OMBUDSMAN VAN CURAÇAO

2019 JAARVERSLAG

OMBUDSMAN VAN CURAÇAO

JAARVERSLAG 2019

OMBUDSMAN
DEFENSOR DI PUEBLO DI KÒRSOU

INHOUDSOPGAVE

05 INLEIDING

07 1 DE WERKZAAMHEDEN VAN DE OMBUDSMAN

1.1. **Inleiding** 08
1.2. **Formele onderzoeken** 08
1.3. **Zorgbrieven** 09
1.3.1 Zorgbrief betalingsprocedure Kranshi 09
1.3.2 Zorgbrief DNA-vereiste bij de aangifte en erkenning van een kind 10
1.3.3 Zorgbrief betalingsprocedures bij overheidsorganisaties 12
1.3.4 Zorgbrief inzake besluitvorming en beleid kosteloze rechtskundige bijstand 13
1.3.5 Zorgbrief uitvoering Eilandsverordening afvalstoffenbelasting en reinigingsrechten [A.B. 1995, no. 48] 13
1.3.6 Zorgbrief beslistermijnen in wet- en regelgeving 15
1.3.7 Zorgbrief naar aanleiding van onderzoek afhandeling van bezwaarschriften ingevolge de Landsverordening administratieve rechtspraak [Lar] 16
1.4 **Rapporten** 17
Rapport I 18
Rapport II 19
Rapport III 20

23 2 EEN OVERZICHT VAN IN BEHANDELING GENOMEN VERZOEKEN

2.1 Inleiding 24
2.2 Cijfermatig Overzicht van de verzoeken 24

35 3 DE BEDRIJFSVOERING VAN HET BUREAU VAN DE OMBUDSMAN

3.1 Inleiding 36
3.2 Financiële verantwoording 36
3.3 Personele aangelegenheden 37
3.4 Rechtspositie van de Ombudsman 37
3.5 Betrekkingen die de Ombudsman buiten zijn ambt heft vervuld 38
3.6 Masterclass Algemene Beginselen van Behoorlijk Bestuur 38
3.7 Dienstreizen 39
3.8 Onderzoek Naamsbekendheid van het instituut van de Ombudsman 39
3.9 Onderzoek effectiviteit van het instituut van de Ombudsman van Curaçao 40

INLEIDING

In dit jaarverslag geeft de Ombudsman informatie over de wijze waarop het instituut in 2019 heeft gefunctioneerd en wordt tevens kort stilgestaan bij enkele ontwikkelingen die in het verslagjaar relevant waren voor het instituut.

Het instituut van de Ombudsman heeft als een Hoog College van Staat de taak om de behoorlijkheid van het overheidsbestuur te bewaken en te bevorderen. Deze taak voert de Ombudsman uit door te beoordelen of gedragingen van bestuursorganen in overeenstemming zijn met de door hem vastgestelde behoorlijkheidsnormen en met de algemene beginselen van behoorlijk bestuur.

Verzoeken om gedragingen van de overheid te onderzoeken worden door de Ombudsman doorgaans in behandeling genomen met het doel om praktische oplossingen te vinden voor de aan hem voorgelegde gevallen. Praktische oplossingen kunnen in de praktijk echter alleen tot stand komen indien de overheid daaraan meewerkt en als de overheid verder bereid is om gemaakte fouten snel en op behoorlijke wijze te herstellen. De snelheid waarmee de overheid fouten rechttrok in 2019, was zowel voor de burger als voor de Ombudsman wederom een struikelblok.

Ondanks het in het algemeen ontbreken van voldoende voortvarendheid bij de overheid, constateerde de Ombudsman in 2019 bij enkele organisatieonderdelen van de overheid toch een grotere bereidwilligheid om klachten van burgers daadwerkelijk in behandeling te nemen. De Ombudsman spreekt de hoop uit dat deze positieve ontwikkeling niet beperkt blijft tot een klein aantal organisatieonderdelen, maar dat het gehele overheidsbestuur de behandeling van klachten van burgers zal gaan zien als een volwaardig basisonderdeel van zijn eigen interne besluitvormingsprocessen.
De behandeling van klachten staat immers niet los van deze processen en mag nimmer gezien worden als “een extra taak die er even bij wordt gedaan”. De instructie van 5 december 2019 van de Minister van Algemene Zaken aan alle secretarissen-generaal van de Curaçaose ministeries, om zaken die bij de Ombudsman in behandeling zijn diligent en conform de wet te behandelen, is daarom een stap in de goede richting. Het is in ieder geval van essentieel belang dat de klachtbehandeling door de overheid wordt verbeterd, teneinde de rechten van burgers beter te kunnen beschermen.

De Ombudsman levert een bijdrage aan de bescherming van de rechten van burgers met behulp van een dynamische en relatief kleine ondersteunende organisatie.
In dit kader is het belangrijk dat de werkzaamheden van het instituut op efficiënte wijze plaatsvinden, maar ook effectief zijn. Deze effectiviteit is onlosmakelijk verbonden met het bestaansrecht van het instituut en is daarom niet alleen een zaak van de Ombudsman, maar ook van het overheidsbestuur. De Ombudsman is immers alleen dan effectief, indien de aanbevelingen die hij aan de overheid doet serieus worden genomen. Zelfs in die gevallen waarin de overheid om haar moverende redenen een aanbeveling van de Ombudsman niet wenst over te nemen, is zij daarom wettelijk verplicht om deze beslissing expliciet nader te onderbouwen.

Om vragen omtrent de effectiviteit van de Ombudsman in de praktijk expliciet te kunnen beantwoorden, liet de Ombudsman in het verslagjaar een onafhankelijk onderzoek verrichten. De ingeschakelde deskundige concludeerde dat er voor de periode 2015 – 2018 sprake was van een zeer laag reactiepercentage op de schriftelijke aanbevelingen die de Ombudsman had gedaan.

Om de redenen voor dit zeer lage reactie-percentage inzichtelijk te maken, zijn tijdens het onderzoekstraject gesprekken gevoerd met ambtelijke vertegen-woordigers van diverse ministeries, maar ook met verschillende politieke gezagsdragers. De betrokkenheid van deze vertegenwoordigers bij het onderzoek heeft geleid tot een volledig en evenwichtig onderzoeksrapport, waarin concrete verbetervoorstellen zijn gedaan aan zowel de Ombudsman als de overheid. De Ombudsman verbindt zich om uitvoering te geven aan de ontvangen verbeter-voorstellen, en verwacht dat ook de overheid de aanbevelingen die aan haar zijn gedaan ter harte zal nemen.[1]

Een andere relevante ontwikkeling die in 2019 plaatsvond, was de behandeling in de centrale commissie van de Staten van Curaçao van de ontwerplandsverordening tot het instellen van een kinderombudsman. Het is naar de mening van de Ombudsman belangrijk dat dit onderwerp op de politiek-bestuurlijke agenda blijft, en dat de ontwerplandsverordening met de nodige voortvarendheid verder wordt behandeld. Het ontbreken van een kinderombudsman is in de praktijk een zeer groot gemis, en de Ombudsman hoopt daarom binnenkort een kinderombudsman te mogen verwelkomen met wie intensief samengewerkt kan worden om de rechten van kinderen te bevorderen en te beschermen.

Ondanks de verschillende uitdagingen, kijkt de Ombudsman met voldoening en met dankbaarheid terug op het jaar 2019. Met dankbaarheid voor het vertrouwen dat wederom door stakeholders aan het instituut is gegeven, en met voldoening vanwege de vele gevallen die in het verslagjaar zijn opgelost. De hoop is dat het instituut alle stakeholders heeft kunnen inspireren om de samenwerking met elkaar en met de Ombudsman voort te zetten in het belang van de Curaçaose gemeenschap.

De Ombudsman van Curaçao,
Keursly Concincion

[1] Dit rapport komt iets uitgebreider aan de orde in hoofdstuk drie van dit jaarverslag (3.9)

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 2019 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. Een 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 waar de rechtzoekende burger of het rechtzoekend bedrijf tegenaan loopt. 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 FORMELE ONDERZOEKEN

In 2019 is de Ombudsman twee onderzoeken uit eigen beweging gestart. Deze onderzoeken hadden betrekking op:

- de afhandeling van bezwaarschriften in het kader van de Landsverordening administratieve rechtspraak [Lar] in 2017 en 2018 door het Ministerie van Sociale Ontwikkeling, Arbeid en Welzijn. Mede gelet op het uitblijven van adequate medewerking van het Ministerie van Sociale Ontwikkeling, Arbeid en Welzijn aan dit onderzoek, besloot de Ombudsman om dit onderzoek af te ronden met een zorgbrief, waarin is geconcludeerd dat het Ministerie van Sociale Ontwikkeling, Arbeid en Welzijn tekortschoot in zijn verplichtingen om de Lar-bezwaarschriften op adequate wijze af te handelen.

- de uitvoering van de Landsverordening openbaarheid van bestuur Curaçao [Lob]. Dit onderzoek had expliciet betrekking op de wijze waarop het Ministerie van Bestuur, Planning en Dienstverlening ingediende Lob-verzoeken afhandelde in 2017 en 2018. Het uit eigen beweging geven van bestuurlijke informatie door de overheid maakt geen deel uit van het onderzoek van de Ombudsman. De verwachting is dat het rapport in dit onderzoek in het tweede helft van het jaar 2020 zal worden afgerond.

De Ombudsman is verder op verzoek van een burger een formeel onderzoek gestart met betrekking tot gedragingen van zowel het Ministerie van Onderwijs, Wetenschap, Cultuur en Sport als van het Ministerie van Economische Ontwikkeling. De verwachting is dat het rapport in dit onderzoek in de tweede helft van het jaar 2020 zal worden uitgebracht.

1.3 ZORGBRIEVEN

De Ombudsman heeft in het jaar 2019 zeven (7) zorgbrieven geschreven.

1.3.1. Zorgbrief betalingsprocedure Kranshi

Op 3 juli 2019 stuurde de Ombudsman een brief naar de Minister van Bestuur, Planning & Dienstverlening naar aanleiding van een bericht dat dit ministerie op 28 mei 2019 op zijn Facebookpagina had geplaatst. Daarin stond dat Kranshi met ingang van 3 juni 2019 uitsluitend betalingen met een bankpas zou accepteren. Deze beslissing was genomen om onder meer de financieel-administratieve controle binnen het ministerie te verbeteren en veiliger te maken.

De Ombudsman achtte het doel dat het Ministerie van Bestuur, Planning & Dienstverlening (Kranshi) met de nieuwe betalingsprocedure nastreefde op zich niet onredelijk. De Ombudsman meende echter dat met deze beslissing van de Minister van Bestuur, Planning & Dienstverlening de behoorlijkheid van de dienstverlening naar de hele gemeenschap toe niet was gewaarborgd. Er was onder andere geen voorziening getroffen voor de groep burgers die niet beschikt over een bankpas, waardoor deze groep geen gebruik zou kunnen maken van de diensten van Kranshi.

Aanbevelingen

De Ombudsman heeft de Minister van Bestuur, Planning & Dienstverlening in deze zorgbrief de volgende aanbevelingen gedaan:

- om aanpassing in de huidige betalingsprocedures van Kranshi in heroverweging te nemen, en daarbij in het bijzonder aandacht te besteden aan burgers die om diverse redenen slechts met contant geld kunnen betalen. Als alternatief werd voorgesteld dat burgers met contant geld bij bepaalde balies of op bepaalde dagen bij Kranshi terecht kunnen;
- om het aantal plaatsen buiten Kranshi waar de burger voor diensten van Kranshi met contant geld kan betalen fors uit te breiden.

Reactie van de Minister van Bestuur, Planning en Dienstverlening

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

1.3.2 Zorgbrief DNA-vereiste bij de aangifte en erkenning van een kind

De Ombudsman stuurde op 26 juli 2019 een brief naar de Minister van Bestuur, Planning & Dienstverlening naar aanleiding van de weigering van een ambtenaar van de burgerlijke stand om een burger als de vader van een pasgeboren kind in de geboorteakte op te nemen. De ambtenaar weigerde tevens om de akte van de erkenning van dit kind op te maken. De ambtenaar gaf als reden voor zijn weigering om de akten op te maken aan dat niet genoegzaam was gebleken dat de burger de biologische vader was van het pasgeboren kind. Voorts was het voor de ambtenaar van de burgerlijke stand in beginsel niet mogelijk om de identiteit van de moeder van het kind en haar burgerlijke status te verifiëren, aangezien zij zonder geldige titel in Curaçao verbleef. De ambtenaar instrueerde de burger om een DNA-test uit te voeren om zijn vaderschap vast te stellen. Pas na een positief resultaat waaruit het vaderschap van de burger zou blijken, zou de ambtenaar bereid zijn om de gevraagde aktes op te stellen.

De Ombudsman stelde in zijn brief voorop dat het van groot belang voor het functioneren van de gemeenschap is dat akten van de burgerlijke stand betrouwbaar zijn en de juiste gegevens bevatten. In dit licht bezien lag het dan ook voor de hand dat de burgerlijke stand in het onderhavige geval zo zorgvuldig mogelijk te werk wilde gaan bij het opmaken van akten. Echter, nog afgezien van het feit dat de erkenner van een kind niet per definitie de biologische vader van een kind hoeft te zijn, was het voor de Ombudsman vooralsnog onduidelijk op welke wijze de burgerlijke stand bij het innemen van zijn standpunt rekening had gehouden met het feit dat bewijs van verwekking op diverse manieren mogelijk is. De juridische onderbouwing en de uitvoerbaarheid van de ingrijpende instructie die door de burgerlijke stand was gegeven, konden als gevolg hebben dat verzoeker het kind nimmer zal kunnen erkennen, hetgeen op gespannen voet staat met het recht op 'family life'.

Aanbevelingen

De Ombudsman heeft de Minister van Bestuur, Planning en Dienstverlening het volgende in overweging gegeven:

- om duidelijke richtlijnen te ontwikkelen inzake de wijze waarop de ambtenaar van de burgerlijke stand in deze gevallen zal moeten handelen, en deze richtlijnen zowel binnen als buiten de overheid bekend te maken;
- om bij deze richtlijnen, binnen de vrijheid en ruimte waarover de overheid beschikt, minimaal rekening te houden met het recht op family life en met de proportionaliteit (waarbij ook het kostenaspect een rol speelt) en juridische juistheid van eventueel nader te eisen bewijs.

Reactie van de Minister van Bestuur, Planning en Dienstverlening

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

1.3.3 Zorgbrief betalingsprocedures bij overheidsorganisaties

Bij brief d.d. 23 september 2019 gericht aan de Minister van Algemene Zaken heeft de Ombudsman zijn zorgen kenbaar gemaakt over de beslissing van de Uitvoeringsorganisatie Verkeer en Vervoer, beter bekend als 'het Keuringslokaal', en van de Uitvoeringsorganisatie Veterinaire Zaken om voor hun diensten slechts betalingen via pinpas of bankoverschrijvingen te accepteren. In het verleden had de Ombudsman reeds contact gehad met meerdere ministeries over hun beslissing om voor hun diensten geen contant geld meer te accepteren. De Ombudsman was van mening dat de behoorlijkheid en de toegankelijkheid van de overheidsdienstverlening onvoldoende gewaarborgd wordt met de beslissing om geen contant geld meer van de burger te accepteren. Het is naar de mening van de Ombudsman in ieder geval belangrijk om aan te geven dat niet uit het oog mag worden verloren dat de overheid er voor alle mensen moet zijn, en dat dus voorkomen moet worden dat een groep burgers nergens terecht kan voor overheidsdiensten.

Aanbevelingen

De Ombudsman heeft de Minister van Algemene Zaken de volgende aanbevelingen in overweging gegeven:
·voer binnen alle ministeries een grondig heronderzoek uit van de nieuwe betalingsprocedures teneinde de toegankelijkheid van de diensten van uitvoeringsorganisaties voor alle burgers te waarborgen;
·zoek gericht naar alternatieven om burgers die om verschillende redenen slechts met contant geld kunnen betalen tegemoet te komen.

Reactie van de Minister van Algemene Zaken

De Minister van Algemene Zaken heeft niet gereageerd op de brief van de Ombudsman.

1.3.4 Zorgbrief inzake besluitvorming en beleid kosteloze rechtskundige bijstand

Op 28 oktober 2019 stuurde de Ombudsman een brief naar de Minister van Algemene Zaken die betrekking had op de uitvoering van het Landsbesluit Kosteloze Rechtskundige Bijstand [P.B. 1959, no. 198]. De Ombudsman had in dit kader reeds zijn zorgen geuit in een brief van 31 oktober 2017, gericht aan de Minister van Sociale Ontwikkeling, Arbeid en Welzijn. In deze brief werd onder meer aangegeven dat het Landsbesluit Kosteloze Rechtskundige Bijstand niet aan de eisen voldoet die de Staatsregeling van Curaçao daaraan stelt. De Ombudsman herhaalde in de brief van oktober 2019 zijn zorg dat de feitelijke uitvoering van het Landsbesluit Kosteloze Rechtskundige Bijstand te wensen overlaat.

Aanbeveling

De Ombudsman heeft de Minister van Algemene Zaken in overweging gegeven om, vanuit de positie van het Ministerie van Algemene Zaken in het Curaçaose staatsbestel, een coördinerende rol op zich te nemen met als doel ervoor zorg te dragen dat het grondrecht op kosteloze rechtsbijstand voor minder draagkrachtigen op korte termijn beter gewaarborgd zal worden.

Reactie van de Minister van Algemene Zaken

De Minister van Algemene Zaken heeft niet gereageerd op de brief van de Ombudsman.

1.3.5 Zorgbrief uitvoering Eilandsverordening afvalstoffenbelasting en reinigingsrechten [A.B. 1995, no. 48]

In de brief van de Ombudsman van 10 december 2019 aan de Minister van Financiën vroeg de Ombudsman de aandacht van de minister voor het feit dat het voor de burger in de praktijk vaak onduidelijk is waar hij terecht kan met een verzoek om vrijstelling van de plicht om afvalstoffenbelasting te betalen. De Ombudsman gaf in zijn brief verder aan dat de afhandeling van ingediende vrijstellingsverzoeken de laatste tijd vaak onredelijk lang op zich laat wachten. De Ombudsman informeerde de Minister van Financiën dat er gevallen zijn waarin de afhandelingstermijn jaren duurde, zonder dat er uiteindelijk een formele beslissing werd genomen. Hierdoor kwamen in de praktijk voornamelijk de kwetsbare burgers in sociaal-financiële problemen. Zelfs indien na verloop van tijd mocht komen vast te staan dat de burger ten onrechte afvalstoffenbelasting had betaald, en dus recht had op restitutie, was het in de praktijk onduidelijk waar de burger hiervoor terecht kan.

Aanbevelingen

De Ombudsman heeft de Minister van Financiën in dit kader aanbevolen om:
·alle instanties die betrokken zijn bij de uitvoering van de Eilandsverordening afvalstoffenbelasting en reinigingsrechten uit te nodigen om gezamenlijk en met de nodige spoed te werken aan het vinden van snelle en praktische oplossingen;
·adequate voorlichting en informatie te geven over de uitvoering van de Eilandsverordening afvalstoffenbelasting en reinigingsrechten;
·de huidige besluitvormingsprocedures te versnellen;
·aandacht te besteden aan onderwerpen zoals het ontwikkelen en uitvoeren van een adequaat restitutiebeleid en het inhalen van de thans opgelopen achterstand.

