effectively and that the independence of the institution will be protected at all times. Proper legislation, as envisioned and executed by the political-administrative State bodies of Curaçao, has allowed us to evolve and become a constitutionally strong and independent institution. For this I am very grateful and I express the hope that the institution of the Ombudsman may continue to count on the support of the State in the future.

Throughout our history we have been fortunate enough to have had many people who, at one time or another, have supported the institution of the ombudsman. This support has come in many forms, both locally and internationally. From colleague ombudsmen, universities, other High Councils of State to people willing to leave their countries and homes in order to help us achieve what, at that moment in time, was needed for our institution. From good advice to technical support for our projects and investigations. As the song says, "**We all need somebody to lean on**" and I want to thank all of the people who gave us the opportunity to lean on them while we were growing and evolving into the institution that we are today.

It goes without saying that an ombudsman, on his (or her) own, could never be able to perform his constitutional duties in an effective manner without a team of committed professionals who support him and carry out their duties with integrity and dedication. The Office of the Ombudsman, even though small in size, plays a very important role in the way the ombudsman performs. The members of the team advise the ombudsman on all matters regarding, among other things, the promotion of good governance. They are also the ones who most of the time will be executing the policy and the philosophy of the ombudsman. To these professionals, current and past members of the office, many of whom are here tonight, I want to extend my sincere gratitude. Your dedication and positivity, while doing a job that is not always easy, is very much appreciated. Thank you very much.

As has been mentioned before, the Ombudsman is fully independent in the execution of his constitutional mandate. It is, however, essential that both the government and the complainant know beforehand where we stand and what is to be expected from our institution. To provide the needed clarity, but also as a way to keep ourselves honest, motivated and focused on the task at hand, we developed a vision and a mission in 2016 for our institution.

Our vision is that we want a public sector that functions in an honest, effective, transparent and accountable manner. We want to achieve this vision by executing our mission which is to conduct independent and high-quality objective investigations, as a way to promote, in a balanced manner, the integrity, effectiveness, accountability and transparency from and within the public sector. Our vision and mission contain, as you can see, some core values that are very important for the promotion of good governance. We believe, in any case, that these core values form the basis of a well-functioning democratic constitutional state, which is something we all benefit from.

By making our vision and mission public, we are not only providing insights into the philosophy of our institution, but we are also sending the message that we want to be held accountable for our actions when they are not in compliance with our own standards and/or the rule of law. We are especially proud of the fact that, in line with our mission, we have developed an internal complaints procedure, which makes it possible for third parties to file a complaint against the ombudsman and/or the members of the office of the ombudsman.

As you might have already read in the program book that we handed out, the Ombudsman of Curaçao has been able to handle over 10.000 cases in the fifteen years of our existence. In all the cases we handle, our main objective is always to come with a solution that is practical and, for the most part, easily executable. In line with this point of view most of the disputes presented to the Ombudsman are therefore not dealt with in a formal way, which means that in the majority of the cases we handle no report is ever written.

This is a good thing, because if there is one thing that the experience with complaints handling has taught us, it is that the complainant generally has little interest in a formal written report on his case.

Most of the time we will be able to get for the complainant what he rightfully deserves through a simple intervention by email, telephone or otherwise. Open and straightforward communication from our institution with the civil service is key to the success of this approach. Another way in which we try to resolve complaints without ever having to write a report, is by organizing hearings. During a hearing we bring the complainant and the administration together and guide them through the process of resolving existing issues. Most of the time the option of organizing a hearing will be explored when an intervention has already failed multiple times or when the complaint at hand is somewhat delicate. Mutual respect and understanding from all those involved is essential for the hearing to be effective.

As you can see, the ombudsman favors a low threshold and a swift approach to complaints handling and will, for the foreseeable future, continue to implement this strategy. We will also keep looking at ways to improve our services and the legal protection that we are able to offer in the future, especially in the field of human rights.