Reactie van de Minister van Financiën

De Minister van Financiën heeft niet gereageerd op de brief van de Ombudsman.

1.3.6 Zorgbrief beslistermijnen in wet- en regelgeving

De Ombudsman stuurde op 12 december 2019 een brief naar de Minister van Algemene Zaken, waarin hij zijn zorgen uitte over het feit dat in de praktijk gebleken is dat in de Curaçaose wetgeving veelal geen wettelijke termijnen zijn gesteld waarbinnen een bestuursorgaan op een aanvraag dient te beslissen. Hoofdregel is dan dat het bestuursorgaan zal dienen te beslissen "binnen een redelijke termijn". De Ombudsman gaf aan dat hij in de dagelijkse praktijk zag dat burgers over het algemeen niet op de hoogte zijn van de "redelijke termijnen" waarbinnen de overheid op de diverse aanvragen dient te beslissen. Het gevolg hiervan is dat burgers vaak te lang wachten om actie te ondernemen en daardoor uiteindelijk geen rechtsmiddelen meer kunnen instellen. In het kader van de rechtszekerheid is het naar de mening van de Ombudsman van groot belang dat de termijnen waarbinnen bestuursorganen op aanvragen dienen te beslissen, zoveel mogelijk wettelijk worden vastgelegd. Hierbij is het van belang dat ingevolge de Staatsregeling van Curaçao, Additionele Artikelen, Artikel II, uiterlijk in 2015 algemene regels omtrent bestuursrecht hadden moeten worden vastgesteld.

Aanbevelingen

De Ombudsman gaf de Minister van Algemene Zaken in overweging om alsnog aan de opdracht van de constitutionele wetgever te voldoen door bijvoorbeeld een afzonderlijke algemene landsverordening op te stellen met daarin algemene regels over beslistermijnen.

Reactie van de Minister van Algemene Zaken

De Minister van Algemene Zaken heeft op de brief van de Ombudsman gereageerd. In zijn brief gaf de Minister van Algemene Zaken aan dat er thans inspanningen worden verricht, in samenwerking met het Ministerie van Justitie, om met algemene regels van bestuursrecht zoals bedoeld in artikel 89, tweede lid van de Staatsregeling van Curaçao, te komen. Verder zijn er plannen om op ambtelijk niveau handleidingen en circulaires op te stellen waarin aandacht wordt besteed aan de redelijkheid van bestaande beslistermijnen.

1.3.7 Zorgbrief naar aanleiding van onderzoek afhandeling van bezwaarschriften ingevolge de Landsverordening administratieve rechtspraak [Lar]

Zoals aangegeven in paragraaf 1.2 van dit hoofdstuk, stuurde de Ombudsman [op 23 december 2019] een brief naar de Minister van Sociale Ontwikkeling, Arbeid en Welzijn waarin hij zijn zorgen uitte over de wijze waarop uitvoering wordt gegeven aan de bepalingen met betrekking tot de behandeling van de bezwaarschriften in het kader van de Lar.

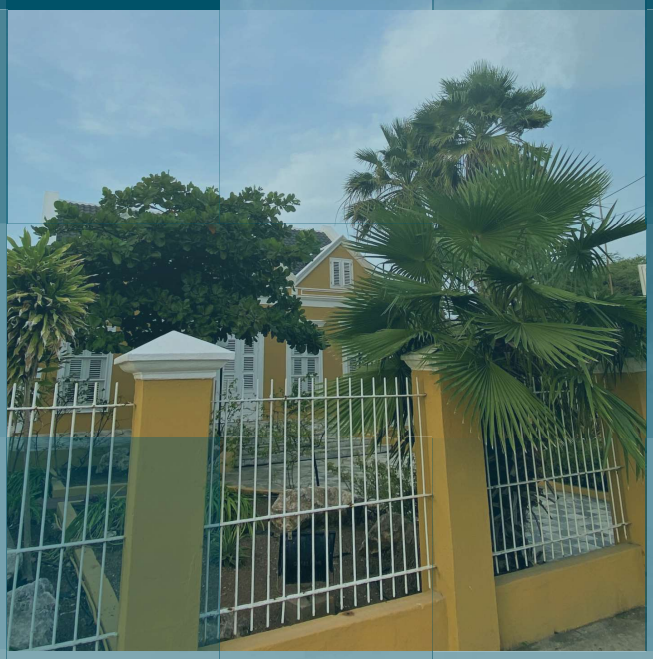
Aanbevelingen

De Ombudsman heeft de Minister van Sociale Ontwikkeling, Arbeid en Welzijn in overweging gegeven om:

- instructies te ontwikkelen die bijdragen aan de herkenning, de inboeking, monitoring en verdere administratieve afhandeling van bezwaarschriften;
- bij het afhandelen van bezwaarschriften, met inachtneming van het perspectief van de burger, een oplossingsgerichte aanpak toe te passen;
- de primaire processen binnen het Ministerie van Sociale Ontwikkeling, Arbeid en Welzijn te verbeteren, waarbij onder meer bijzondere aandacht moet worden besteed aan de processen die betrekking hebben op verzoeken om bijstand, subsidie voor water en elektra en kosteloze rechtskundige bijstand;
- kritisch te kijken naar de wijze waarop de functies binnen het ministerie concreet worden ingevuld.

Reactie van de Minister van Sociale Ontwikkeling, Arbeid en Welzijn

De Minister van Sociale Ontwikkeling, Arbeid en Welzijn heeft niet gereageerd op de brief van de Ombudsman.



1.4 RAPPORTEN

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

RAPPORT I

Rapport van 21 maart 2019 in de zaak van mevrouw S.B. tegen de Minister van Justitie. Verzoekster verzocht de Ombudsman om de behoorlijkheid van een gedraging van het Korps Politie Curaçao te onderzoeken. De klacht van verzoekster had voornamelijk betrekking op het uitblijven van een beslissing op haar diverse verzoeken om schadevergoeding.

Oordeel

De Ombudsman verklaarde het verzoek gegrond en concludeerde dat het Korps Politie Curaçao niet behoorlijk had gehandeld. Deze gedraging kon worden toegerekend aan de Minister van Justitie.

Aanbevelingen

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

- om alsnog op zeer korte termijn een beslissing te nemen op onder meer het verzoek om schadevergoeding van verzoekster, rekening houdend met het rapport van de Ombudsman. Mede gelet op het tijdsverloop in de onderhavige zaak en het feit dat deze zaak voldoende bekend was bij de Minister, achtte de Ombudsman een termijn van vier (4) weken na dagtekening van zijn rapport een redelijke termijn om deze zaak af te wikkelen;
- om richtlijnen te ontwikkelen die het daarheen moeten leiden dat burgers van wie eigendommen in bewaring zijn genomen door het Ministerie van Justitie, op proactieve worden geïnformeerd in geval van diefstal of van andere feiten die betrekking hebben op deze eigendommen;
- om een onderzoek in te stellen naar de mogelijkheden om het HCCC terrein beter te beveiligen teneinde een betere invulling te geven aan de zorgplicht van het Ministerie van Justitie voor de in bewaring gestelde goederen van de burgers.

Reactie van de Minister van Justitie

De Minister van Justitie heeft formeel niet gereageerd op het rapport van de Ombudsman. Wel vernam de Ombudsman dat de burger in kwestie een beslissing had ontvangen op haar verzoeken om schadevergoeding.

RAPPORT II

Rapport van 14 mei 2019 in de zaak van de heer F.R. tegen de Minister van Verkeer, Vervoer en Ruimtelijke Planning.
Verzoeker vroeg de Ombudsman om de behoorlijkheid van een gedraging van uitvoeringsorganisatie Domeinbeheer, een gedraging die aan de Minister van Verkeer, Vervoer en Ruimtelijke Planning kon worden toegerekend, te onderzoeken. Verzoeker stelde dat uitvoeringsorganisatie Domeinbeheer zijn verzoek van 22 januari 2008 [betreffende de omzetting van een huurrecht in een recht van erfpacht] met onvoldoende voortvarendheid had behandeld.

Oordeel

De Ombudsman verklaarde het verzoek gegrond en concludeerde dat uitvoeringsorganisatie Domeinbeheer niet behoorlijk had gehandeld. De gedraging van uitvoeringsorganisatie Domeinbeheer kon aan de Minister van Verkeer, Vervoer en Ruimtelijke Planning worden toegerekend.

Aanbeveling

De Ombudsman gaf de Minister van Verkeer, Vervoer en Ruimtelijke Planning in overweging om alsnog op zeer korte termijn een beslissing te nemen op het verzoek om omzetting van huur naar erfpacht, rekening houdend met de inhoud van het rapport van de Ombudsman. Mede gelet op het tijdsverloop in de onderhavige zaak en het feit dat deze zaak voldoende bekend was bij de Minister, achtte de Ombudsman een termijn van acht (8) weken na dagtekening van zijn rapport een redelijke termijn om deze zaak af te wikkelen.

Reactie van de Minister van Verkeer, Vervoer en Ruimtelijke Planning

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

RAPPORT III

Rapport van 27 september 2019 in de zaak van de Vakgroep [O] van het Sint Elisabeth Hospitaal [hierna: de vakgroep] tegen de Minister van Gezondheid Milieu en Natuur.
De vakgroep heeft de Ombudsman verzocht om de behoorlijkheid van een gedraging van de Inspecteur-generaal voor de Volksgezondheid [hierna: de Inspecteur] te onderzoeken. De Inspecteur had volgens de vakgroep op onbehoorlijke wijze gehandeld door tegen een lid van de vakgroep, die namens de vakgroep een brief d.d. 28 januari 2018 gericht aan de Raad van Bestuur van het Sint Elisabeth Hospitaal had getekend, een tuchtklacht in te dienen bij het Medisch Tuchtcollege [hierna: MTC]. De onbehoorlijkheid van de handelwijze van de Inspecteur werd volgens de vakgroep benadrukt door het feit dat van tevoren vaststond dat het lid tegen wie de tuchtklacht was ingediend, namens de vakgroep had gehandeld.

Oordeel

De Ombudsman verklaarde het verzoek gegrond en concludeerde dat de Inspecteur, handelend als een orgaan van het Ministerie van Gezondheid, Milieu en Natuur, in de onderhavige zaak niet behoorlijk had gehandeld. Het verzoek van de vakgroep waarin geklaagd werd over het feit dat de Inspecteur ten onrechte een tuchtklacht tegen de heer G.B. als lid van de vakgroep had ingediend bij het MTC was derhalve gegrond.

Aanbeveling

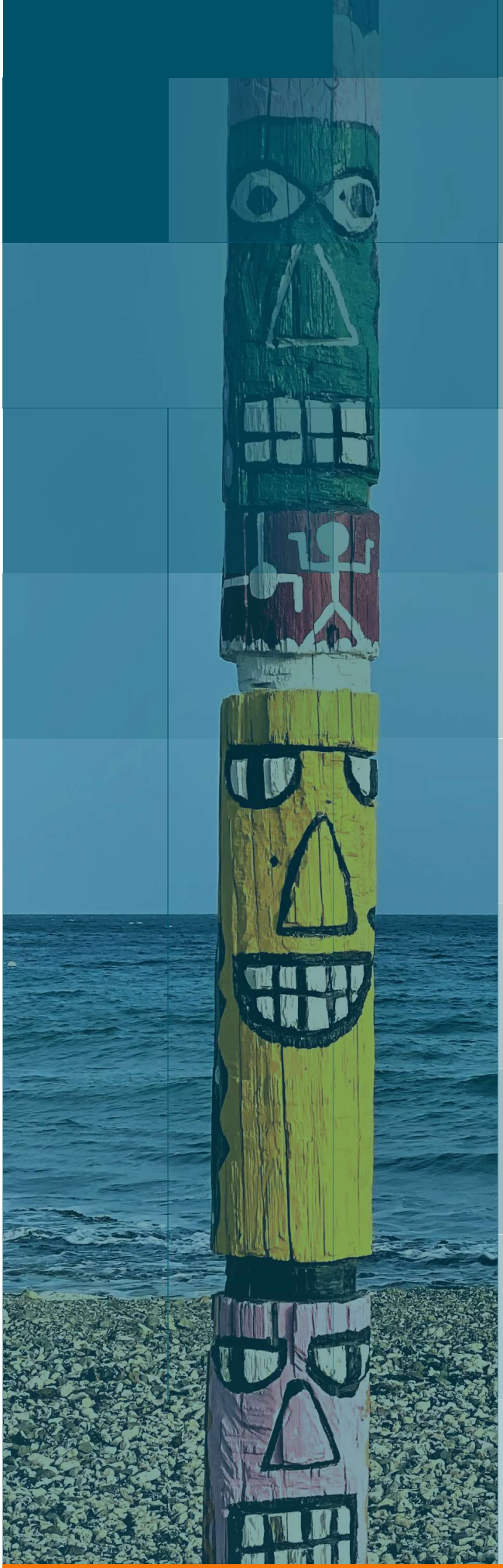
Gelet op het feit dat de [waarnemend] Inspecteur de tuchtklacht tegen de heer G.B. reeds had ingetrokken, maar ook gelet op de gronden die in dat kader zijn aangevoerd, heeft de Ombudsman besloten om in deze zaak geen aanbeveling te doen.

Reactie van de Minister van Gezondheid, Milieu en Natuur

De Minister van Gezondheid, Milieu en Natuur heeft niet gereageerd op het rapport van de Ombudsman.

VISIE

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



1.5 HOORZITTINGEN

In het verslagjaar heeft de Ombudsman vijfenveertig (45) hoorzittingen gehouden. Deze hoorzittingen vonden voornamelijk plaats om samen met het bestuursorgaan praktische oplossingen te vinden voor de bij de Ombudsman ingediende verzoeken. De conclusie is dat in veel gevallen een oplossing kon worden bereikt, maar dat het toch ook regelmatig voorkwam dat de met de burger en de Ombudsman gemaakte afspraken niet dan wel niet tijdig werden nagekomen door de overheid.

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 2019 heeft verricht. In 2019 ontving de Ombudsman 568 verzoeken van rechtzoekende burgers en organisaties. Deze verzoeken werden voornamelijk telefonisch of via e-mail afgehandeld. Van de 568 in behandeling genomen verzoeken, zijn in 2019 reeds 403 verzoeken volledig afgehandeld.

2.2 CIJFERMATIG OVERZICHT VAN DE VERZOEKEN

TOTAAL INGEDIENDE VERZOEKEN 568

Totaal ingediende verzoeken	568
Verzoeken die binnen de bevoegdheid vallen van de Ombudsman	277
Via interventie opgelost	186
Nog in behandeling	91
Verzoeken die niet binnen de bevoegdheid vallen van de Ombudsman maar die wel worden behandeld in overleg met de betrokken overheids-nv of –stichting	291
Via interventie opgelost	217
Nog in behandeling	14
Verzoeken die niet vallen onder de bevoegdheid van de Ombudsman. Deze klachten worden, met een begeleide verwijzing, overgedragen aan de bevoegde instanties	60

Registratieperiode: 01.01.2019 t/m 31.12.2019

AANTAL VERZOEKEN PER CATEGORIE

Mannen	251
Vrouwen	301
Groepen	2
Rechtspersonen	1
Ambtshalve Onderzoeken	2
Zorgbrieven	7
Anoniem	4
Totaal ingediende verzoeken	568

Registratieperiode: 01.01.2019 t/m 31.12.2019

IN BEHANDELING GENOMEN FORMELE VERZOEKEN

Centrale Debiteuren Administratie	1
Domeinbeheer	31
Douane Curaçao	4
Ontvanger Curaçao	12
Inspectie der Belastingen	8
Kasnan di Bario	12
Korps Politie Curaçao	25
Minister van Algemene Zaken	5
Minister van Bestuur, Planning en Dienstverlening	5
Minister van Financiën	2
Minister van Economische Ontwikkeling	1
Minister van Gezondheid, Milieu en Natuur	7
Minister van Justitie	6
Minister van Sociale Ontwikkeling, Arbeid en Welzijn	5
Minister van Verkeer, Vervoer en Ruimtelijke Planning	3
Minister van Onderwijs, Wetenschap, Cultuur en Sport	2
Sector Uitvoeringsorganisatie Onderwijs en Wetenschap (DOS)	3
Expertisecentrum voor Toetsen en Examens	1
Openbaar Ministerie	6
Ofisina pa Bienestar di Mucha (Voogdijraad)	7
Team Vergunningen & Registratie van Beroepsbeoefenaren	1
Inspectie voor de Volksgezondheid	1
Publieke Zaken / Bevolkingsregister	30
Human Resources & Organisatie	2
Uitvoeringsorganisatie Ruimtelijke Ordening en Planning (ROP)	10
Centrum voor Arbeid	15
Bedrijfsvoering & Uitvoeringsteam Arbeid	3
Shared Services Organisatie / Financiële administratie	1
Shared Services Organisatie / Personeelsadministratie	4
Toelatingsorganisatie Curaçao	27
Vergunningenloket	5
Uitvoeringsorganisatie Verkeer en Vervoer	15
Sector Ondernemen	8
Uitvoeringsorganisatie Milieu en Natuur Beheer	3
Uitvoeringsorganisatie Justitiële Jeugdinrichting Curaçao	1
Sentro di Detenshon i Korekshon Kòrsou	3
Wetgeving en Juridische Zaken	1
Inspectie Onderwijs	1
TOTAAL	**277**

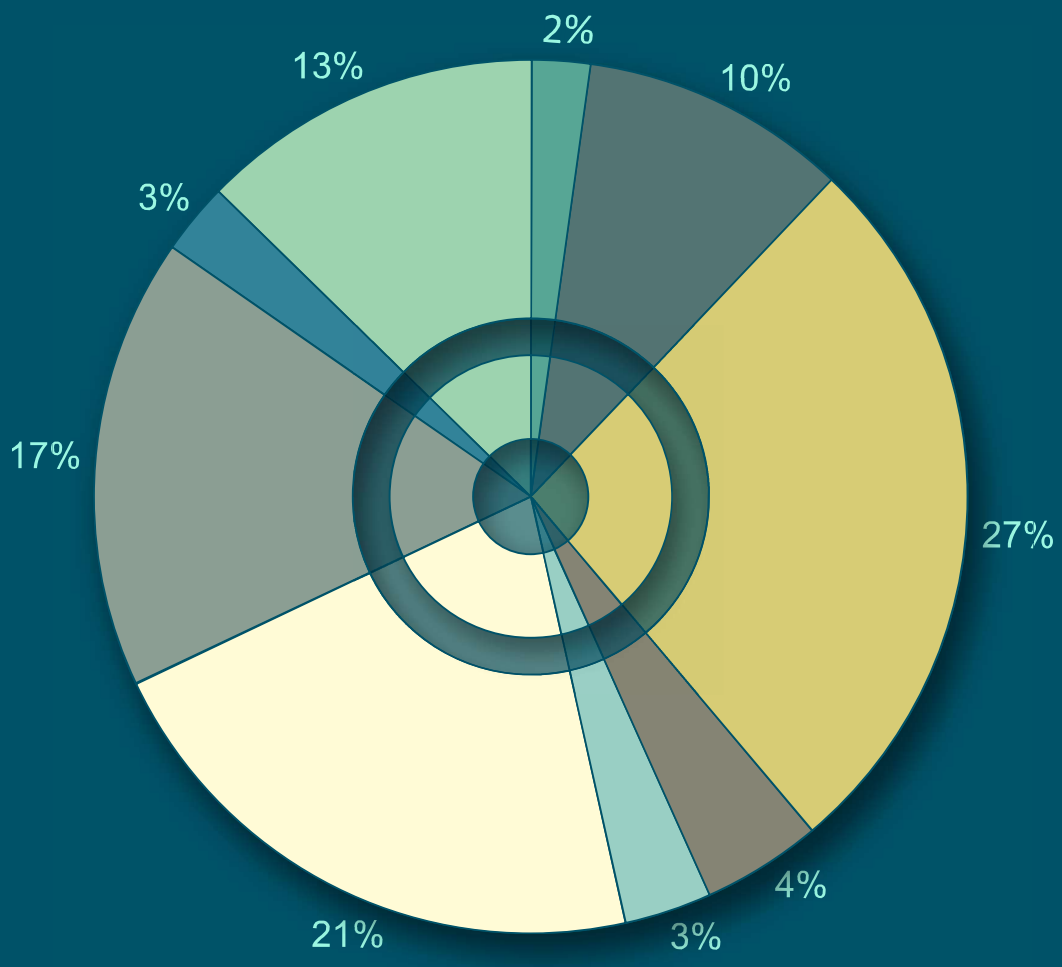
VERZOEKEN PER MINISTERIE

Ministerie van Algemene Zaken	6
Ministerie van Financiën	27
Ministerie van Justitie	75
Ministerie van Gezondheid, Milieu & Natuur	12
Ministerie van Economische Ontwikkeling	9
Ministerie van Verkeer, Vervoer & Ruimtelijke Planning	59
Ministerie van Bestuur, Planning & Dienstverlening	47
Ministerie van Onderwijs, Wetenschap, Cultuur & Sport	7
Ministerie van Sociale Ontwikkeling, Arbeid & Welzijn	35

TOTAAL INGEDIENDE VERZOEKEN 277

Registratieperiode: 01.01.2019 t/m 31.12.2019

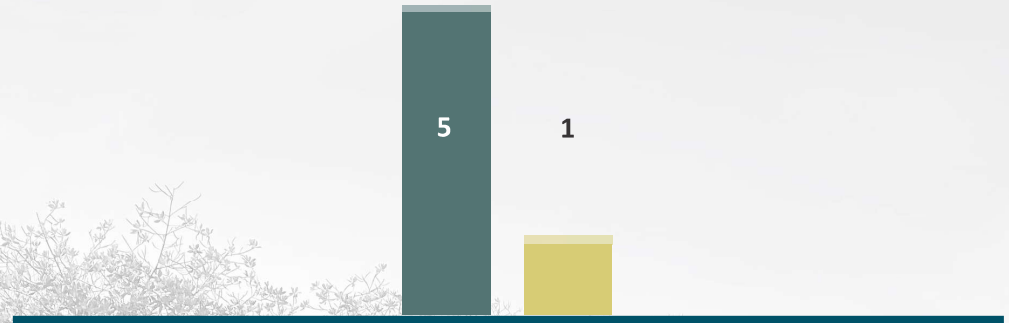
SPECIFICATIE PER MINISTERIE



Ministerie van Algemene Zaken	2 %
Ministerie van Financiën	10 %
Ministerie van Justitie	27 %
Ministerie van Gezondheid, Milieu & Natuur	4 %
Ministerie van Economische Ontwikkeling	3 %
Ministerie van Verkeer, Vervoer & Ruimtelijke Planning	21 %
Ministerie van Bestuur, Planning & Dienstverlening	17 %
Ministerie van Onderwijs, Wetenschap, Cultuur & Sport	3 %
Ministerie van Sociale Ontwikkeling, Arbeid & Welzijn	13 %

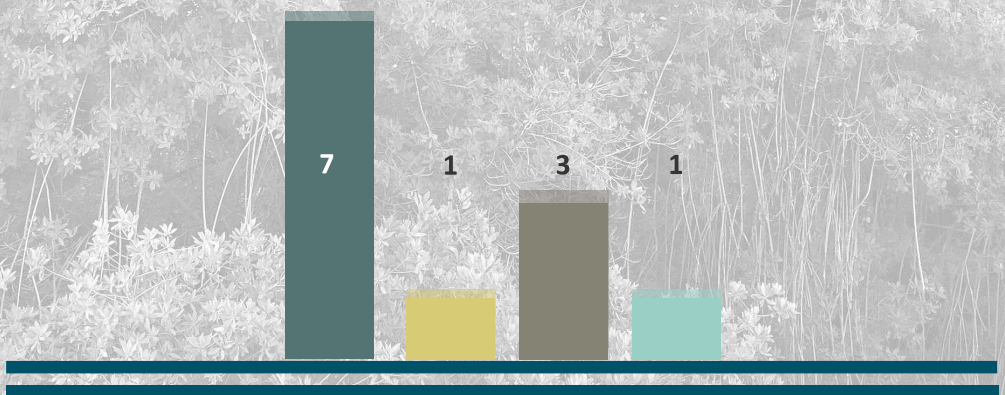
SPECIFICATIE PER MINISTERIE

MINISTERIE VAN ALGEMENE ZAKEN



Minister van Algemene Zaken	5
Wetgeving en Juridische Zaken	1
Ingediende verzoeken	6

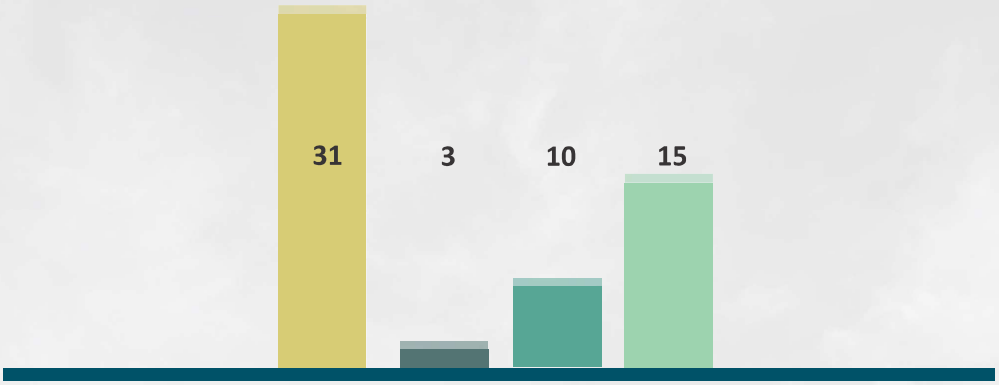
MINISTERIE VAN GEZONDHEID, MILIEU & NATUUR



Minister van Gezondheid, Milieu en Natuur	7
Team Vergunningen & Registratie van Beroepsbeoefenaren	1
UO Milieu en Natuurbeheer	3
Inspectie voor de Volksgezondheid	1
Ingediende verzoeken	12

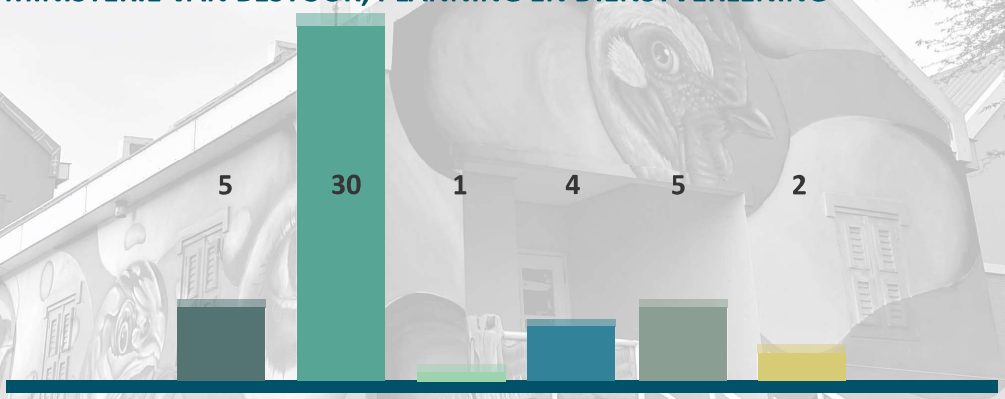
SPECIFICATIE PER MINISTERIE

MINISTERIE VAN VERKEER, VERVOER & RUIMTELIJKE PLANNING



Domeinbeheer	31
Minister van Verkeer, Vervoer en Ruimtelijke Planning	3
UO Ruimtelijke Ordening en Planning	10
UO Verkeer en Vervoer	15
Ingediende verzoeken	**59**

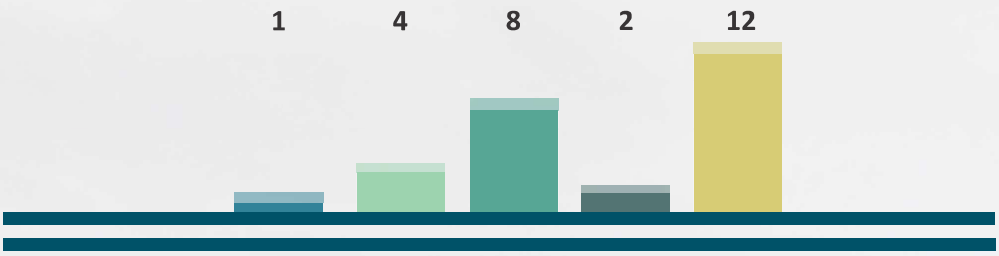
MINISTERIE VAN BESTUUR, PLANNING EN DIENSTVERLENING



Minister van Bestuur, Planning en Dienstverlening	5
Publieke Zaken / Rijbewijzen	30
Shared Services Organisatie / Financiële administratie	1
Shared Services Organisatie / Personeelsadministratie	4
Vergunningenloket	5
Human Resources & Organisatie	2
Ingediende verzoeken	**47**

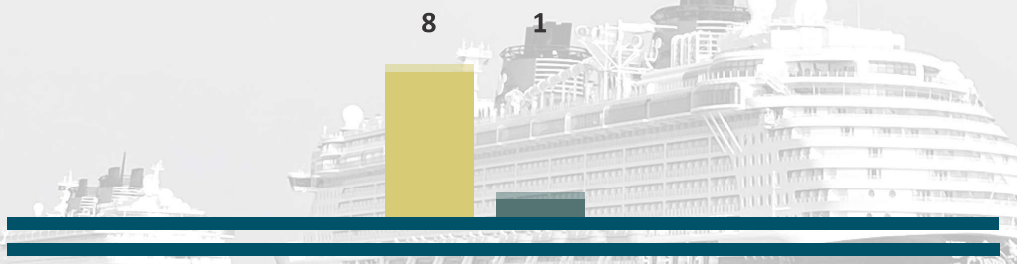
SPECIFICATIE PER MINISTERIE

MINISTERIE VAN FINANCIËN



Centrale Debiteuren Administratie	1
Douane Curaçao	4
Inspectie der Belastingen	8
Minister van Financiën	2
Ontvanger Curaçao	12
Ingediende verzoeken	**27**

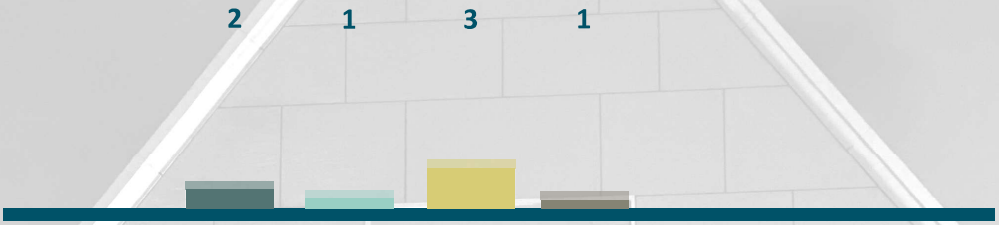
MINISTERIE VAN ECONOMISCHE ONTWIKKELING



Sector Ondernemen	8
Minister van Economische Ontwikkeling	1
Ingediende verzoeken	**9**

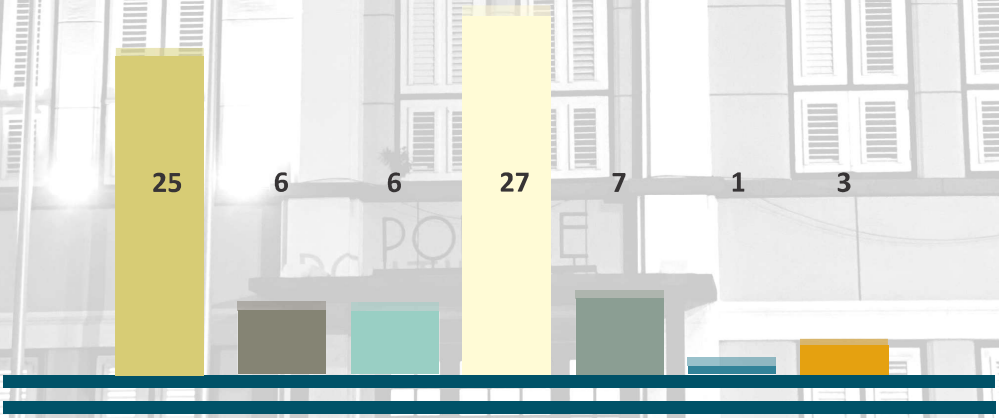
SPECIFICATIE PER MINISTERIE

MINISTERIE VAN ONDERWIJS, WETENSCHAP, CULTUUR & SPORT



Minister van Onderwijs, Wetenschap, Cultuur en Sport	2
Inspectie Onderwijs	1
Sector Uitvoeringsorganisatie Onderwijs en Wetenschap -> DOS	3
Expertisecentrum voor Toetsen en Examens	1
Ingediende verzoeken	**7**

MINISTERIE VAN JUSTITIE



Korps Politie Curaçao	25
Minister van Justitie	6
Openbaar Ministerie	6
Toelatingsorganisatie	27
Voogdijraad	7
UO Justitiële Jeugdinrichting Curaçao	1
Sentro di Detenshon i Korekshon Kòrsou	3
Ingediende verzoeken	**75**

MINISTERIE VAN SOCIALE ONTWIKKELING, ARBEID EN WELZIJN

Bedrijfsvoering & Uitvoeringsteam Arbeid	3
Kasnan di Bario	12
Centrum voor Arbeid	15
Minister van Sociale Ontwikkeling, Arbeid en Welzijn	5
Ingediende verzoeken	**35**

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.

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

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 2019 oorspronkelijk een bedrag van Naf 2.055.220,00 aan het instituut van de Ombudsman toegekend. Dit bedrag is gedurende het begrotingsjaar naderhand vastgesteld op Naf 2.107.408,00. Het toegekende bedrag is onderverdeeld in Naf 82.000 op de kapitaaldienst en Naf 1.973.220,00 op de gewone dienst.

De beschikbare middelen op de begroting zijn in 2019 uitgeput voor een totaal bedrag van Naf 2.036.997,00.[2]

[2] In de bijlage is een overzicht gevoegd waaruit de uitputting en de samenstelling van de begroting expliciet blijken.

3.3 PERSONELE AANGELEGENHEDEN

In de loop van het jaar 2019 zijn twee medewerkers uit dienst van het Bureau getreden. Het jaar 2019 begon derhalve met een bezetting van acht (8) medewerkers en eindigde met zes (6) medewerkers, bestaande uit:
één (1) senior jurist;
één (1) secretaris;
één (1) jurist;
drie (3) klachtbehandelaars.

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.[3]

[3] In het jaar 2019 is een ontwerplandsverordening tot het vaststellen van de bezoldiging van de Ombudsman behandeld in de Centrale Commissie van de Staten van Curaçao. Het ontwerp is teruggestuurd naar de regering voor het beantwoorden van nadere vragen van het parlement.

3.5 BETREKKINGEN DIE DE OMBUDSMAN BUITEN 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 2019 was de Ombudsman naast zijn ambt:

- lid van de Antilliaanse Juristen Vereniging;
- lid van de Accreditation Commission van de Accreditation Agency Curaçao
- lid van de Caribbean Ombudsman Association;
- lid van het International Ombudsman Institute;
- lid van het Instituto Latinoamericano del Ombudsman

3.6 MASTERCLASS ALGEMENE BEGINSELEN VAN BEHOORLIJK BESTUUR

Op 8 november 2019 organiseerde de Ombudsman voor het tweede jaar op rij een gratis masterclass voor het overheidspersoneel, met als onderwerp “Algemene Beginselen van Behoorlijk Bestuur”. De masterclass werd verzorgd door Staatsraad in de Afdeling Bestuursrechtspraak van de Raad van State, mr. dr. J. Th. Drop en prof. mr. L.J.J. Rogier, hoogleraar Staats- en Bestuursrecht aan de University of Curaçao.

3.7 DIENSTREIZEN

In 2019 zijn drie (3) dienstreizen gemaakt ten laste van de begroting van het instituut van de Ombudsman. De bestemming en de periode van deze dienstreizen waren als volgt:

- Saba 20 t/m 23 januari 2019
- Bermuda 27 mei t/m 1 juni 2019
- Nederland 28 oktober t/m 4 november 2019[4]

3.8 ONDERZOEK NAAMSBEKENDHEID VAN HET INSTITUUT VAN DE OMBUDSMAN

In het jaar 2019 onderzocht een student, die bij het Bureau van de Ombudsman stage liep, voor haar eindopdracht de naamsbekendheid van het instituut in de gemeenschap. Dit onderzoek liet nagenoeg hetzelfde beeld zien als een gelijksoortig onderzoek dat in 2013 is uitgevoerd. De conclusie van het onderzoek was dat er in 2019, voornamelijk onder jongeren en jongvolwassenen, ruimte was voor verbetering van de naamsbekendheid van het instituut.

[4] Deze dienstreis die op uitnodiging van de Nederlandse Nationale ombudsman plaatsvond, is voor het overgrote deel door de Nederlandse Nationale ombudsman bekostigd.