We are currently drafting a bill regarding the establishment of a National Human Rights Institution in Curaçao. At the moment we are in contact with the Office of the High Commissioner for Human Rights of the United Nations to ensure that our proposal complies with all the international standards set forth by the United Nations. We hope to submit the finished bill to the government of Curaçao by the end of August this year.

As many of you already know, our institution submitted a bill to establish an Ombudsman for Children in accordance with the United Nations Convention on the Rights of the Child. We strongly believe that giving children adequate protection, participation and provisions is essential to their future and the wellbeing of our community as well.

Last but not least, we want to give more attention, in the future, to promoting a “general culture of complaining”. This might sound very strange and possibly even startling at first, but we believe, however, that a change is needed regarding the way that legitimate and reasonable complaints are viewed in our community. It must become culturally acceptable for people who feel that they have been treated unfairly to complain about this treatment, without fear of reprisal.

Complaints are to this day not always seen as a learning opportunity. We are convinced that public sector and private sector alike should effectively use complaint data to identify and redress systemic issues. Adopting guidelines for complaints handling which encourages people or other entities to submit a complaint is a huge step in the right direction.

When adopting and using these guidelines, one should keep in mind that people are more likely to complain if they genuinely think something can be changed by making a complaint. The complaints handling guidelines should therefore guarantee that the interaction of the complainant with an

organization is fair, reasonable and appropriate. When this occurs, the complainant is more likely to accept an outcome as fair and reasonable, even if the result of the complaints handling differs from what he had initially hoped for.

It will take a joint effort to reeducate ourselves and normalize complaints in our society. We can achieve this by working together in a respectful, rational and constructive manner. By adopting appropriate complaints handling guidelines, ensuring that there is adequate complaints legislation, giving consistent information on the rights of the people and providing adequate training to the civil servants and others tasked with the handling of complaints, we will make it happen.

To quote the great Nelson Mandela: “It always seems impossible until it’s done”.

I thank you for your attention and thank you once again for being here and joining us in this joyous moment.

# **VP GOOD GOVERNANCE SPEECH**

## **DELIVERED MAY 18, 2018**



Good Evening, Ladies and Gentlemen, Distinguished Guests All.  
Protocol having been established permits me to begin by saying:

"Bonochi damas i caballeros, pabien ku e di diesinku aniversario di e instituto di Ombudsman di Korsou."

I apologise, even though I practiced I know I have not done justice to your beautiful Papiamento language with its unique blending of Arawak, African, Spanish, Dutch, French and Portuguese. Amazing!

I also apologise to our host, my colleague, the Ombudsman for Curaçao Mr. Keursly Concincion. As hard as he has worked to remind me that this is an anniversary celebration I keep calling it a birthday celebration. Anniversary is certainly correct and I know the office wasn't "born" but there is something quite happy and joyful about birthdays. Anniversaries, yes and no. They can be about people counting how many long years they've been married. Some people I know say they're happily divorced and count the anniversary of the divorce instead. The word birthday, like anniversary, can be used for a day marking or commemorating the founding of something, Ombudsman Concincion. I've researched it and I have it on good reliable authority — Dictionary.com. So I say Happy 15<sup>th</sup> Birthday and 15<sup>th</sup> Anniversary to the Curaçao Ombudsman Office. I am happy to be here with you this evening. So I'm thinking of it as a birthday anniversary all wrapped up in one.

I bring greetings to you from your sister offices in the Caribbean Ombudsman Association (CAROA) and acknowledge the presence of the members of the CAROA Council here this evening, who have all travelled to be here at this celebration, some further than others: All the way from Sunset Heights is the Vice President of CAROA Mr. Keursly Concincion, Ombudsman of Curaçao; and from Brakkeput Secretary/Treasurer Mr. Raymond Mathilda Executive Secretary of the Ombudsman for Curaçao; Council members Ms. Arlene Harrison Henry, the Public Defender of Jamaica; and Dr. Marion Blair, Ombudsman of Antigua and Barbuda. Ms. Sheila Brathwaite, Complaints Commissioner of the British Virgin Islands was unable to be here with us tonight and sends her congratulations and best wishes. Tomorrow morning our Council will take the opportunity of being here together to meet to conduct Association business before we enjoy your famous hospitality but tonight we are here together to show our support and celebrate with you.