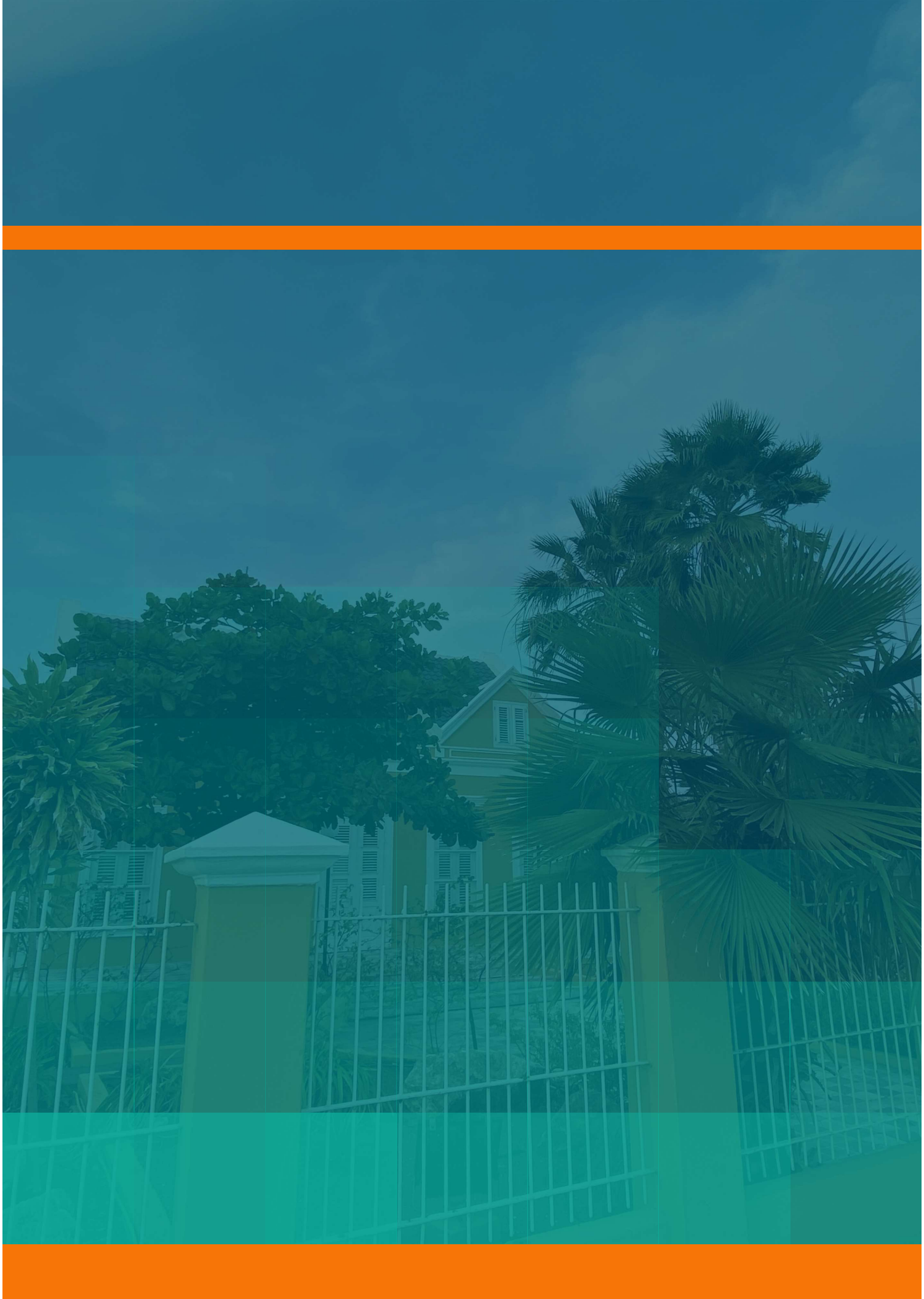
3.9 ONDERZOEK EFFECTIVITEIT VAN HET INSTITUUT VAN DE OMBUDSMAN VAN CURAÇAO[5]

De Ombudsman liet in 2019, zoals reeds in 2018 aangekondigd, een onafhankelijk onderzoek uitvoeren naar de effectiviteit van het instituut van de Ombudsman. Dit onderzoek is op 22 november afgerond. De algemene conclusie was dat er verschillende redenen zijn voor het zeer lage reactiepercentage vanuit de overheid op de schriftelijke aanbevelingen die de Ombudsman in de periode 2015-2018 had gedaan. In het onderzoek worden onder andere de volgende redenen genoemd:

- reageren op brieven/rapporten van de Ombudsman heeft een lage prioriteit in het dagelijks bestuur;
- bestuursorganen kampen met een structureel capaciteitstekort, waardoor reageren op aanbevelingen van de Ombudsman in de praktijk wordt bemoeilijkt;
- bestuursorganen zijn van mening dat de inhoud van de rapporten van de Ombudsman vaak eenzijdig is en dat de Ombudsman geen rekening houdt met de omstandigheden bij de bestuursorganen;
- het verplicht schriftelijk moeten reageren op brieven van de Ombudsman wordt als belemmerend en vertragend ervaren door bestuursorganen;
- de Ombudsman, als ambtsdrager, is niet zichtbaar genoeg en wordt verder als afstandelijk en formalistisch gezien, hetgeen een interpersoonlijke relatie met hem en met het instituut in de weg staat.

De onderzoeker heeft diverse aanbevelingen gedaan aan zowel de Ombudsman als de overheid om de geconstateerde situatie te verbeteren. Zo zou de Ombudsman onder meer verder moeten werken aan de naamsbekendheid van het instituut en verder intensievere contacten moeten onderhouden met het Parlement van Curaçao. De Ombudsman is het enige Hoge College van Staat dat door het Parlement van Curaçao wordt benoemd en ontslagen.
De onderzoeker heeft de overheid aanbevolen om onder andere een centraal klachtbehandelingssysteem
en een klachtbehandelingsbeleid te implementeren. In dit kader zou de overheid functionarissen moeten aanwijzen die binnen de bestuursorganen zorg dragen voor de behandeling van klachten van burgers.

[5]Een afschrift van dit rapport is als bijlage gevoegd aan dit jaarverslag



BIJLAGEN

01 BUDGETUITPUTTING

02 SAMEN NAAR EEN BETERE KLACHTENBEHANDELING

BUDGETUITPUTTING

JAARVERSLAG 2019

Beschrijving	Oorspronkelijk budget	Begrotings-wijziging	Totaal budget	Werkelijke inkomsten/uitgaven	Openstaande verplichtingen	Totale uitputting	Restant budget
10 Staatsorganen en ov.Alg.Org.							
02 Algemeen beheer Staatsorganen							
100203 Ombudsman							
4211 Salarissen,Lonen&Bezoldiging	719.600,00	43.230,00	762.830,00	705.109,00		705.109,00	57.721,00
4213 Kindertoelage	3.900,00		3.900,00	5.380,00		5.380,00	1.480,00-
4214 Vakantietoelage	43.800,00	2.594,00	46.394,00	40.577,04		40.577,04	5.816,96
4216 Over. Uitg.Salarissen&Lonen	8.200,00		8.200,00	13.528,05		13.528,05	5.328,05-
4221 Afdracht AOV/AWW	57.797,00	4.353,00	62.150,00	87.206,49		87.206,49	25.056,49-
4222 Afdracht AVBZ	3.900,00	229,00	4.129,00	3.472,03		3.472,03	656,97
4225 APNA Pensioenbijdragen	100.700,00	5.188,00	105.888,00	115.153,92		115.153,92	9.265,92-
4229 Afdracht BVZ premie	71.000,00	4.124,00	75.124,00	86.442,45		86.442,45	11.318,45-
4321 Inhuur van Personeel	14.715,00	15.150,00	29.865,00	29.558,74		29.558,74	306,26
4323 Kosten Vertaling&Vertolking	7.848,00	7.400,00-	448,00				448,00
4324 Stag. Vrijw. & Vakantiejobs	12.654,90	5.000,00	17.654,90	16.590,00		16.590,00	1.064,90
4334 Opleiding & Traning	29.430,00	17.140,00-	12.290,00	12.282,94		12.282,94	7,06
4337 Vervoer	15.107,40	15.205,00-	97,60-	140,00-		140,00-	42,40
4338 Vergaderkosten&Presentiegeld	19.620,00	7.000,00-	12.620,00	11.698,31		11.698,31	921,69
4339 Representatie&Voorlichting	73.575,00	6.640,00-	66.935,00	66.495,87		66.495,87	439,13
4341 Vervoer, Reis&Verblijfkosten	39.240,00	4.400,00-	34.840,00	32.382,01	2.509,49	34.891,50	51,50-
4351 Huur Gebouwen & Terreinen	297.144,90	1.375,78	298.520,68	298.517,28		298.517,28	3,40
4352 Onderhoud Gebouwen&Terreinen	26.192,70	10.850,00	37.042,70	30.486,06	6.508,65	36.994,71	47,99
4353 Verz. & Belast. Huisvesting	5.886,00	5.800,00-	86,00				86,00
4354 Verbruik Nutsvoorzieningen	52.974,00	2.150,00-	50.824,00	50.823,15		50.823,15	,85
4355 Huur Duurzame Roerende Goed.	981,00	1.125,00	2.106,00	1.908,00		1.908,00	198,00
4356 Onderhoud Duurz.Roer. Goed.	14.715,00	200,00	14.915,00	10.182,43	3.438,23	13.620,66	1.294,34
4357 Overig Huisvesting	31.452,50	17.130,00	48.582,50	48.328,02	223,02	48.551,04	31,46
4371 Huur & Lease Kantooruitrust.	2.943,00	2.900,00-	43,00				43,00
4372 Onderhoud Kantooruitrusting	69.296,20	9.080,00	78.376,20	77.047,48	1.001,70	78.049,18	327,02
4373 Kleine Inventarisgoederen	49.050,00	18.325,00-	30.725,00	30.183,43	530,63	30.714,06	10,94
4374 Telefoon & Faxkosten	40.221,00	26.600,00-	13.621,00	12.608,16		12.608,16	1.012,84
4375 Porto & Vrachtkosten	1.962,00	1.875,78-	86,22	9,94		9,94	76,28
4376 Abonnementen & Lektuur	24.034,50	4.900,00-	19.134,50	19.076,02		19.076,02	58,48
4377 Contributies&Lidmaatschappen	4.905,00	3.000,00-	1.905,00	1.817,11		1.817,11	87,89
4378 Publieke Voorlichting	79.461,00	3.075,00-	76.386,00	74.079,27		74.079,27	2.306,73
4379 Advieskosten	19.620,00	18.105,00-	1.515,00	1.500,00		1.500,00	15,00
4381 Overige Kantoorexploitatie	2.943,00		2.943,00				2.943,00
4422 Onderhoud Voertuigen	6.376,50	2.000,00-	4.376,50	3.276,47	231,32	3.507,79	868,71
4423 Verbruik Benzine & Olie	5.886,00	4.050,00-	1.836,00	1.573,59		1.573,59	262,41
4424 Verzek.&Belast.Openb.vervoer	13.930,20	2.750,00-	11.180,20	11.169,32		11.169,32	10,88
4426 Overig Openbaar Vervoer	196,20	150,00-	46,20	6,00		6,00	40,20

Beschrijving	Oorspronkelijk budget	Begrotings-wijziging	Totaal budget	Werkelijke inkomsten/uitgaven	Openstaande verplichtingen	Totale uitputting	Restant budget
4467 Overig Uitbesteed Werk	1.962,00	86.025,00	87.987,00	87.854,89		87.854,89	132,11
4511 Normale Afschrijvingen				79.775,45		79.775,45	79.775,45-
4921 Kantoor Inrichting	32.000,00	20.100,00-	11.900,00	8.478,40		8.478,40	3.421,60
4922 Kantoor Apparatuur	50.000,00	20.100,00	70.100,00	35.303,07		35.303,07	34.796,93
5215 Verhaal Premie AOV/AWW				28.080,10-		28.080,10-	28.080,10
5217 Verhaal premie BVZ				20.772,55-		20.772,55-	20.772,55
5221 Verhaal Pensioenpremies				23.890,74-		23.890,74-	23.890,74
100203 Ombudsman	2.055.220,00	52.188,00	2.107.408,00	2.036.997,00	14.443,04	2.051.440,04	55.967,96
02 Algemeen beheer Staatsorganen	2.055.220,00	52.188,00	2.107.408,00	2.036.997,00	14.443,04	2.051.440,04	55.967,96
10 Staatsorganen en ov.Alg.Org.	2.055.220,00	52.188,00	2.107.408,00	2.036.997,00	14.443,04	2.051.440,04	55.967,96

SAMEN NAAR EEN BETERE KLACHTENBEHANDELING

JAARVERSLAG 2019

Samen naar een betere klachtenbehandeling

Een onderzoek naar de redenen van het lage reactiepercentage van bestuursorganen in de periode 2015 -2018

22 november 2019
Ombudsman van Curaçao

Building a better working world

Voorwoord

Ernst & Young Advisory (EY) dankt u voor uw vertrouwen en voor de mogelijkheid om een bijdrage te mogen leveren aan de doelstellingen van de Ombudsman van Curaçao (Ombudsman). Het was een waar genoegen om samen met u en alle betrokkenen te mogen werken aan dit onderzoek om te komen tot een goed beeld van de huidige werkrelatie tussen de Ombudsman en de overheid.

Dit onderzoek biedt u een handvat om na te denken over de toekomst, de invulling van de taken van de Ombudsman en de samenwerking met de overheid. Wij zijn van mening dat het onderzoek goed is verlopen. Dit was vooral te danken aan de actieve deelname en input van de bestuursorganen, overige geïnterviewden en de medewerking van de Ombudsman. Dit getuigt van commitment en bereidwilligheid.

Een speciale dank gaat uit naar Minister President Rhuggenaath voor zijn deelname aan dit onderzoek. Dit niet zo zeer vanuit zijn rol als Minister van Algemene Zaken maar in de rol van Minister President die het bestaan van de Ombudsman onderschrijft. Minister President Rhuggenaath legt de nadruk op het belang van het goed functioneren van de Ombudsman en de overheid als geheel, voor het Land Curaçao. Minister President Rhuggenaath spreekt ook de hoop uit, dat met dit onderzoek de Ombudsman en de overheid voldoende handvatten krijgen om enerzijds de positie van het instituut naar een hoger niveau te tillen ten einde haar doelstelling te behalen en anderzijds om de onderlinge samenwerking te versterken.

Graag bieden wij u dit rapport met de resultaten van het onderzoek en onze aanbevelingen aan. Gebaseerd op het enthousiasme en de samenwerking met alle betrokkenen, vertrouwen wij op een breed draagvlak voor de geadviseerde verbeterpunten.

Hoogachtend,

Jason Nisbet
Executive Director
Ernst & Young Advisory

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Achtergrond	4
De reden voor het onderzoek	5
Het plan van aanpak	7
Leeswijzer	8
Bevindingen	9
Conclusies	22
Aanbevelingen	27

Achtergrond

De Ombudsman van Curaçao

De Ombudsman is een Hoog College van Staat en heeft een belangrijke toezichthoudende taak in het Land Curaçao. Conform de Landsverordening Ombudsman (A.B. 2010 no. 87) heeft de Ombudsman als taak om naar aanleiding van verzoeken van burgers, dan wel ambtshalve, onderzoek te verrichten naar de gedraging van een bestuursorgaan en hierover een onafhankelijk oordeel te vellen. Tevens is het de taak van de Ombudsman om de behoorlijkheid van overheidsgedragingen te beoordelen op een onafhankelijke en objectieve manier. In dit licht hebben alle burgers van Curaçao het recht de Ombudsman te verzoeken een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een bestuursorgaan heeft gehandeld. De Ombudsman is een tweedelijns klachteninstantie. Dit betekent dat de Ombudsman in beginsel in beeld komt nadat het bestuursorgaan (eerstelijns) de eigen klachten heeft behandeld.

Procedure en werkwijze van de Ombudsman

De Ombudsman onderscheidt 4 kanalen waarop een verzoek binnen kan komen. Deze zijn: Persoonlijk, Email, Telefoon en Brieven. De toetsing van de binnengekomen verzoeken wordt door de Ombudsman uitgevoerd aan de hand van artikelen 2, 12 jo, 14 en 15 van de Landsverordening. Indien positief, resulteert deze toetsing in 2 mogelijkheden: een **Informele interventie** of een **Formele interventie**.

De meeste klachten worden door middel van een informele interventie afgehandeld. Dit houdt in dat de Ombudsman op zoek gaat naar een praktische oplossing voor de burger door direct contact op te nemen met het betrokken bestuursorgaan. In het geval van een formele interventie, wordt een officieel onderzoek ingesteld. De voorlopige bevindingen van de Ombudsman worden hierna naar de verantwoordelijke Minister opgestuurd voor commentaar. Vervolgens dient conform artikel 25 lid 4 het betrokken bestuursorgaan binnen de vastgestelde termijn commentaar te leveren, waarna het document, inclusief de formele conclusies en aanbevelingen van de Ombudsman, definitief wordt gemaakt. De hoofdprocessen zijn als volgt:

De reden voor een onderzoek (I)

Probleemstelling

Eén keer per jaar brengt de Ombudsman een uitgebreid verslag uit met daarin onder meer een overzicht van alle klachten en onderzoeken die in dat jaar zijn ontvangen/verricht. In dit verslag wordt aandacht besteed aan onder meer de manier waarop de klachten zijn afgehandeld. Ook wordt stil gestaan bij de wijze waarop de overheid is omgegaan met de door de Ombudsman uitgebrachte aanbevelingen. Hierbij is het belangrijk om op te merken dat een aanbeveling van de Ombudsman niet bindend is. Echter, conform de Landsverordening is een bestuursorgaan wel verplicht om gemotiveerd aan te geven in hoeverre het een aanbeveling van de Ombudsman wel of niet zal overnemen. Een aanbeveling is dus niet vrijblijvend.

Uit voorgaande rapporten in de periode 2015-2018 is echter gebleken dat de Ombudsman weinig tot geen reactie van de bestuursorganen heeft ontvangen op de verzoeken en uitgebrachte aanbevelingen. In onderstaand overzicht is een samenvatting opgenomen van de ontvangen verzoeken, de uitgebrachte rapporten, aanbevelingen en zorgbrieven en de ontvangen formele reacties van de bestuursorganen:

	Totaal ingediende verzoeken	Via interventie opgelost	Nog in behandeling	Buiten bevoegdheid Ombudsman	Aantal formele brieven/rapporten	Schriftelijke reactie op brieven/ rapporten
2015	641	495	24	122	• 2 rapporten met in totaal 14 formele aanbevelingen • 1 zorgbrief	0%
2016	603	497	39	67	• 12 rapporten met in totaal 17 formele aanbevelingen • 3 zorgbrieven	• 8,33% op rapporten • 66,67% op zorgbrieven
2017	799	590	56	153	• 13 formele onderzoeken • 0 rapporten • 7 zorgbrieven	0%
2018	650	465	90	95	• 5 rapporten • 3 zorgbrieven	0%

Uit de vertoonde cijfers blijkt dat in de periode 2015-2018, de bestuursorganen onvoldoende hebben gereageerd op de rapporten, aanbevelingen en zorgbrieven van de Ombudsman. Gezien de Ombudsman de burgers van Curaçao op weg helpt bij onbehoorlijk overheidsoptreden en de overheid helpt om te leren van eerdere klachten, is het van belang om ook de zienswijze van het desbetreffende bestuursorgaan mee te nemen in het proces. Het reactiepercentage is in de periode 2015-2018 echter erg laag gebleken. Alhoewel dit onderzoek beperkt wordt tot bovenstaande periode, is het belangrijk om te vermelden dat de reactiepercentages ook voor de periode 2013 laag waren. Dit is gebleken uit het rapport van Transparency International uit 2013.

De reden voor een onderzoek (II)

In dit licht heeft u EY benaderd met het verzoek om een onderzoek uit te voeren naar de reden(en) achter de lage reactiepercentages vanuit de bestuursorganen in de periode 2015-2018. Gezien bovenstaande probleemstelling van de Ombudsman is de **hoofdvraag** voor dit onderzoek als volgt geformuleerd:

"Wat zijn de redenen van de lage reactiepercentages vanuit de bestuursorganen in de periode 2015-2018?"

De subvragen

Gezien de hoofdvraag, was het tijdens de dataverzamelingsfase van belang om zoveel mogelijk informatie te vergaren over de reden(en) van de lage reactiepercentages vanuit de bestuursorganen. Voorafgaand aan de interviews met de bestuursorganen, zijn de belangrijkste interviewonderwerpen vastgesteld. Binnen deze context zijn er een drietal specifieke subvragen waarop de Ombudsman graag antwoord krijgt, namelijk:

Vraag 1:	*Hoe staat men tegenover de bevoegdheden en uitgebrachte rapporten/brieven van de Ombudsman?*
Vraag 2:	*Wat zijn de belangrijkste knelpunten die de bestuursorganen ervaren om te voldoen aan hun verplichting tot reactie aan de Ombudsman?*
Vraag 3:	*Hoe kan de Ombudsman ervoor zorgen dat het reactiepercentage vanuit de bestuursorganen verhoogd wordt?*

Het plan van aanpak

Om aan dit verzoek te kunnen voldoen, heeft EY voor een praktische en participatieve aanpak gekozen. Het plan van aanpak bestond uit 3 hoofdstappen, namelijk:

- Voorbereiding
- Dataverzameling & Analyse
- Rapportage

Voor wat betreft de dataverzameling hebben wij aan de hand van intensieve desk research, de bestaande klachten, rapporten, aanbevelingen en zorgbrieven van de Ombudsman gedurende de periode van 2015-2018 en het Transparency International rapport van 2013 bestudeerd. Anderzijds zijn er interviews afgenomen bij een selectie van vertegenwoordigers van de bestuursorganen. De selectie van deze bestuursorganen heeft plaatsgevonden op basis van het aantal klachten tegen het desbetreffende bestuursorgaan in de periode 2015-2018. Eveneens is gekeken naar Ministeries die wel aan de wettelijke afhandeltermijn voldoen. Tevens zijn er gesprekken gevoerd met een aantal medewerkers binnen de Ombudsman, inclusief de ambtsdrager, om een compleet beeld te vormen van de huidige situatie. Onderstaand overzicht geeft de geïnterviewde groepen en hun vertegenwoordigers.

Organisaties	Vertegenwoordigers
Ministerie van Justitie	• Minister Q. Girigorie • Secretaris Generaal D. Lai-Promes • Mevr. J. de Jong-Merselina (Beleidsdirecteur)
Korpspolitie Curaçao	• Wnd. Hoofdpolitiedienst J. Ilario • Mevr. G. Snijders
Ministerie van Bestuur, Planning en Dienstverlening	• Interim Secretaris Generaal M. Eustatius
Ministerie van Verkeer, Vervoer en Ruimtelijke Planning	• Minister Z. Jesus-Leito • Secretaris Generaal D. Puriel
Domeinbeheer	• Dhr. J. Martis (Directeur) • Dhr. R. Martis • Mevr. M. van Casteren • Dhr. G. Hermsen • Mevr. R. Alberto
Ministerie van Algemene Zaken	• Minister President E. Ruggenaath
Ministerie van Sociale Ontwikkeling, Arbeid & Welzijn	• Dhr. V. Monk (Directeur Sector Sociale Ontwikkeling) • Mevr. G. Aniceta • Dhr. H. Marcera (klachtenbehandelaar)
Ministerie van Onderwijs, Wetenschap, Cultuur & Sport	• Interim Secretaris Generaal S. Nisbet • Mevr. S. Larmonie-van Heydoorn (Beleidsdirecteur) • Mevr. L. Sambo-Velder (Sector Directeur)
Ombudsman van Curaçao	• Mevr. B. Rollings (jurist) • Mevr. S. Martis (klachtbehandelaar) • Mevr. L. Crestian (klachtbehandelaar) • Dhr. K. Concincion (Ombudsman)

Leeswijzer

Indeling van het rapport

Op de volgende pagina's wordt ingegaan op de bevindingen naar aanleiding van de desk research en de gevoerde interviews. Ook is ervoor gekozen om naast de interviews met de bestuursorganen, wederhoor vanuit de Ombudsman toe te passen. Hiermee is getracht om een volledig beeld te schetsen van de huidige situatie, bezien vanuit beide instanties.

De bevindingen zijn als volgt ingedeeld:

- EY heeft een selectie gemaakt van de meest relevante thema's voor dit onderzoek. Elk thema wordt hierna apart behandeld. De thema's zijn:
    - Thema 1: *Bevoegdheden van de Ombudsman*
    - Thema 2: *Klachtenbeleid en -behandelingsprocessen overheid*
    - Thema 3: *Capaciteit en expertise van bestuursorganen*
    - Thema 4: *Aanspreekpunt van de Ombudsman*
    - Thema 5: *Aantal verzoeken, rapporten en brieven*
    - Thema 6: *Inhoud van voorlopige bevindingen, rapporten en brieven*
    - Thema 7: *Imago van de Ombudsman*
    - Thema 8: *Hoorzittingen*
    - Thema 9: *Prioritering van de bestuursorganen*

Per thema wordt er een vaste structuur gehanteerd, namelijk:

- ***Deel 1:*** Allereerst wordt, waar mogelijk, verwezen naar de relevante artikelen in de Landsverordening Ombudsman. Deze bieden de wettelijke kaders waarin de Ombudsman en de bestuursorganen dienen te functioneren met betrekking tot binnengekomen klachten.
- ***Deel 2:*** In het tweede deel, worden de percepties van de vertegenwoordigers van de geïnterviewde bestuursorganen aan de hand van bovenstaande thema's gepresenteerd.
- ***Deel 3:*** In het derde deel worden, indien van toepassing, de reacties en zienswijzen van de Ombudsman met betrekking tot bovenstaande thema's gepresenteerd.

Na de bevindingen worden de algemene conclusies en aanbevelingen aan zowel de Ombudsman als de overheid weergegeven.

Bevindingen

Bevindingen (I)

Thema 1: Bevoegdheden van de Ombudsman

Conform de Landsverordening (A.B. 2010 no. 87) is de Ombudsman bevoegd om naar aanleiding van een verzoek, onderzoek te doen naar een bepaalde gedraging van een bestuursorgaan. De Ombudsman is hierin bevoegd alle inlichtingen te vragen waarop het onderzoek betrekking heeft. Aan de hand van de resultaten van het onderzoek kan de Ombudsman bepalen of de gedraging als behoorlijk dan wel onbehoorlijk moet worden gekwalificeerd. Ook kan de Ombudsman zelfstandig een onderzoek instellen. Op basis hiervan kan de Ombudsman een aanbeveling aan zijn oordeel koppelen om herhaling van de klachten te voorkomen. Een aanbeveling van de Ombudsman is niet bindend. Echter, conform de Landsverordening is een bestuursorgaan wel verplicht om gemotiveerd aan te geven in hoeverre de aanbeveling wel of niet zal worden overgenomen. In dit onderdeel wordt nagegaan in hoeverre de bevoegdheden van de Ombudsman bekend zijn bij de geïnterviewde bestuursorganen.

Bevoegdheden op hoofdlijnen bekend, maar leven niet

De vertegenwoordigers van de bestuursorganen hebben tijdens de interviews aangegeven dat zij op hoofdlijnen bekend zijn met het merendeel van de bevoegdheden van de Ombudsman. Het gros van de geïnterviewden kon op hoofdlijnen een opsomming geven van de taken van de Ombudsman en de inhoud van de Landsverordening. Een tweetal Ministeries hebben aangegeven in het verleden informatiesessies hierover te hebben gevolgd bij de Ombudsman. Het belang van de bevoegdheden en het bestaan van het instituut werd door een ieder beaamd.

Reactie Ombudsman: De Ombudsman ervaart dit evenwel anders. De Ombudsman is namelijk van mening dat de bevoegdheden niet genoeg bekend zijn bij de bestuursorganen. Dit is vooral gebaseerd op het feit dat in meerdere gevallen de bestuursorganen bepaalde vragen stellen waaruit blijkt dat zij niet (voldoende) op de hoogte zijn van o.a. de positie en bevoegdheden van de Ombudsman. Een **specifiek voorbeeld** hiervan is de onbekendheid met Artikel 23 waaruit blijkt dat de Ombudsman bevoegd is om te allen tijde documentatie op te vragen en zelfs een bestuursgebouw kan betreden indien de opgevraagde documenten niet (tijdig) worden verstrekt. De verbaasde reacties van (bepaalde) bestuursorganen hieromtrent is voor de Ombudsman een teken dat de bevoegdheden onvoldoende bekend zijn.

Bevindingen (II)

Thema 2: Klachtenbeleid en -behandelingsprocessen overheid

De overheid van Curaçao kent geen centraal klachtenregistratiebeleid en bijbehorende klachtenbehandelingsprocessen. Dit betekent dat er geen kaders zijn voor afhandeling van klachten binnen de overheid en binnengekomen klachten niet op een uniforme en formele wijze geregistreerd en afgehandeld worden. Dit geldt voor zowel de eerstelijnsklachten van burgers, als voor de tweedelijnsklachten die via de Ombudsman binnenkomen. Uit de interviews is gebleken dat de wijze waarop wordt omgegaan met klachten vanuit de Ombudsman, per bestuursorgaan varieert.

In de verzoekschriftenprocedures van de Ombudsman (2017) wordt het ***formele proces*** *als volgt beschreven. Na het ontvangen van een verzoekschrift, biedt de Ombudsman het verzoek aan het betrokken bestuursorgaan waarop zij 4 weken de tijd hebben om te reageren. Indien er geen reactie is ontvangen na het verstrijken van de 1e termijn krijgt het bestuursorgaan nog 2 weken de tijd. Bij het uitblijven van een reactie na het verstrijken van de 2e termijn, krijgt het bestuursorgaan wederom 2 weken de tijd inclusief de mogelijkheid tot een hoorzitting. Hierna stelt de Ombudsman een nota van voorlopige bevindingen en krijgt het bestuursorgaan 4 weken om te reageren. Indien er geen reactie op de nota ontvangen wordt, stelt de Ombudsman een eindrapport en krijgt het bestuursorgaan 4 weken om te reageren.*

In dit onderdeel wordt ook nagegaan in hoeverre de Administratieve Organisatie en Interne Controle (AO/IC) van de overheid een effect heeft op deze processen en op de haalbaarheid van de afhandeltermijnen.

Geen uniforme inrichting van klachtenbehandeling

Vanwege het ontbreken van een centraal klachtenbehandelingsbeleid en vaak ook toegewijde klachtenbehandelaars, hebben de geïnterviewde bestuursorganen hun klachtenbehandeling op hun eigen manier ingericht. In bepaalde gevallen is er vanuit het Ministerie (vaak) 1 centrale FTE aangewezen die zich (gedeeltelijk) hiermee bezighoudt. Deze klachtenbehandelaar is (gedeeltelijk) verantwoordelijk voor zowel de eerstelijnsklachten en de tweedelijnsklachten. De verzoeken/klachten die vanuit de Ombudsman binnekomen (tweedelijns) zijn dus maar een onderdeel van de werkzaamheden van de klachtenbehandelaar. Bij de meeste geïnterviewde groepen bleek de klachtenafhandeling niet efficiënt te verlopen.

Bevindingen (III)

Vertraging door huidige AO/IC processen overheid

Conform de Landsverordening, dient het betrokken bestuursorgaan binnen een vastgestelde termijn commentaar op de voorlopige bevindingen van de Ombudsman te leveren. Hierna wordt het document, inclusief de aanbevelingen voor het bestuursorgaan, definitief gemaakt. De Ombudsman heeft deze termijn gesteld op 6 weken. De AO/IC processen van de overheid werken volgens velen echter, vertragend op de haalbaarheid van deze afhandeltermijn. Vanaf het moment dat de Ombudsman de voorlopige bevindingen naar de desbetreffende Minister verstuurt tot aan het moment dat dit rapport, ontvangen wordt door de desbetreffende (uitvoerings)organisatie(s), kan in praktijk al gauw 2 weken in beslag nemen. De resterende stappen kunnen vaak ook niet binnen de gewenste afhandeltijd worden afgerond. Dit gezien het feit dat een tijdige reactie vanuit de (uitvoerings)organisaties/afdelingen vaak niet wordt gehaald.

Reactie Ombudsman: De Ombudsman ervaart het ontbreken van een centraal klachtenbehandelingsbeleid en –proces als een hindernis in de totaliteit. De Ombudsman onderschrijft hierbij het belang van een officieel klachtenregistratiebeleid, duidelijke taakomschrijving van de klachtenbehandelaars en hun formele benoeming. Een officieel klachtenregistratiebeleid zorgt voor meer duidelijkheid in de processen, verwachtingen en verantwoordelijkheden. De Ombudsman verwijst naar het Transparency International rapport (2013) waarin vermeld wordt dat een officieel klachtenregistratiebeleid en -systeem niet alleen de werkzaamheden van de Ombudsman beter zal ondersteunen maar dat er ook meer tijd kan worden geïnvesteerd in zelfstandige onderzoeken vanuit het instituut. De Ombudsman heeft hierover in oktober 2018 een zorgbrief opgesteld. Deze zorgbrief bestond uit diverse aanbevelingen omrent de omgang van de overheid met klachten. Tot op heden heeft de Ombudsman geen reactie hierop ontvangen. Volgens de Ombudsman heeft de overheid zelf ook baat bij een centraal klachtenbeleid. Op deze manier kunnen de eerstelijnsklachten op een uniforme en gestructureerde wijze afgehandeld worden waardoor de overheid de burgers beter van dienst kan zijn.

Bevindingen (IV)

Thema 3: Capaciteit en expertise van bestuursorganen

Tekort aan capaciteit en monitoring

Bij de meeste geïnterviewde groepen is er een gebrek aan capaciteit om eerstelijnsklachten in het algemeen en de verzoeken van de Ombudsman (tijdig) af te handelen. Bij het merendeel van de geïnterviewde bestuursorganen was er sprake van 1 FTE die zich hiermee (gedeeltelijk) bezig houdt. De taak van deze (centrale) medewerker is het registreren, inventariseren, doorsturen en monitoren van eerstelijnsklachten én de verzoeken vanuit de Ombudsman. Naast de uitdaging van capaciteitstekort, is er geconstateerd dat er ook onvoldoende actieve monitoring vanuit de bestuursorganen plaatsvindt. Uit de gesprekken is gebleken dat de klachtenbehandelaars onvoldoende gebruik maken van een geautomatiseerd systeem om het aantal en de status van de verzoeken bij te houden.

Bevoegdheid & Expertise

Uit de gesprekken blijkt dat, in bepaalde gevallen, de klachtenbehandelaars onvoldoende senioriteit en kennis van de uitvoeringsorganisaties hebben, waardoor zij de klachten niet direct kunnen afhandelen. Ook gezien het feit dat de centrale klachtenbehandelaars in de meeste gevallen bij het Ministerie werkzaam zijn en niet binnen een uitvoerende dienst, is er (in de meeste gevallen) sprake van onvoldoende informatie, bevoegdheid, expertise en synchronisatie om deze taak efficiënt te kunnen vervullen. De klachtenbehandelaars hebben onvoldoende bevoegdheid om de nodige druk uit te oefenen, om de desbetreffende (uitvoerings)organisaties te stimuleren om (tijdig) op de verzoeken te reageren. Mede hierdoor loopt men het risico dat de verzoeken vanuit de Ombudsman vertraging oplopen en niet de nodige prioriteit krijgen. Uit de gesprekken blijkt dat deze situatie een directe invloed heeft op onder meer de haalbaarheid van de vastgestelde afhandeltermijn en de kwaliteit van de inhoudelijke reactie.

Reactie Ombudsman: De Ombudsman heeft begrip voor het tekort aan FTE's waar de bestuursorganen mee te kampen hebben, met als gevolg dat de verzoeken niet tijdig kunnen worden afgehandeld. Echter is hij van mening dat dit niet de enige oorzaak is van de situatie. Volgens hem zijn de bestuursorganen zelf verantwoordelijk voor het garanderen van voldoende gekwalificeerd personeel om zodoende te kunnen voldoen aan al hun verplichtingen en aan de Landverordening Ombudsman.

Om de situatie te verhelpen, sturen de klachtenbehandelaars van de Ombudsman periodiek een overzicht van de verzoeken en herinneringen naar de bestuursorganen. De Ombudsman streeft er met dit statusoverzicht naar de bestuursorganen zodanig te ondersteunen zodat zij de openstaande zaken sneller kunnen afhandelen. Dit valt echter niet onder hun verantwoordelijkheid, maar wordt gedaan om het proces enigszins te versnellen en de bestuursorganen tegemoet te komen. Tevens verzorgt de Ombudsman uit eigen beweging trainingen/cursussen voor overheidsmedewerkers met als doel een bijdrage te leveren aan de vergroting van de expertise van en bij bestuursorganen. De Ombudsman is echter van mening dat dit tijdelijke oplossingen zijn en dat er structurele veranderingen moeten komen om deze situatie te verhelpen.

Bevindingen (V)

Thema 4: Aanspreekpunt van de Ombudsman

Conform artikel 25 van de Landverordening moet de Ombudsman de rapporten zo spoedig mogelijk aan het bestuursorgaan en, in voorkomend geval, aan de ambtenaar wiens gedraging voorwerp van onderzoek is geweest, verzenden. Met "bestuursorgaan" verwijst Artikel 1 naar de Minister die het rechtstreeks aangaat. Dit gezien het feit dat de Minister de (politieke) bestuursverantwoordelijkheid draagt.

In de praktijk worden, conform bovenstaand artikel, alle rapporten eerst naar de Minister verstuurd. De Ombudsman maakt geen onderscheid in de aard van het onderzoek. Zowel onderzoeken met een beleidsmatig als operationeel karakter worden eerst naar de Minister verstuurd. Na ontvangst van het document, wordt dit door de desbetreffende Minister doorgestuurd naar de relevante personen en/of uitvoeringsorganisatie(s).

Minister als eerste aanspreekpunt werkt vertragend

Het feit dat de Ombudsman, conform de Landsverordening, alle verzoeken en documenten naar de Minister stuurt, is door de groepen ter discussie gesteld. Volgens velen vertraagt dit handelen het proces gezien het feit dat het vaak 1 á 2 weken duurt, voordat het stuk bij de relevante organisatie terecht komt. Bovendien geven de bestuursorganen aan dat de Minister en diens kabinet vaak zelf niet over de relevante informatie beschikt om gelijk te kunnen reageren. Betrokkenheid van de (uitvoerings)organisaties is daarom essentieel. Een centraal aandachtspunt vanuit de groepen is het feit dat de Ombudsman niet gelijk de top van de (uitvoerings)organisatie(s) en de klachtenbehandelaar erbij betrekt. Dit zorgt volgens hen voor lange communicatielijnen, wat op den duur het proces inefficiënt maakt.