I bring greetings from the International Ombudsman Institute and our Regional President Dr. Nilda Arduin Ombudsman of St. Maarten who very much wanted to be here. Her Deputy Ombudsman Ms. Gwen Mossel is here this evening. As a member I bring greetings from colleagues: of the Forum of Canadian Ombudsman (FCO), the United States Ombudsman Association (USOA) and the Ombudsman Association (formerly the British and Irish Ombudsman Association).

The IOI global organisation has members from 188 independent Ombudsman institutions from more than 90 countries worldwide; it is quite an extended family. Family is important

and being a member of a family strengthens us and provides us with a sense of place and belonging. Family provides a place for learning, growth, support and values. It shapes our role and identity. It requires mutual respect and shared responsibility.

May I share with you that in preparing my introductory bio for this evening I emphasised my connection to the Caribbean region so you would know that I feel connected to you. Even though I was born on a remote, tiny island in the middle of the Atlantic Ocean, by history, culture and relation we are connected, we are more alike than we are unalike, in spite of our differences such as language.

It is my pleasure to speak to you on the Role of the Ombudsman in the promotion of good governance. But first a few words on the Ombudsman institution.

Modern Ombudsmen trace the institution back to the first Swedish Parliamentary Ombudsman in 1809. But it is worth remembering there are much earlier examples in history of redress for individuals with grievances against official action. From ancient times there have been examples of arrangements for bringing complaints against official decisions to the attention of someone with sufficient authority to freely and independently intervene and where necessary challenge official actions and decisions to achieve fair outcomes. Africa's ancient Egypt in the time of the pharaohs appointed complaint officers attached to the royal courts to hear grievances. China and its complex bureaucracy of mandarins established various methods for persons aggrieved by actions of civil public officials to officially complain as early as 1000BCE. Provisions for redress of official actions are neither new nor discovered by Europe. The concept of redress is an aged one.

Ombudsmen protect people from unfair administrative actions and decisions. Ombudsman have often been referred to as shining a light on administrative action. This can probably be attributed to a quote from a popular 1970 Canadian court case which dealt with Ombudsman jurisdiction and role. Chief Justice Milvain, of the Supreme Court of Alberta stated,

*"...as an ultimate objective, the Ombudsman can bring to the Legislature his observations on the misworking of administrative legislation. He can also focus the light of publicity on his concern as to injustices and needed change. It must, of course be remembered that the Ombudsman is also a fallible human being and not necessarily right. However he can bring a lamp of scrutiny to otherwise dark places, even over the resistance of those who would draw the blinds. If his scrutiny and observations are well-founded, corrective measures can be taken in due democratic process, if not, no harm can be done in looking at that which is good." (Re Alberta Ombudsman Act 10 D.L.R (3rd) 47 Chief Justice Milvain, 1970)*

In essence this confirmed a wide jurisdiction given to Ombudsmen and reassurance to legislators not to fear an expanded role for ombudsman scrutiny.

In recent years, I have found the symbol of a bridge to aptly represent the Ombudsman's role. A light will help us see but a bridge helps to get us where we need to go. Bridges are

structures we create to allow us to cross obstacles and fill gaps in good governance and good public administration. In addition to receiving complaints and providing alternative dispute resolution, the Ombudsman listens and assists people. Where we identify deficiencies or unfair decisions, we address this by making recommendations to put it right, as well as suggesting improvements in an authority's decision making process. Listening, being receptive to alternative dispute resolution, and building trust in our process demonstrate using bridges and show the advantages of building systems and remedies together. Looking beyond obstacles and divisions to improve understanding on all sides, for better communication is bridge building.

When the term good governance first made its appearance in the 1980s, it was used by international organisations to describe what small states, like those in the Caribbean and larger countries transitioning to more democratic systems, needed to do in carrying out and maintaining their responsibilities. It was a judgement, a direction to get one's house in order when compared with the so called "successful" countries in Europe and the Americas and to care for the interest of the majority of the people not the elite few.

Over the years, this reference to good governance seems to have reinvented itself, seems to have changed, and the term is now commonly accepted and used to refer to responsibilities applicable to large and small countries, old and new democracies as an important recognised requirement. These days the term good governance is heard in all the "right" circles where once it was criticised for being an 'us versus. them' rule used to for example by aid agencies to judge whether a country was deserving of assistance. Now the word has become desirable—we cannot seem to stop saying it.

There is no precise definition of good governance. Context is important, but there is little to distinguish it from essentials for good government in the public sphere. It includes: A government subject to law – the rule of law; The public having access to what the government is doing for its people and how it is doing it – transparency; Explanation of Government's decisions and actions – accountability. At one point the terms transparency and accountability were referred to all the time and together like a top-ten hit duo. Good governance seems to have replaced them as the new favourite hit. Good governance is also said to include Engagement with people, with stakeholders, through consultation, to seek their views. It includes Participation, to have ethical and inclusive decision making by Government. Also required are: Being responsive, Being effective and lastly, Being consensus oriented.

The essentials of good governance are also important to the work of the ombudsman. Ombudsmen promote good governance as they aim to help it flourish.

The Office of the Ombudsman for Bermuda is a younger relative to the Curaçao office. It opened in August 2005. At the official opening of our office in January 2006, then Premier of Bermuda the Hon. Alex Scott stated what I consider to be music to an Ombudsman's ears,

about good governance and an Ombudsman Office. It is encouraging when our leaders uplift the role of the ombudsman in its importance to people and their government. He said,

*"We view your Office as a cornerstone in the great structure that is good governance. By investigating complaints to determine whether the Government is doing things in a fair and proper way, and by learning from what went wrong and translating recommendations into action, you are not only improving governance, but you are improving people's everyday experience with the Government."*

I am very proud of that statement by a Government leader. No matter what I say this evening about good governance, it won't be better than that.

The Ombudsman institution is a means to good governance. It provides oversight which makes good governance more than just words. Good governance is about what happens not what is said. It's how people are actually treated and how they feel in relation to their government. What makes governance good is when people feel valued, protected and respected. This is an acknowledgement that good governance is connected to action by Ombudsmen and others, to help both the public and the public officials to do things right, correctly and fairly, and where things are not right, to help to put it right. The recommendations Ombudsmen make are designed for this specific purpose. To offer redress, learn from mistakes and not to make the same mistakes. Acknowledging what went wrong – is good governance. It is not good governance to be in denial, defensive and dismissive.

One of the recent successes of the Curaçao Ombudsman office was the recent creation and publication of a vision and a mission statement. The vision statement reads, "We want a public sector that functions in an honest, effective, transparent and accountable manner". The mission statement is, "Our mission is to conduct independent and high-quality objective investigations, as a way to promote, in a balanced manner, the integrity, effectiveness, accountability and transparency from and within the public sector". This incorporates essentials of good governance mentioned above. In his Annual Report message the Ombudsman observes of the mission and vision that it increases the clarity and predictability of the actions of the Ombudsman to all stakeholders, it also is designed to reinforce confidence which is essential to the proper functioning of that office.

I have not seen a better vision and mission statement. It is an impressive accomplishment of which I am a little jealous. These statements put, beyond a doubt, the commitment of the Ombudsman and his office to the promotion of good governance. It is made clear to the team he leads, the public he serves and the officials he works with, what the ombudsman is there to do. It is empowering for members within our organisations clearly understand our aims and direction.

Ombudsmen protect people from unfair administrative actions and decisions. Our work is to provide redress to members of the public, promote and recommend improvements in the way government services are provided and investigate whether those entrusted with management functions do so properly and fairly. Receiving complaints is an important aspect of our work

but the ombudsman's role is not limited to investigation and alternative dispute resolution. It includes the roles of: educator, ambassador, guide, advisor in the public interest and bridge builder.