Dit is echter niet het geval bij alle geïnterviewde groepen. In uitzonderlijke gevallen is dit anders geregeld. Bij één van de geïnterviewde Ministeries verloopt de communicatie met de Ombudsman, op verzoek van het Ministerie zelf, ook via de aangewezen klachtenbehandelaar. Op deze manier heeft het Ministerie meer grip op de ingekomen verzoeken, waardoor zij sneller kunnen schakelen met de (uitvoerings)organisaties en de Ombudsman. Dit voorbeeld is echter een uitzondering.

Reactie Ombudsman: De Ombudsman daarentegen is van mening dat hij zo vaak als mogelijk de zaken via een directe en informele interventie met de desbetreffende bestuursorganen/ uitvoeringsorganisaties tracht op te lossen. Dit is echter geen optie voor alle zaken, waardoor schriftelijk contact met de Minister nodig blijft. In het verleden heeft de Ombudsman verschillende keren geprobeerd om het proces enigszins te versnellen. Eerder waren de Secretarissen Generaal en/of Directeuren van de uitvoeringsorganisaties het eerste schriftelijke aanspreekpunt van de Ombudsman. Deze wijziging heeft echter niet tot het gewenste resultaat geleid. Reden hiervoor was het feit dat de Directeuren niet dezelfde bevoegdheid hebben als een Minister om bepaalde beslissingen (zelfstandig) te kunnen nemen. Daarnaast heeft dit volgens de Ombudsman geen positief effect gehad op het reactiepercentage, waardoor terug is gegaan naar het benaderen van de Minister als eerste aanspreekpunt.

Bevindingen (VI)

Thema 5: Aantal verzoeken, rapporten en brieven

In de periode 2015 – 2018 heeft de Ombudsman gemiddeld 673 verzoeken per jaar ontvangen. Hiervan was de Ombudsman in staat om 77% via informele interventies bij de bestuursorganen op te lossen. Deze interventies vonden over het algemeen telefonisch of via de e-mail plaats en waren voornamelijk gericht op het vinden van een snelle en praktische oplossing. Voor de resterende gevallen heeft de Ombudsman ervoor gekozen om de formele weg te bewandelen, door de (voorlopige) bevindingen en aanbevelingen in een rapport of zorgbrief vast te leggen. Voor het aantal verzoeken en rapporten wordt verwezen naar pagina 5.

Perceptie dat meeste verzoeken omgezet worden naar formele onderzoeken en rapporten

Ondanks het feit dat het aantal formele rapporten, zorgbrieven en zelfstandige onderzoeken relatief laag is, heerst er een andere perceptie bij de bestuursorganen. Volgens hen wordt een groot deel van de verzoeken van burgers omgezet naar formele onderzoeken. Bepaalde bestuursorganen hebben het gevoel dat ze vaak belast worden met verzoeken en formele rapporten van de Ombudsman. Er heerst dus een perceptie dat de Ombudsman onvoldoende kritisch is op de klachten die bij hem binnenkomen. Volgens de groepen heeft de Ombudsman onvoldoende kennis van het gevoerde beleid binnen de organisaties en toont hij onvoldoende begrip voor de context van de bestuursorganen. Zij ervaren dit als een knelpunt. Zij zijn van mening dat de Ombudsman meer klachten aan de voorkant zou moeten kunnen oplossen, door zich meer te verdiepen in het beleid van de desbetreffende organisaties en om vervolgens de juiste informatie te kunnen verstrekken. Dit hebben zij samengevat als een tekort aan kritische filters binnen het bureau van de Ombudsman. Volgens hen ontbreekt er onder meer de nodige informatie en een kritische houding om ervoor te zorgen dat alleen de bijzondere klachten doorgesluisd worden naar de bestuursorganen.

Reactie Ombudsman: Vanuit de Ombudsman wordt dit echter anders ervaren. De Ombudsman is van mening dat de werkelijke cijfers zoals gepubliceerd in de jaarverslagen, voldoende bewijzen dat zij de nodige inspanningen verrichten om verzoeken aan de voorkant te behandelen en te minimaliseren. Volgens de Ombudsman hebben nagenoeg alle klachten die binnenkomen betrekking op (het functioneren van) de bestuursorganen en het uitblijven van een reactie. Het gaat dus meestal over bestuursorganen die de verzoeken van de burgers, ingediend via de eerste lijn, niet (tijdig) beantwoorden. De Ombudsman meent dat in het kader van een behoorlijk functionerend bestuur, het bestuursorgaan verplicht is en blijft om de burger van een inhoudelijke reactie te voorzien ongeacht het gebruik van filters door de Ombudsman.

Naast het feit dat er een misconceptie is over de filtering van het aantal verzoeken, is er ook een misconceptie over het aantal formele rapporten en zorgbrieven dat de Ombudsman jaarlijks uitbrengt. In de periode 2015-2018, heeft de Ombudsman in totaal 19 rapporten en 14 zorgbrieven uitgebracht. Hetgeen een minimaal percentage van de totaal aantal ontvangen verzoeken betreft. De perceptie van de geïnterviewde groepen dat de Ombudsman veel formele onderzoeken verricht en rapporten/brieven uitbrengt, is volgens de Ombudsman niet juist.

Bevindingen (VII)

Thema 6: Inhoud van voorlopige bevindingen, rapporten en brieven

De Ombudsman tracht in eerste instantie een klacht af te handelen door middel van een informele interventie. Dit betekent onder meer direct (telefonisch en/of mail) contact met de bestuursorganen. Indien dit niet mogelijk is gaan zij over tot het indienen van een formeel verzoek aan de Minister, gevolgd door een onderzoek. Alvorens het onderzoek af te ronden en de bevindingen naar aanleiding daarvan in een rapport neer te leggen, stelt de Ombudsman het bestuursorgaan in kennis van zijn voorlopige bevindingen. Conform Artikel 24 is de Ombudsman wettelijk verplicht het betrokken bestuursorgaan in de gelegenheid te stellen om, binnen de gestelde termijn, te reageren op deze voorlopige bevindingen. Indien er na het versturen van herinneringsberichten, geen input geleverd wordt door de bestuursorganen, gaat de Ombudsman over tot het opstellen van een rapport met de op dat moment beschikbare informatie. In dit thema worden de percepties van de bestuursorganen over de inhoud van deze bevindingen en rapporten gepresenteerd.

Gepaste toon

Tijdens de interviews zijn vragen gesteld naar de toon van de rapporten/brieven van de Ombudsman. Hieruit blijkt dat de gebruikte toon als zakelijk en juridisch ervaren wordt. De meeste geïnterviewde groepen hadden hier begrip voor, gezien de aard van het instituut en het onderwerp.

Perceptie van eenzijdige rapporten

Uit verschillende interviews is gebleken dat er een perceptie bestaat dat de rapporten/brieven van de Ombudsman als enigszins eenzijdig ervaren worden. De geïnterviewde groepen hebben aangegeven dat zij het gevoel hebben dat de Ombudsman de rapporten/brieven voornamelijk vanuit het oogpunt van de burger schrijft en de zienswijze van het desbetreffende bestuursorgaan onvoldoende wordt weergegeven. Hierdoor wordt de realiteit, volgens bepaalde bestuursorganen, niet voldoende weergegeven. Zij ervaren dit als éénzijdig en incompleet hoewel de geïnterviewde groepen hebben toegegeven dat zij regelmatig niet binnen de vastgestelde termijn reageren. Ondanks hun gebrek aan reactie, vonden zij dat de Ombudsman onvoldoende inspanning verricht om de benodigde informatie, wellicht op een andere manier, in te winnen om vervolgens tot een tweezijdig rapport te komen.

Reactie Ombudsman: De Ombudsman deelt deze perceptie niet. Volgens hen worden bestuursorganen meerdere malen in de gelegenheid gesteld om de Ombudsman van een reactie te voorzien. Zij geven de bestuursorganen ruim de tijd om hierop te reageren. De wet stelt namelijk dat beide partijen moeten worden gehoord, wat betekent dat de Ombudsman het bestuursorgaan ook hierover dient te spreken. De Ombudsman is van mening dat hij de beschikbare paden bewandelt en de nodige inspanningen verricht om enige reactie van de bestuursorganen te ontvangen. Meerdere contactpogingen via email en telefoon zijn hier voorbeelden van. Indien een reactie van de bestuursorganen, na meerdere herinneringen, uitblijft, heeft de Ombudsman geen andere keuze dan een rapport opstellen en uitsturen.

Bevindingen (VIII)

Schriftelijke reactie als demotiverende factor

Het feit dat de bestuursorganen via een officiële brief een schriftelijke reactie dienen te geven via een officiële brief, is door velen als demotiverend bestempeld. Een gedeelte van de geïnterviewde groepen heeft aangegeven dat zij de voorkeur genieten voor een andere vorm van afhandeling van binnengekomen verzoeken en voorlopige bevindingen van de Ombudsman. Dit zou volgens hen tot meer efficiëntie en kortere afhandelingstijd leiden, in vergelijking tot de verplichting voor een schriftelijke reactie. Voorbeelden die genoemd zijn, zijn onder meer (informele) overlegmomenten, hoorzittingen en persoonlijke presentaties.

Gebrek aan oplossingsgerichtheid

Het blijkt dat enkele van de geïnterviewde groepen de bevindingen/rapporten/brieven van de Ombudsman niet oplossingsgericht genoeg vinden. De groepen onderschrijven het feit dat de Ombudsman de klachten van burgers heel serieus neemt. Ze zijn echter ook van mening dat de Ombudsman (te) vaak de burger gelijk geeft. Hiernaast heerst er het gevoel dat de Ombudsman zich voornamelijk richt op de gepresenteerde uitdagingen van het onderzoek. Volgens de geïnterviewde groepen ontbreekt er in de bevindingen/rapporten/brieven een algemene oplossingsgerichtheid en begrip voor de organisaties. Volgens de groepen zou de Ombudsman van meerwaarde zijn als hij meer mee zou denken met de bestuursorganen. Dus meer werkbare aanbevelingen voor de toekomst, in plaats van klachten.

Reactie Ombudsman: De Ombudsman verwijst nogmaals naar artikel 25 van de Landsverordening dat voorschrijft dat een bestuursorgaan niet verplicht is om de aanbevelingen over te nemen maar wel verplicht is de Ombudsman te informeren of de aanbevelingen wel of niet worden uitgevoerd. Indien deze (gedeeltelijk) niet uitgevoerd worden, dienen de redenen hiervoor gecommuniceerd te worden aan de Ombudsman. Uit de lage reactie percentages is te zien dat de bestuursorganen zelden op de voorlopige bevindingen, rapporten, aanbevelingen en zorgbrieven reageren. Volgens de Ombudsman schetst de Landsverordening duidelijke kaders voor de verplichtingen van zowel de Ombudsman, de burgers als de overheid. Hij is van mening dat onder meer artikel 25 fundamenteel is voor het bestaan van het instituut. Het niet nakomen van de verplichting tot een schriftelijke reactie is voor de Ombudsman onbegrijpelijk.

Ook kan de Ombudsman zich niet vinden in de uitspraak met betrekking tot het gebrek aan oplossingsgerichtheid van de rapporten. Indien de bestuursorganen van mening zijn dat de rapporten onvoldoende oplossingsgericht zijn, is de verwachting dat zij dit al eerder en op een formele manier bekend zouden hebben gemaakt aan de Ombudsman.

Bevindingen (IX)

Thema 7: Imago van de Ombudsman

Dit onderzoek focust zich op de mogelijke redenen voor de lage reactiepercentages en niet nakoming van de vastgestelde afhandeltermijnen van de Ombudsman. De nadruk van de interviews lag voornamelijk op het bureau Ombudsman als instituut. Op verzoek van de Ombudsman zijn ook vragen gesteld over de perceptie van de bestuursorganen ten opzichte van de ambtsdrager. Deze percepties worden in dit onderdeel gepresenteerd.

Perceptie over de ambtsdrager

Enkele sterke punten van de ambtsdrager, zoals aangegeven door de geïnterviewde bestuursorganen, zijn: *"kundig, professioneel, meewerkend en veel juridische kennis"*. Al deze kwaliteiten werden door de geïnterviewde groepen beschouwd als noodzakelijke kwaliteiten voor een ambtsdrager. Daarnaast, ervaren enkele geïnterviewde bestuursorganen de ambtsdrager als: *"afstandelijk, gesloten, formalistisch en weinig bekend"*.

Met *afstandelijk* en *gesloten* wordt bedoeld dat de ambtsdrager een professionele afstand met de bestuursorganen houdt en weinig ruimte creëert voor informeel of direct contact. Met *formalistisch* wordt bedoeld dat de ambtsdrager zich sterk laat leiden door de officiële regels en Landsverordening. Deze aandachtspunten worden ervaren als niet bevorderlijk voor de onderlinge werkrelaties op alle niveaus binnen de bestuursorganen.

Naast de persoonlijke kenmerken, wordt de Ombudsman door de meeste geïnterviewde bestuursorganen beschreven als niet genoeg zichtbaar. Hiermee wordt bedoeld dat de ambtsdrager niet vaak genoeg wordt gezien op formele en informele bijeenkomsten (van de overheid) en men het vermoeden heeft dat de ambtsdrager niet open staat voor informeel contact.

Reactie Ombudsman: De Ombudsman is van mening dat ondanks het feit dat persoonlijkheidskenmerken belangrijk zijn, deze niet bepalend dienen te zijn voor een goede zakelijke werkrelatie. Hij kan zich wel indenken dat hij als afstandelijk ervaren wordt. Hij is echter van mening dat er een professionele afstand moet bestaan tussen de Ombudsman en de bestuursorganen, mede gezien de kleinschaligheid van Curaçao. Objectiviteit en onafhankelijkheid staan volgens hem boven alles. De Ombudsman verwijst hierin naar het Transparency International rapport waar de mate van onafhankelijkheid van de Ombudsman is onderzocht. Het uitgangspunt hierbij is dat de Ombudsman zich altijd professioneel en objectief moet gedragen. De objectiviteit van het instituut (en ook de ambtsdrager) wordt in eerste instantie gegarandeerd door de wet- en regelgeving en is een van de vereisten voor het goed functioneren van een Ombudsman. De Ombudsman geeft toe de informele activiteiten van de overheid niet vaak te bezoeken maar geeft aan open te staan voor alle contact dat de onpartijdigheid van de Ombudsman niet in het geding zou kunnen brengen.

Bevindingen (X)

Thema 8: Hoorzittingen

Conform artikel 17 van de Landsverordening, heeft de Ombudsman de mogelijkheid om hoor en wederhoor toe te passen, indien dit aan de helderheid van het onderzoek een bijdrage kan leveren. In dit geval, stelt de Ombudsman het bestuursorgaan en de verzoeker in de gelegenheid schriftelijk dan wel mondeling, al dan niet in elkaars tegenwoordigheid, hun standpunt toe te lichten. Tijdens de hoorzitting stelt de Ombudsman de verzoeker in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht. Het betrokken bestuursorgaan krijgt in het kader van wederhoor ook deze kans.

Sfeer tijdens de hoorzitting

Door een aantal van de geïnterviewde groepen werd aangegeven dat de sfeer tijdens deze hoorzittingen vergelijkbaar is met die van een rechtbank. De Ombudsman probeert volgens een aantal van de geïnterviewde groepen bepaalde afspraken af te dwingen, terwijl de aanwezige vertegenwoordigers van de bestuursorganen niet (altijd) de bevoegdheid hebben om dat te doen. Volgens hen, is het doel van een hoorzitting niet om ter plekke tot een oplossing te komen, maar om de standpunten van alle partijen beter te begrijpen en informatie te delen.

Reactie Ombudsman: De Ombudsman benadrukt het belang van hoorzittingen en geeft aan dat deze inderdaad vergelijkbaar zijn met een zitting bij het Gerecht. Hij geeft aan in het verleden (ook schriftelijk) het doel van een hoorzitting, namelijk waarheidsvinding, bemiddeling maar ook praktische oplossingen vinden voor geschillen, uiteen te hebben gezet. Op basis van de afspraken die tijdens de hoorzittingen gemaakt worden, worden vervolgacties door beide partijen ondernomen. De Ombudsman gaat ervan uit dat de vertegenwoordigers de juiste bevoegdheid hebben om namens de Minister het woord te voeren. Tijdens deze hoorzittingen kunnen de vertegenwoordigers van het bevoegd gezag, toezeggingen doen of beslissingen nemen, in het belang van het onderzoek.

Om de effectiviteit en slagingskans van de hoorzittingen te vergroten, onderstreept de Ombudsman het belang van een goede voorbereiding. Dit is niet altijd het geval, waardoor de effectiviteit van de hoorzitting in het gedrang komt. Bestuursorganen worden tevens tijdig geïnformeerd over de logistieke details van de hoorzittingen. Ondanks deze activiteiten, komen bepaalde bestuursorganen toch de afspraken niet na. Bovendien krijgen beide partijen de mogelijkheid om wederom te reageren, indien ze het niet met de afspraken eens zijn. Volgens de Ombudsman wordt hier in de praktijk nauwelijks tot geen gebruik van gemaakt.

Bevindingen (XI)

Thema 9: Prioritering van de bestuursorganen

Weinig "sense of urgency" en verantwoordelijkheidsgevoel bij de bestuursorganen

Tijdens de interviews hebben de bestuursorganen aangegeven dat zij de perceptie hebben dat vragen/verzoeken vanuit de Ombudsman over het algemeen lager op de prioriteitenlijst staan, vergeleken met andere publieke organen. De bestuursorganen erkennen dat er weinig "sense of urgency" is voor het naleven van de Landsverordening Ombudsman. Dit is ook terug te zien in de (lage) prioriteitenstelling en de lage reactiepercentages van hun kant.

Aan de geïnterviewde groepen is de volgende vraag gesteld: *"Stel je ontvangt binnen dezelfde week vragen vanuit de Staten, het College Financieel Toezicht (CFT) en de Ombudsman. Wat weegt voor jou het zwaarst? Wat geef je meer prioriteit?"* Als antwoord op deze vraag hebben de geïnterviewde groepen aangegeven dat in zo een geval de vragen vanuit de Staten en het CFT meer prioriteit zouden krijgen. De belangrijkste redenen ter verklaring hiervoor waren:

- Het feit dat er gevolgen aan gekoppeld zijn (met name CFT);
- De Minister zich meer verantwoordelijk voelt om de vragen vanuit de Staten zelf te beantwoorden;
- De vergaderingen van de Staten (live) uitgezonden worden, waardoor de samenleving en de pers gelijk hiervan op de hoogte zijn;
- Er meer sociale druk wordt uitgeoefend vanuit de samenleving om antwoorden te krijgen op de gestelde vragen vanuit de Staten.

Desalniettemin werd aangegeven dat de vragen van zowel de Staten alsmede CFT ook niet altijd tijdig en conform wettelijke termijnen beantwoord worden.

Tijdens de interviews is ook gekeken naar mogelijke oorzaken hiervan. Enerzijds is gebleken dat er geen mechanismen bestaan die de nakoming van de wettelijke afhandeltermijnen afdwingen. Anderzijds werd ook gesproken over het algemene gebrek aan inlevingsvermogen vanuit de overheid naar de burger. Volgens de geïnterviewde groepen is dit niet bevorderlijk voor deze situatie.