Our focus is people. We assist people, members of the public who can get lost in the extensive structure and complex system that is the Government. People can be disadvantaged in obtaining services which may be cut back in difficult economic times or where there are emergency situations as occurred with extreme weather disturbances in our region. They should be told what to expect when this happens and not left wondering. Officials who provide and manage public goods and services are recipients of goods and services and are also members of the public. There are shared interests and we should treat people as we would like to be treated.

Looking beyond divisions to improve understanding on all sides for better communication is bridge building. The Ombudsman's role includes reminding public officials to be people-focused, so that the principles of good governance and good administration are more than wishful thinking and impressive sound bites. They must be a part of the culture of the organisation. It includes educating people that the principles of good governance are designed to benefit all of society. People should be empowered and encouraged to assert their rights as advocates for themselves.

When we speak of governance we mean the process of decision-making and the process by which decisions are implemented or not implemented. Implementation is important in considering governance – the word relates to fulfilling a purpose and carrying out the purpose to conclusion. The example in the dictionary, not my example I hope not to hurt anyone's feelings. The dictionary example of how to use the word implement is as follows: "Once in office, he failed to implement his campaign promises." That was not Victoria Pearman who said that – that's the dictionary – Dictionary.com, again. I could not have made that up if I tried.

Good governance includes principles used in the process of making decisions and implementing them. The principles form the basis of good practices to guide decision makers to make decisions in the public interest for the good of the people. People. Not just the vocal or the wealthy or those in the society accustomed to being in positions to capture attention or influence. Principles of good governance are designed to include the interest of all people including the weak, the vulnerable, the unpopular and the dispossessed.

Good governance requires public decision-makers, political and administrative, to be guided by principles that produce effective and fair results. Good governance at its core is the effect of decision-making on people. The principles of good governance promoted by Ombudsmen champion inclusion and empowerment in the society. Ombudsmen focus on how decisions and actions protect people amidst the giant that is government and assist people to move through its complexities.

Promoting good governance is promoting the Ombudsman's mandate. The principles of good governance are those essential characteristics that the Ombudsman strives to build to offer protection and response when the principles are not met. The Ombudsman is ideally placed to know when our institutions are talking the talk but not walking the walk. We receive complaints, hear experiences and can recognise trends. We can bring these challenges forward and suggest improvements and a better way. Although often missed, the Ombudsman in the pursuit of good governance acts as an early warning gauge to alert to areas of concern.

Although we mistakenly look at government executives, officials who manage, members of the public and officers of the so called 'integrity branch' of government – such as Ombudsman, Human Rights officers, Auditor General, Information and Privacy Commissioners and Anti-Corruption Officers – as distinct, separate and apart, we cannot be. We are all interconnected members of the public too, together in the same region, or in the same country, often neighbours reliant on the same public systems to provide us the same public services. We are, like it or not, connected like family. Ombudsmen preach principles of fairness, accountability, efficiency, the rule of law, transparency and responsiveness. Ombudsmen do not promote good governance as a theory but we aim to live by it and uphold it in our daily activities. And as we hold those institutions within our jurisdiction accountable we are required to do the same and be accountable ourselves. We are independent but not separate

Good working relationships with officials within our jurisdictions are important and it is the Ombudsman's responsibility to seek to build them while jealously guarding their independence and their integrity. These two things cannot be compromised in any way as they go to the heart of the authority we have been given to call out wrong decisions and wrong actions. Ombudsmen have high authority to investigate where people who have brought their grievances forward to them or, where needed, initiated by the Ombudsman's own motion. That authority given to the Ombudsman is the authority to enable the Ombudsman to call for accountability and redress on behalf of others in accordance with the principles of good governance. It gives the Ombudsman power so they can speak truth to power.

Ombudsmen aim to be persuasive. Combat and conflict are not the preferred methods of Ombudsmen. It should not be the manner in which officials relate to them. It is unfortunate but from time to time communication in key relationships between the Ombudsman and government officials suffer. It is difficult to comprehend when it could ever be an appropriate response for officials to tell an Ombudsman, a constitutional officer, a high council of state, that he or she is too busy to return calls or respond to letters or requests. This should not occur. Officials are accountable. Ignoring or failing to prioritise the Ombudsman is really showing disregard for the people they have pledged to serve because when the Ombudsman is requesting information or a meeting it is on behalf of complainants or to progress work for their benefit. Whatever the reasons, it is counterproductive for all especially the public who are reliant and dependent on their protection. In this there should be no sides.

Speaking to Public Protector (Ombudsman) institutions, in the aftermath of a difficult time when his administrative conduct had been challenged and successfully subjected to judicial scrutiny, President Mandela said the following:

*"Even the most benevolent of governments are made up of people with all the propensities for human failings. The rule of law as we understand it consists in the set of conventions and arrangements that ensure that it is not left to the whims of individual rulers to decide on what is good for the populace. The administrative conduct of government and authorities are subject to scrutiny of independent organs. This is an essential element of good governance that we have sought to have built into our new constitutional order. An essential part of that constitutional architecture is those state institutions supporting constitutional democracy. Amongst those are the Public Protector, the Human Rights Commission, the Auditor General, the Independent Electoral Commission, the Commission on Gender Equality, the Constitutional Court and others...It was to me never reason for irritation but rather a source of comfort when these bodies were asked to adjudicate on actions of my government and Office and judged against it. One of the first judgements of our Constitutional Court, for example, found that I, as President, administratively acted in a manner they would not condone. From that judgement my government and I drew reassurance that the ordinary citizens of our country would be protected again abuse, no matter from which quarters it would emanate. Similarly, the Public Protector [Ombudsman] had on more than one occasion been required to adjudicate in such matters."*

Dr. Nelson Rolihlahla Mandela, Former President of South Africa  
International Ombudsman Institute Conference in Durban, South Africa in 2000

The great man, Nelson Mandela welcomed the work of the ombudsman in reviewing his government's decisions as a necessary protection for people. This was accepted as an important priority. How then can public officials in our region ever think their work is too important or they are too busy to engage with the ombudsman?

We encourage working to avoid relationships breaking down. Where this happens it is difficult to repair but it is possible and worth restoring. Without intending to be, it is disrespectful of the people's rights to be unresponsive. We should act the way we want to be treated. This applies to Ombudsmen also – we too must be respectful of people, be responsive, be efficient not destructive. Balanced is the important word used by the Curaçao Ombudsman in the office's new mission.

Ombudsman Concincion's published vision and mission statements are a great example of practical statements where the Ombudsman is implementing good governance in principle and practice and inviting the public and officials to judge their performance.

## Conclusion

The Ombudsman is an ally and a resource in the cause of good governance. Watchfulness, vigilance and attentiveness are necessary. Understanding the Ombudsman's role requires an appreciation that they are not an advocate for any side, but an advocate for what is fair. The Ombudsman cannot permit any concerns over the relationship with Government, any entity or any individual to compromise the independence, integrity or authority of her work. Natural justice and scope for disagreement and objection are built into the Ombudsman's processes. Public confidence and trust are what encourage people to bring forward their matters. Actions which diminish the Ombudsman's authority undermine the public's right, willingness and confidence to complain. They also undermine the department's responsiveness to and respect for the Ombudsman's work and process.

Ombudsmen and public officials are both assisted in their work as efficient complaint handlers when they build appropriate professional relationships. This is an ongoing process. Good working relationships should be established and maintained. It envisions good communication and mutual respect and balance. This may not always lead to agreement, but it may reduce misunderstanding and hostility. Even when the Ombudsman is the bearer of bad news, they bring useful information which allows for correction and improvement before issues become more costly and more difficult to correct.