Het bovenstaande in combinatie met andere interne factoren, leidt tot hun bevinding dat de bevoegdheden van de Ombudsman op hoofdlijnen wel bekend zijn, maar in de praktijk onvoldoende leven.

Bevindingen (XII)

Reactie Ombudsman: Deze bevinding wordt ook door de Ombudsman herkend. Op basis van het lage reactiepercentage, ervaren zij ook dat de verzoeken vanuit de Ombudsman laag op de prioriteitenlijst van de bestuursorganen staan. Volgens de Ombudsman zou een hoge mate van “sense of urgency” niet mogen leiden tot geen of niet tijdige reactie op zijn verzoeken. De zwaarte van de verzoeken en de bemiddeling van de Ombudsman wordt volgens hem onderschat. Volgens hem heeft dit mede te maken met een gebrek aan kennis van de bevoegdheden van de Ombudsman.

De Ombudsman gelooft niet dat sancties zullen bijdragen aan de verhoging van het reactiepercentage. Op grond van de Landsverordening heeft de Ombudsman deze bevoegdheid ook niet.

Naast bovenstaande factoren, is de Ombudsman van mening dat er een tekort is aan verantwoordelijkheidsgevoel binnen de overheid waardoor deze zaken niet op een slagvaardige manier opgepakt worden. De belangrijke rol van de Minister, als bevoegd gezag, werd dan ook door de Ombudsman beaamd. “Tone at the top” is voor de Ombudsman een gepaste uitdrukking hierin. Ministers hebben vaak de kracht om de gewenste houding op de werkvloer te stimuleren. Als Ministers de verzoeken van de Ombudsman belangrijk achten, zullen zij dit ook uitstralen en eisen van hun medewerkers. Bij de enkele bestuursorganen waar het reactiepercentage hoger is, is de Minister actief betrokken in het proces.

Conclusies

Conclusies (I)

In dit onderzoek is gezocht naar een antwoord op de hoofdvraag en de bijbehorende subvragen:

"Wat zijn de redenen achter de lage reactiepercentages vanuit de bestuursorganen in de periode 2015-2018?"

1. **Hoe staat men tegenover de bevoegdheden en uitgebrachte rapporten/brieven van de Ombudsman?**
2. **Wat zijn de belangrijkste knelpunten die de bestuursorganen ervaren om te voldoen aan hun verplichting tot reactie aan de Ombudsman?**
3. **Hoe kan de Ombudsman ervoor zorgen dat het reactiepercentage vanuit de bestuursorganen verhoogd wordt?**

In dit hoofdstuk worden de conclusies aan de hand van de resultaten op de hoofdvraag en de 2 subvragen weergegeven. Het antwoord op de derde subvraag wordt gezien als een aanbeveling voor de toekomst en zal daarom in het volgende hoofdstuk worden gepresenteerd. Allereerst worden de conclusies van de eerder genoemde bevindingen weergeven, waarna zal worden geëindigd met een algemene conclusie van EY.

Conclusies aan de hand van de bevindingen:

1. **De bestuursorganen zijn op hoofdlijnen bekend met de taken en bevoegdheden van de Ombudsman:** EY concludeert dat de top van de geïnterviewde bestuursorganen over het algemeen bekend zijn met de taken en bevoegdheden alsmede het democratische belang van de Ombudsman. Echter de werkwijze van de Ombudsman en het positieve effect dat kan optreden als gevolg van tussenkomst van de Ombudsman, is nog onvoldoende geïnternaliseerd binnen de betrokken bestuursorganen.
2. **De klachtenbehandelaar beschikt niet altijd over de nodige middelen:** Uit de bevindingen kan worden geconcludeerd dat klachtenbehandelaars oftewel degenen die (gedeeltelijk) belast zijn met de afhandeling van klachten binnen de bestuursorganen, vaak niet over de nodige informatie, bevoegdheid en middelen beschikken om de verzoeken zelfstandig en tijdig af te handelen. Hierdoor worden klachten niet of onjuist geregistreerd, afgehandeld en gemonitord. In het verlengde hiervan ontbreekt ook een uniform (wettelijk) klachtenbeleid en –proces voor de correcte, eenduidige en tijdige afhandeling van klachten. Door het ontbreken hiervan, hebben bestuursorganen het klachtenbehandelingsproces op eigen manier ingericht, wat in de meeste gevallen inefficiënt blijkt te zijn.
3. **De bestuursorganen kampen met een capaciteitstekort:** EY concludeert dat de verschillende bestuursorganen, als gevolg van capaciteitstekort, niet of onvoldoende beschikken over een toegewijde en kundige klachtenbehandelaar en/of –afdeling. De beschikbaarheid van 1 centrale FTE voor de behandeling van klachten vanuit een Ministerie is voor sommige bestuursorganen onvoldoende voor een correcte en tijdige afhandeling van de verzoeken van de Ombudsman.

Conclusies (II)

4. **De Minister als eerste aanspreekpunt werkt vertraging in de hand:** Geconcludeerd kan worden dat door slechte ervaringen in het verleden, de Ombudsman ervoor heeft gekozen om zich, te allen tijde te richten tot de desbetreffende Minister als eerste aanspreekpunt. Zoals voorgeschreven in de Landsverordening. Dit wordt door het gros van de geïnterviewden als een vertragende factor gezien, omdat het vaak lang kan duren alvorens de klacht bij de juiste persoon terecht komt. Ook wordt door de geïnterviewden aangegeven, dat de Minister als primaire ontvanger, vaak de achtergrond informatie van de desbetreffende klacht mist om op adequate wijze te handelen.
5. **Verkeerde perceptie over het aantal verzoeken, rapporten en brieven:** EY concludeert dat de perceptie van de bestuursorganen, dat er jaarlijks veel formele rapporten en brieven uitgebracht worden, onjuist is. Van het totale aantal verzoeken dat bij de Ombudsman binnenkomt, wordt meer dan 70% via informele interventies opgelost waardoor een formeel rapport niet nodig is. EY concludeert dat ondanks dit feit, bestuursorganen het gevoel hebben dat ze vaak belast worden met verzoeken en formele rapporten van de Ombudsman.
6. **Verplichte schriftelijke reacties als belemmerend en vertragend ervaren:** Verplichte schriftelijke reactie op de voorlopige bevindingen en rapporten wordt als belemmerend en vertragend ervaren door de bestuursorganen. Zij geven de voorkeur aan meer informele manieren om te reageren op de bevindingen en rapporten van de Ombudsman. Te denken valt aan overleggen en hoorzittingen.
7. **Bestuursorganen van mening dat de inhoud van rapporten eenzijdig zijn:** Bestuursorganen zijn van mening dat de rapporten van de Ombudsman enigszins eenzijdig zijn, en dat deze de zienswijze van de bestuursorganen onvoldoende weergeven. Men is van mening dat de rapporten vaak worden beschreven vanuit de verzoeker en dat er weinig rekening wordt gehouden met de werkelijkheid van het desbetreffende bestuursorgaan.
8. **Imago Ombudsman als kundig maar niet zichtbaar genoeg:** De ambtsdrager wordt als kundig en professioneel beschreven door het gros van de geïnterviewden. Dit zijn kwaliteiten die zij belangrijk vinden voor de ambtsdrager. Echter kan worden geconcludeerd dat de ambtsdrager o.a. ook als afstandelijk en niet zichtbaar wordt ervaren. Men doelt hier veelal op het feit dat de ambtsdrager niet vaak genoeg wordt gezien op formele en informele bijeenkomsten en men het vermoeden heeft dat de ambtsdrager niet open staat voor informeel contact. Volgens de geïnterviewden staat deze perceptie een interpersoonlijke relatie met de Ombudsman in de weg.
9. **Hoorzittingen worden ervaren als bij het Gerecht:** EY concludeert dat hoorzittingen een belangrijk instrument zijn voor het oplossen van verzoeken van burgers en dat deze optimaal benut moeten worden. De geïnterviewde bestuursorganen ervaren deze zittingen echter als een rechtszaak waarbij oplossingen/afspraken afgedwongen worden. De Ombudsman benadrukt het belang van een effectieve hoorzitting en een goede voorbereiding hierop. De aanwezigheid van bevoegde vertegenwoordigers die namens de Minister het woord kunnen voeren is hierbij uitermate belangrijk. EY beaamt deze conclusie.

Conclusies (III)

10. **Reactie op brieven/rapporten van de Ombudsman hebben lage prioriteit:** Geconcludeerd kan worden dat de bestuursorganen lage prioriteit geven aan de verzoeken van de Ombudsman. Redenen hiervoor zijn o.a. tekort aan capaciteit, gebrek aan gevolgen bij geen reactie, het niet beschikken over volledige informatie en een gebrek aan verantwoordelijkheidsgevoel. In sommige gevallen wordt ervoor gekozen om over te gaan tot het oplossen van het probleem met betrekking tot de klacht, in plaats van het daadwerkelijk reageren op de verzoeken van de Ombudsman.

Algemene conclusie EY:

Naar aanleiding van eerder genoemde bevindingen kan worden geconcludeerd dat de Ombudsman met dit onderzoek actief op zoek gaat naar een optimale samenwerking met de overheid in het belang van de Curaçaose burger. Gezien de doelstelling en de taak van de Ombudsman is de relatie tussen de overheid en de burgers, een onderwerp waar de Ombudsman niet aan voorbij gaat. Anno 2019 kennen wij burgers die kritischer worden, steeds meer op zoek zijn naar hun rechten en steeds meer eisen van de overheid. Deze veranderende relatie tussen de overheid en de burger is niet enkel een lokale waarneming, maar behoort tot een wereldtrend. Uit dit onderzoek is echter gebleken dat aan zowel de kant van de overheid als de Ombudsman nog de nodige stappen gezet moeten worden om aan de behoeften van de burger te voldoen en het overheidsapparaat als geheel te optimaliseren.

Er van uitgaande dat de overheid er voor de burger is, dient de overheid in deze rol er alles aan te doen om de samenleving het vertrouwen te geven dat klachten serieus genomen worden. Hiervoor is een uniform en duidelijk klachtenbeleid en -proces nodig. Uit dit onderzoek is gebleken dat de meeste bestuursorganen niet beschikken over een klachtenbeleid of –proces. Ook het gebrek aan een toegewijde klachtenbehandelaar met de juiste bevoegdheden en expertise ontbreekt veelal binnen de bestuursorganen. Dit zorgt er vaak voor dat een klacht die door de burger bij een bestuursorgaan wordt ingediend (eerstelijns) in de meeste gevallen niet of niet tijdig wordt afgehandeld. Dit heeft vaak tot gevolg dat men aanklopt bij de Ombudsman zijnde een tweedelijnsklachteninstantie. Hierdoor neemt de Ombudsman een steeds belangrijke plaats in, om buiten het Gerecht geschillen in de sfeer van behoorlijkheid van bestuur tussen de overheid en de burger, op te lossen.

Ondanks de werkzaamheden en inspanningen van de Ombudsman, is er echter een laag reactiepercentage vanuit de overheid op verzoeken van de Ombudsman. Hierdoor wordt de Ombudsman ernstig belemmerd in zijn functioneren. Ook kan worden geconcludeerd dat de bestuursorganen de vooralsnog gebruikte instrumenten, zoals formele brieven en rapporten als belemmerend en vertragend ervaren, hetgeen enigszins begrijpelijk is gezien de veranderende trends op het gebied van communicatie. EY is echter van mening dat ondanks dit laatste, er gezocht dient te worden naar een middenweg. Schriftelijke vastlegging draagt namelijk ook bij aan de zorgvuldigheid van de formele onderzoeken.

Conclusies (IV)

Voor wat betreft het imago van de ambtsdrager concludeert EY dat persoonlijke kenmerken weliswaar van belang zijn, maar dat deze geen effect mogen hebben op de zakelijke relatie met de Ombudsman. Echter, gezien de kleinschaligheid van Curaçao, kunnen persoonlijke kenmerken zoals zichtbaarheid, praktische instelling en openheid wel belangrijk zijn, zonder dat de objectiviteit van de Ombudsman in gedrang komt.

Voor wat betreft het feit dat de Minister als eerste aanspreekpunt wordt aangemerkt concludeert EY dat de Minister de bestuurlijke eindverantwoordelijkheid draagt, maar niet per se het eerste aanspreekpunt hoeft te zijn. Echter gezien de Ombudsman in eerdere gevallen reeds getracht heeft om ook andere ambtenaren als aanspreekpunt aan te merken, begrijpt EY het standpunt van de Ombudsman. Geconcludeerd kan worden dat zolang de basiselementen voor een goed klachtenbehandelingsproces binnen de overheid niet op orde zijn, de Ombudsman ervoor zal kiezen om de eindverantwoordelijke, zijnde de Minister, als eerste aanspreekpunt te benaderen.

Op basis van het bovenstaande en er van uitgaande dat de overheid er voor de burger is, is de conclusie van EY dat er op korte termijn verandering moet komen in de wijze waarop binnen de overheid wordt omgegaan met klachten van burgers. Er moet ernaar gestreefd worden om de samenwerking tussen de Ombudsman en de overheid en de relatie tussen de overheid en de burger te versterken/verbeteren.

Aanbevelingen

Aanbevelingen (I)

Op basis van het verrichte onderzoek, de bevindingen en de conclusies, wordt in dit hoofdstuk een aantal aanbevelingen gepresenteerd aan de **Ombudsman en de overheid/bestuursorganen**. Alhoewel dit onderzoek in opdracht van de Ombudsman is uitgevoerd, heeft EY ervoor gekozen om naast de aanbevelingen aan de Ombudsman ook aanbevelingen aan de overheid op te nemen. Dit gezien de belangrijke rol die ook de overheid speelt in het verbeteren van het klachtenbehandelingsproces. De aanbevelingen zijn veelal gericht op het verhogen van de reactiepercentages vanuit de bestuursorganen en het verbeteren van de werkrelatie tussen de overheid en Ombudsman. Het verhogen van de reactie vanuit de bestuursorganen zal alleen significant worden verhoogd indien alle partijen hun bijdrage leveren, samenwerking wordt gestimuleerd en diverse aanpassingen worden doorgevoerd. De Ombudsman, als opdrachtgever, wordt geadviseerd om deze aanbevelingen op korte termijn uit te (laten) voeren zodat het proces efficiënter wordt en op termijn het reactiepercentage vanuit bestuursorganen verhoogd zal worden. Voor wat betreft de aanbevelingen aan de bestuursorganen, adviseert EY de Ombudsman om de aanbevelingen met de bestuursorganen te delen en waar mogelijk met hen in gesprek te gaan ten einde het klachtenproces te verbeteren. Hieronder volgt een overzicht van de aanbevelingen naar aanleiding van het onderzoek door EY.

Aanbevelingen aan de Ombudsman:

De Ombudsman is een Hoog College van Staat en heeft als voornaamste taak, op verzoek van burgers, dan wel ambtshalve, onderzoek te verrichten naar de gedraging van een bestuursorgaan en hierover een onafhankelijk oordeel te vellen. Anderzijds toetst de Ombudsman de behoorlijkheid van overheidsgedragingen op een onafhankelijke en objectieve manier. Het uitgangspunt bij het uitvoeren van deze werkzaamheden is het wettelijke kader en de Landsverordening Ombudsman. Het is evenwel van belang om bij de uitvoering van de werkzaamheden het zwaartepunt te leggen op het bemiddelen en het zoveel mogelijk oplossen van klachten van burgers binnen de kaders van de wetgeving. Een proactieve en structurele aanpak resulteert namelijk in het behalen van de doelstellingen en een tevreden burger. De volgende aanbevelingen aan de Ombudsman dienen binnen een breder context gelezen te worden. Bij de formulering van deze aanbevelingen is mede rekening gehouden met de veranderende relatie tussen de overheid en de burgers en de rol die de Ombudsman in deze speelt.

1. *"Rebranding" van de Ombudsman*

Verschillende bestuursorganen hebben aangegeven dat de Ombudsman niet genoeg zichtbaar is en onvoldoende bekendheid geniet. Volgens EY kan dit gebrek aan bekendheid verschillende gevolgen met zich mee brengen. Onwetendheid over de bevoegdheden van de Ombudsman kunnen namelijk ook invloed hebben op de prioriteitsstelling en afhandeling van de voorlopige bevindingen, rapporten en brieven vanuit de bestuursorganen. De Ombudsman is reeds al hiermee bezig. Om de "rebranding" echter te versterken, bevelen wij de Ombudsman het volgende aan.

Aanbevelingen (II)

- **Herintroductie van het bureau Ombudsman:** Voer een informatiecampagne uit waarbij het bureau, de bevoegdheden en de Landsverordening wederom worden toegelicht aan de samenleving en de bestuursorganen. Hiernaast kan het bestaansrecht van de Ombudsman de nodige "boost" gebruiken. De Ombudsman kan hierbij gebruik maken van communicatiemiddelen zoals traditionele media (kranten, flyers), sociale media (Facebook, website) en evenementen (paneldiscussies, conferenties) om de bekendheid van het bureau te (blijven) vergroten. Ook wordt de Ombudsman aangeraden om de zichtbaarheid te vergroten door vaker aanwezig te zijn bij onder andere overheidsevenementen.
- In dit kader, is het ook belangrijk om het huidige logo van de Ombudsman te benoemen. Een onderdeel van het logo is de term "Defensor di Pueblo", wat een vertaling is van de term Ombudsman. Letterlijk vertaald betekent dit "Beschermer van het volk". Ter voorkoming van onnodige verwarring, wordt sinds 2015 de term Ombudsman gebruikt. Desalniettemin is EY echter van mening dat dit onderdeel van het logo, bij het volk de indruk wekt, dat zij voor alle verzoeken in relatie tot de overheid bij de Ombudsman terecht kunnen. Voor de periode 2015-2018 heeft dit geresulteerd in gemiddeld 17% van de klachten die niet onder de bevoegdheid van de Ombudsman vallen. De Ombudsman wordt aanbevolen om hier (meer) rekening mee te houden tijdens informatiecampagnes. Belangrijk hierbij is dat het ware doel van de Ombudsman duidelijk(er) naar voren komt.
- **Slim gebruik van media:** Tijdens de interviews is het gebruik van media door de Ombudsman veelvuldig besproken. De centrale vraag hierbij was als volgt; wat zou het effect zijn als de Ombudsman vaker publieke uitspraken over de bestuursorganen zou doen, of artikelen in de media zou publiceren? Iedereen had hier een mening over. Door het merendeel werd echter aangegeven dat het van belang is, om de mogelijke risico's hiervan goed te overwegen voordat een keuze gemaakt wordt. Het gebruik van media is tegenwoordig niet weg te denken en wordt gezien als een snelle manier om de samenleving in beweging te krijgen. Concreet wordt de Ombudsman aangeraden om:

1. Traditionele - en met name sociale media met mate te (blijven) gebruiken voor wat betreft het delen van ***algemene informatie*** omtrent de Ombudsman. EY beaamt het positieve effect die traditionele – en sociale media kunnen hebben voor wat betreft het vergroten van de algemene kennis en informatie omtrent de Ombudsman;
2. Voor wat betreft de publicatie van ***inhoudelijke zaken***, wordt de Ombudsman aanbevolen om, conform artikel 25, zesde lid jo. 16, op een zorgvuldige wijze de relevante informatie openbaar te (blijven) maken. Op dit moment worden documenten van de Ombudsman (geanonimiseerd) op hun website gepubliceerd. Waar nodig (mede gelet op het belang van een onderwerp) kan dit ook met de traditionele media worden gedeeld. De Ombudsman wordt aanbevolen om rekening te houden met mogelijke negatieve reacties die dit kan veroorzaken. In een dergelijk geval, dient hieraan een goede overweging aan vooraf te gaan met wellicht een (informele) vooraankondiging aan de Minister. Hiernaast kan het delen van positieve berichten ook het gewenste resultaat opleveren. Het doel hierbij is dat eventuele succesverhalen andere ministeries kan inspireren om het beter te doen.