Promoting greater understanding of the office and its importance to the community is a proactive rather than a reactive means of strengthening the Ombudsman Office. This means Ombudsman prioritising education about the Ombudsman Office and its role in promotion of good governance. Individuals educated on the Ombudsman's role in promoting fair, accessible, independent complaint-handling provide important information which public authorities and the Ombudsman would not otherwise receive. When the public know departments will be held accountable by the Ombudsman for their decision-making, they will be supporters and defenders against attacks on the office.

Likewise public authorities want to be assured only reasonable and sustainable complaints will be upheld against their decisions. When it is clear they are being treated with respect and Ombudsmen take a collaborative approach to our important role in good governance as a resource for benefit and reform of administrative procedures for their departments, they will be more supportive of Ombudsmen. When seen as an institution of value to their work, they will want to advance and defend it. It is for us to help Government officials see the Office as a means to address the complaints of those they represent as well as a resource alerting Government to systemic issues and trends requiring their attention. We have also seen instances where Ombudsman intervention has provided the spark to get action, where departments had been calling for changes on their own.

It is hoped they will see this institution not as an adversary, which it is not, but an ally in the cause of good governance to be valued and protected. As we navigate the issues of protecting offices, our independence, our principles and our relationship building, it may be helpful if we remember that after all is said and done, we are people working with other

people, whether our title is Governor, Prime Minister, Minister, President, Chairman, Head of Department, Complainant or Ombudsman. These are titles, not who we are and the positions we hold today may not be the same positions we hold tomorrow.

It is good that we are able to consider these matters at this significant celebration – with so much collective wisdom in the room and experience from so many different perspectives and viewpoints. It is a family affair. It is good, leaders in this beautiful country, home to so many good and gracious people, are together with the Ombudsman, his team and colleagues to celebrate the 15th birthday, excuse me, 15<sup>th</sup> Anniversary of the Curaçao Ombudsman Office. It is truly an occasion for celebration that for 15 years the Government and people of Curaçao have established this institution and have committed themselves to working together in the interest of all the people of country.

When I began my address I claimed my connection with you and the region. I am happy we are extended family. For this part of the conversation, I am conscious of my visitor status here with you tonight. May I respectfully suggest you give a celebration gift to each other of this recommitment for wedding anniversaries, which is what couples do - recommitment to work together, continue to strive, to ensure a strengthened public service, a strengthened Ombudsman, a strengthened Government, a strengthened country, strengthened individuals and a protected people. Like the term good governance, there is an African proverb which has become very popular and often repeated. I commend it to you as you look to the future. It teaches us, “If you want to go fast, go alone. If you want to go far, go together.”

Thank you.

**FOTO'S  
VIERING 15 JAAR  
BUREAU OMBUDSMAN**





Ombudsman Keursly Concincion aan het woord om de gasten te verwelkomen.



Ombudsman van Bermuda en President van CAROA tijdens haar speech.



Ceremonie meester Nicole Maduro heeft de avond op professionele wijze geleid.



Minister van Verkeer, Vervoer en Ruimtelijke Planning, Zita Jesus-Leito aan het woord tijdens de viering van het instituut van de Ombudsman.



Voormalig ombudsman van Curaçao, samen met Ombudsman van Bermuda en huidige Ombudsman van Curaçao, vlnr. de heer F. Wiel, mevrouw Alba Martijn, mevrouw Victoria Pearman Ombudsman van Bermuda en de heer Concincion.

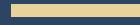


vlnr. Vertegenwoordiger Instituto Latino-Americano del Ombudsman (ILO), Ombudsman van Bermuda, en huidige Ombudsman van Curaçao





# OMBUDSMAN CURAÇAO



Scharlooweg Nr 41  
Willemstad, Curaçao  
+599 9 461-0303  
[info@ombudsman-curacao.cw](mailto:info@ombudsman-curacao.cw)  
[www.ombudsman-curacao.cw](http://www.ombudsman-curacao.cw)