Aanbevelingen (III)

2. Maak 1e aanspreekpunt afhankelijk van de aard van de klacht

Volgens de geïnterviewde groepen maakt de Ombudsman geen onderscheid in het 1e aanspreekpunt bij een klacht met betrekking tot een uitvoeringsorganisatie (operationeel) of Ministerie (overkoepelend, beleid). Het eerste aanspreekpunt van de Ombudsman is in beide gevallen, conform de Landsverordening, de verantwoordelijke Minister. Dit betekent dat verzoeken die betrekking hebben op zowel beleidsmatige (ministerie) als operationele zaken (uitvoeringsorganisatie), in principe eerst naar de Minister verstuurd worden. Hierna wordt het intern met de desbetreffende personen gedeeld. Aangezien dit als vertragend wordt beschouwd adviseert EY om, waar mogelijk en in samenwerking met de bestuursorganen, te werken aan mogelijke oplossingen. EY stelt in afwachting van een goed functionerend klachtenbeleid en –functionaris van de overheid, de volgende mogelijke oplossingen voor:

- Stuur beleidsmatige zaken direct naar de verantwoordelijke Minister en SG. Deze zaken hebben over het algemeen een overkoepelend karakter, waardoor de Minister/SG een betere gesprekspartner is.
- Stuur alle operationele zaken (gerelateerd aan een uitvoeringsorganisatie) naast de Minister/SG ook direct naar de verantwoordelijke Directeuren en klachtenbehandelaar. De Directeuren sturen namelijk de werkorganisaties aan, en hebben hierdoor sneller toegang tot de relevante informatie. Door ook hier de Minister/SG in mee te nemen, blijven ook zij op de hoogte van verzoeken. In dit geval, houdt de Ombudsman directere lijnen met de bestuursorganen, waardoor het afhandelingsproces korter en efficiënter kan worden. Van belang is dat de desbetreffende Directeur in dit geval als eerste aanspreekpunt wordt benaderd en het nodige mandaat heeft van de Minister om acties te ondernemen.

3. Imago ambtsdrager als adviseur en “critical friend”

EY concludeert dat de bestuursorganen een bepaald beeld hebben van de Ombudsman en de ambtsdrager. Men is van mening dat de ambtsdrager kundig is maar men stelt tegelijkertijd dat hij ook het gevoel oproept van afstandelijkheid. Alhoewel dit slechts percepties betreffen en geen objectieve informatie, kan deze bevinding niet worden genegeerd. Naar aanleiding hiervan beveelt EY de Ombudsman aan om, waar mogelijk en uiteraard binnen de wettelijke kaders en met inachtneming van de objectiviteit, meerdere (persoonlijke) contactmomenten te initiëren met de bestuurders van de bestuursorganen. Ook is het belangrijk om meer op de voorgrond te treden en zich waar mogelijk op te stellen als een “critical friend”. Hierdoor wordt de betrokkenheid van de Ombudsman vergroot en kan de Ombudsman worden gezien als een adviseur in plaats van de toezichthouder die bestuursorganen slechts op de vingers tikt. Kanttekening hierbij is uiteraard dat ook de bestuursorganen hiervoor open moeten staan en dat de objectiviteit van de Ombudsman wordt gewaarborgd.

Aanbevelingen (IV)

4. Onderhoud contacten met het Parlement

De Ombudsman is het enige Hoog College van Staat van Curaçao dat door het Parlement wordt benoemd en ontslagen. Gezien de taken en bevoegdheden van het Parlement en het feit dat er zelfs een commissie in het Parlement is die over ombudsman-zaken gaat is het raadzaam om op regelmatige basis contacten te onderhouden met en informatie te verstrekken over de verschillende verzoeken aan het Parlement. Het bespreken van onderwerpen die door de Ombudsman worden gesignaleerd in het Parlement, kan mogelijkerwijs een positief effect hebben op de manier waarop de Ombudsman wordt ervaren en bejegend. Intensiever contact met het Parlement zou ook de wijze waarop de bestuursorganen klachten afhandelen (positief) kunnen beïnvloeden, gezien het Parlement bevoegd is de Ministers direct te bevragen op dergelijke dossiers/klachten van burgers.

Aanbevelingen (V)

Aanbevelingen aan de overheid:

Zoals eerder aangegeven, kan gesteld worden dat de overheid voor de burger staat. In deze hoedanigheid dient de overheid de burger op weg te helpen zodra deze bij hem aanklopt, ook als dit een klacht betreft. De juiste en correcte afhandeling van klachten geeft de burger vertrouwen in het overheidsapparaat en stelt de overheid in staat om ervaringen van burgers mee te nemen in de optimalisatie van het apparaat. Door de mogelijkheid te bieden een klacht op een betrouwbare, eerlijke en transparante wijze in te dienen, toont de overheid zich bereid om kritisch naar zichzelf te kijken. Ook zal meer prioriteitstelling van de overheid voor klachtenbehandeling leiden tot een lager aantal klachten bij de Ombudsman. Dit doordat de meeste klachten door de 1e lijn, zijnde de bestuursorganen, zelf zullen worden afgehandeld. Met deze uitgangspunten en de bevindingen uit dit onderzoek zijn de volgende aanbevelingen voor de overheid opgesteld:

1. Implementeer centrale klachtenbehandelingsbeleid en -processen

Een uniform (wettelijk) klachtenbeleid en -proces bij de overheid is een essentieel element in dit kader. Vanuit de overheid zijn er een aantal belangrijke randvoorwaarden om een goede klachtenbehandeling te laten slagen. Allereerst dient de basis op orde te zijn. Dit betekent dat klachtenafhandeling een kernfunctie binnen de overheid moet worden. Hiermee wordt bedoeld dat:

1. Iedereen weet hoe het klachtenproces binnen de overheid loopt, oftewel duidelijke processen zijn aanwezig, bekend en beschreven;
2. Er een toegewijde klachtencoördinator aanwezig is die erop toeziet dat de klachten tijdig en correct worden afgehandeld;
3. Er een klachtensysteem bestaat dat monitoring en vastlegging mogelijk en makkelijk maakt;
4. Het van belang is dat iedereen binnen het desbetreffende bestuursorgaan op dezelfde wijze tegen klachten aankijkt.

Volgens de bestuursorganen en de Ombudsman is er echter geen centraal en uniform klachtenbeleid en klachtenbehandelingsproces aanwezig bij de verschillende bestuursorganen. EY adviseert de overheid dan ook om op korte termijn een centraal klachtafhandelingsbeleid en -proces voor alle bestuursorganen op te stellen en te implementeren. Hetgeen hopelijk resulteert in een daling van het aantal klachten die binnenkomen via de Ombudsman (2e lijn). Omdat als gevolg hiervan de bestuursorganen (1e lijn) de juiste instrumenten zullen bezitten om de klachten in de eerste instantie zelf op een effectieve en efficiënte manier af te handelen. In deze situatie, zouden klachten die toch via de 2e lijn binnenkomen, bijzondere gevallen moeten zijn.

Aanbevelingen (VI)

2. Stel toegewijde klachtencoördinator(s) beschikbaar

Goede dienstverlening begint met het erkennen van het belang van klachtenbehandeling binnen de overheid met als doel de burger te helpen en als overheid te leren van eerder gemaakte fouten. Dit vergt een serieuze aanpak die niet even naast andere werkzaamheden kan worden uitgevoerd. Eerder is het belang van een centraal beleid en proces benoemd. Echter het hebben van toegewijde en kundige klachtencoördinator(s) is eveneens van groot belang, uiteraard met de praktische steun van de bestuurders en de rest van de organisatie. Als bestuurders de klachtbehandeling serieus nemen, zal de rest van de organisatie ook meewerken aan onderzoeken en verbetering van de dienstverlening.

Het tekort aan (kundig) personeel voor de afhandeling van klachten wordt momenteel bij het merendeel van de bestuursorganen als belemmering ervaren om de Ombudsman (tijdig) te voorzien van reacties. EY adviseert daarom de bestuursorganen, om naast een centraal klachtafhandelingsbeleid en -proces, één of meerdere fulltime klachtencoördinator(s) beschikbaar/aan te stellen (afhankelijk van de grootte van de organisatie). Hierbij is het van belang dat de desbetreffende klachtencoördinator beschikt over tenminste:

1. **Kennis:** denk hierbij aan juridische basiskennis, algemene kennis van het bestuursorgaan en de desbetreffende processen alsmede goede kennis van het klachtenbeleid/proces;
2. **Mandaat:** de klachtencoördinator moet het mandaat krijgen om klachten zo veel mogelijk zelfstandig af te handelen, contacten te leggen met collega's en derden en beslissingen te nemen;
3. **Netwerk:** de klachtencoördinator moet goed bekend zijn binnen de organisatie en goede contacten onderhouden met o.a. verschillende afdelingshoofden, Directeuren, de Ombudsman en bovenal de desbetreffende Minister en SG.

De deskundigheid van de klachtencoördinatoren gecombineerd met volledige toewijding zal leiden tot een efficiënter afhandelingsproces binnen de bestuursorganen. Per slot van rekening bestaat de overheid voor de burgers van het Land en om die reden dienen ze hun klachten op een ordentelijke wijze af te handelen. Het aanstellen van een klachtencoördinator resulteert erin dat de Ombudsman rechtstreeks contact heeft met de desbetreffende klachtencoördinator.

3. "Lead by example" en draag het belang van klachtenafhandeling uit

Een randvoorwaarde voor het welslagen van de goede afhandeling van klachten in de 1e lijn is dat Ministers, SG's, SD's, Directeuren en afdelingshoofden inzien en uitdragen dat professionele klachtbehandeling een meerwaarde heeft voor alle bestuursorganen. Eerst moeten zij het belang hiervan erkennen en zich hieraan zichtbaar committeren. Op basis hiervan wordt de kans vergroot dat ook medewerkers klachten niet langer gaan zien als iets negatiefs, maar als een middel om de dienstverlening en processen te verbeteren. EY beveelt de bestuurders en leiders dan ook aan om het belang van klachtenafhandeling te erkennen en uit te dragen. Dit kan leiden tot een verhoging van het verantwoordelijkheidsgevoel onder ambtenaren als het aankomt op goede dienstverlening met betrekking tot klachten.

Aanbevelingen (VII)

4. Effectief gebruik van data binnen de bestuursorganen

Momenteel worden data onvoldoende vastgelegd en wordt er weinig tot geen gebruik hiervan gemaakt binnen de bestuursorganen. Om lering te trekken uit klachten is het belangrijk dat de bestuursorganen de binnengekomen klachten zodanig registreren dat er ook echt van te leren valt en dat de data kunnen worden ingezet voor verbeteringen in de toekomst.

Een aantal bestuursorganen gaven aan dat zij vaak de reden/het antwoord op een klacht wel wisten, maar niet beschikten over de juiste data (en capaciteit) om dit schriftelijk te staven. Dit leidt vervolgens tot niet reageren of laat reageren op de verzoeken van de Ombudsman. Indien de data op orde gebracht en opgeschoond worden, kunnen deze gedeeld worden met de Ombudsman om bepaalde klachten op te lossen. EY beveelt dan ook aan om data en processen binnen de bestuursorganen op een effectieve wijze te registreren en op te slaan. Hiervoor dient in eerste instantie worden gekeken naar de mogelijkheden van bestaande (registratie) systemen binnen de bestuursorganen en waar nodig dient men over te gaan tot aanschaf van een dergelijk systeem.

5. Structureel overleg tussen de Minister en de verantwoordelijke voor klachtenbehandeling binnen het desbetreffende Ministerie

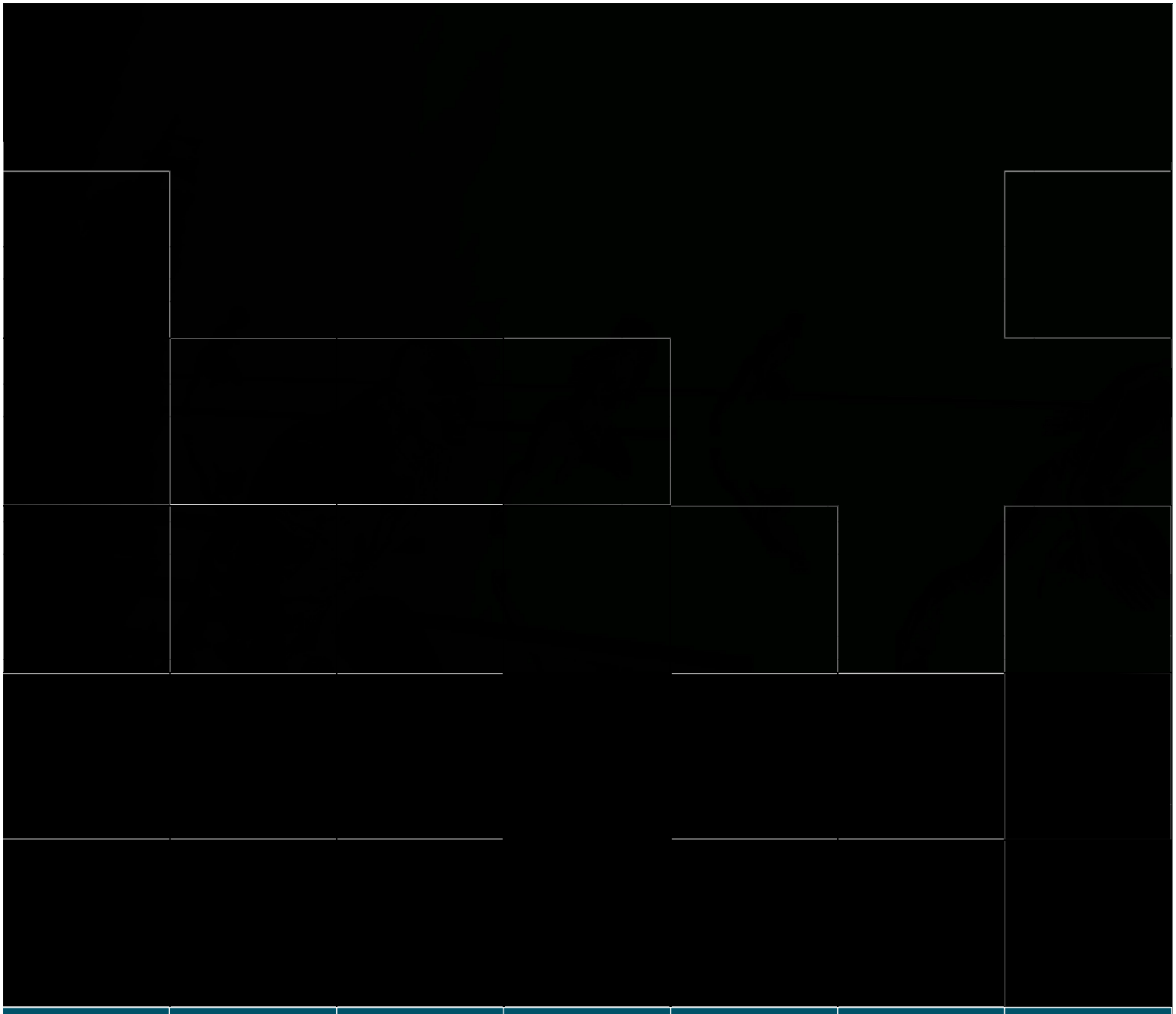
Het is belangrijk dat de bestuurders het belang van een juiste en tijdige klachtenbehandeling uitdragen. Dit is tenslotte een belangrijke dienst naar de burger toe. Naar aanleiding hiervan bevelen wij de Ministers aan om structureel overleg te organiseren tussen henzelf en de klachtenbehandelaar binnen hun Ministerie. In geval de bestuursorganen nog geen klachtenbehandelaar hebben aangewezen, zal dit overleg moeten worden gevoerd tussen de Minister en de SG of de Directeuren van de uitvoeringsorganisaties. Deze overleggen zorgen ervoor dat de verantwoordelijke Minister op regelmatige basis een goed overzicht krijgt van de lopende klachten. Hierdoor wordt tevens de urgentie verhoogd voor wat betreft monitoring en afhandeling. Uiteindelijk kan men met elkaar van gedachten wisselen over eventuele oplossingen en verbeteringen die moeten worden doorgevoerd binnen het Ministerie. Dit overleg zorgt er enerzijds voor dat de Minister niet wordt verrast door ontwikkelingen (waarvan hij/zij niet op de hoogte is) binnen het Ministerie en anderzijds dat de klachtenbehandelaar eventuele knelpunten sneller en concreter kan aankaarten.

Aanbevelingen (VIII)

6. Organiseer periodieke vergaderingen tussen (de Raad van) Ministers en de Ombudsman om de stand van zaken te bespreken

Gezien de kleinschaligheid van Curaçao, is het raadzaam om meer samenwerking op te zoeken en de lijnen kort te houden tussen de verschillende organen. Dit met dien verstande dat de objectiviteit van de Ombudsman wordt gewaarborgd. Momenteel bestaat er bijna geen periodiek werkcontact tussen de Ombudsman en de (Raad van) Ministers. Geïnterviewde bestuurders ervaren de Ombudsman juist als weinig zichtbaar. Naar aanleiding hiervan adviseert EY om, periodieke vergaderingen in te plannen tussen de (Raad van) Ministers en de Ombudsman om de stand van zaken en mogelijke verbeteringen van de dienstverlening binnen de overheid te bespreken. De Ombudsman kan toegevoegde waarde leveren aan deze gesprekken door de trends in de klachten te identificeren en deze met de Ministers en Minister President te bespreken. Ook zal het proactief delen van kennis bijdragen aan het vergroten van het begrip en inlevingsvermogen voor de ander en de dienstverlening binnen de overheid naar een hoger niveau te tillen. Op deze manier kunnen de onderlinge relaties verbeterd worden en kan de kennis vergroot worden. Uiteindelijk kan dit resulteren in meer prioritering van Ombudsmanzaken binnen de desbetreffende ministeries, door steun en toezicht vanuit de (Raad van) Ministers.

BUREAU OMBUDSMAN CURAÇAO
SCHARLOOWEG 41
TEL 461-0303
WEB WWW.OMBUDSMAN-CURACAO.CW



JAARVERSLAG 2019