



Ombudsman

Aan:

De Minister van Sociale Ontwikkeling,
Arbeid en Welzijn
Tauber-building, Prinsenstraat 86
Curaçao

Uw nummer:

Uw brief van:

Ons nummer: 201900116_04

Onderwerp: ZORGBRIEF naar aanleiding van onderzoek afhandeling van bezwaarschriften ingevolge de
Landsverordening administratieve rechtspraak [Lar]

Curaçao, 23 december 2019

Geachte Minister,

Graag vragen wij uw aandacht voor het volgende.

Op 9 april 2019 heeft de Ombudsman u schriftelijk op de hoogte gebracht van zijn voornemen om een ambtshalve onderzoek in te stellen naar de afhandeling van bezwaarschriften door het Ministerie van Sociale Ontwikkeling, Arbeid en Welzijn [hierna: Ministerie van SOAW]. In het kader van de uitvoering van dit onderzoek, heeft de Ombudsman u onder meer verzocht om hem bepaalde documenten te doen toekomen. Een reactie op dit verzoek is echter tot op heden uitgebleven. Ook via andere wegen is getracht om voldoende en bruikbare informatie te vergaren over de afhandeling van bezwaarschriften door uw ministerie, doch zonder afdoende resultaat.

Mede gelet op het uitblijven van adequate medewerking van het Ministerie van SOAW aan dit onderzoek, meent de Ombudsman dat gebruikmaking van de overige bevoegdheden die hij ingevolge de Landsverordening ombudsman heeft om zodoende de verzochte informatie toch boven tafel te krijgen, met aan zekerheid grenzende waarschijnlijkheid niet zal leiden tot een positief resultaat. De weinig beschikbare informatie die in deze zaak voorhanden is, laat in elk geval reeds zien dat de behandeling van bezwaarschriften door het Ministerie van SOAW beter moet. De beslissing is daarom genomen om dit onderzoek thans af te ronden met een zorgbrief.

Bij de verbetering van de behandeling van bezwaarschriften door het Ministerie van SOAW kan gedacht worden aan de verbetering van onder meer de herkenning van bezwaarschriften, de inboeking en verdere administratieve afhandeling van deze bezwaarschriften en de introductie van een oplossingsgerichte besluitvorming. Uiteraard spreekt het voor zich dat naleving van de bepalingen van de Lar die betrekking hebben op de behandeling van bezwaarschriften, een verplichting is waaraan te allen tijde voldaan zal moeten worden.

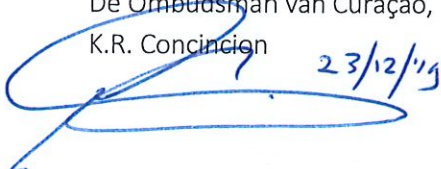
Onlosmakelijk verbonden met de hiervoor genoemde verbeterpunten, is de tijdige en correcte afhandeling van de overige primaire processen binnen het Ministerie van SOAW. Hierbij kan gedacht worden aan processen die bijvoorbeeld betrekking hebben op verzoeken om bijstand, subsidie voor water en elektra en kosteloze rechtskundige bijstand. Verbetering van deze primaire besluitvormingsprocessen zal naar de mening van de Ombudsman automatisch leiden tot een verlichting van de druk op de bezwaarschriftenprocedure. De ervaring leert namelijk dat belanghebbenden doorgaans geen bezwaarschrift zullen indienen tegen primaire beslissingen die goed gemotiveerd, duidelijk en begrijpelijk zijn.

Voor een succesvolle verbetering van de wijze waarop Lar-bezwaarschriften thans worden behandeld, is het naar de mening van de Ombudsman verder nodig dat op alle niveaus binnen het Ministerie van SOAW op kritische wijze wordt gekeken naar de wijze waarop de bestaande functies worden uitgevoerd. Het is in dit verband ook belangrijk om een prominentere rol toe te kennen aan het belang en het perspectief van de burger bij het nemen van beslissingen. Voor de volledigheid maakt de Ombudsman u erop attent dat in het Regeerprogramma 2017 – 2021 van de Curaçaose regering, voor wat betreft het Ministerie van SOAW, expliciet staat vermeld dat gestreefd wordt naar *“een efficiënter en beter functionerend overheidsapparaat”*, en dat de kwaliteit van bestuur, besluitvorming en publieke dienstverlening verbeterd moet worden.

De Ombudsman spreekt de hoop uit dat de deze brief een bijdrage zal leveren aan het realiseren van de doelstellingen van het Ministerie van SOAW en ziet uw reactie graag zo snel mogelijk tegemoet.

Hoogachtend,

De Ombudsman van Curaçao,
K.R. Concincion



Cc:

- de Minister van Algemene Zaken
- de Secretaris-generaal van het Ministerie van Sociale Ontwikkeling, Arbeid & Welzijn



Ombudsman

Aan:

De Minister van Sociale Ontwikkeling,
Arbeid & Welzijn
Wolkstraat 15
Curaçao

Uw nummer:

Uw brief van:

Ons nummer: 201900116_02

Onderwerp: ambtshalve onderzoek afhandeling bezwaarschriften

Curaçao, 8 april 2019

Geachte Minister,

Hierbij verzoek ik uw aandacht voor het volgende.

Vanuit de samenleving zijn verschillende signalen binnengekomen dat de afhandeling van bezwaarschriften door de overheid te wensen overlaat. De klachten betreffen het niet of niet-tijdig nemen van een beslissing op bezwaar door het bestuursorgaan.

De Ombudsman van Curaçao wil uitzoeken in hoeverre deze signalen overeenkomen met de werkelijkheid. De Ombudsman heeft de beslissing genomen om ambtshalve onderzoek in te stellen naar de afhandeling van bezwaarschriften in 2017 en 2018.

In het kader van het onderzoek, verzoek ik u om mij de volgende informatie te doen toekomen:

- het exacte aantal bezwaarschriften dat de verschillende (uitvoerings)organisaties van het Ministerie van Sociale Ontwikkeling, Arbeid & Welzijn in 2017 en 2018 hebben ontvangen;
- afschriften van alle reacties op de bezwaarschriften, waaronder doch niet beperkt tot de beslissingen op bezwaar;
- geldende werkprocessen en/of beleidsvoorschriften.

Uw reactie zie ik graag binnen vier (4) weken na dagtekening van deze brief tegemoet.

Hoogachtend,

De Ombudsman van Curaçao,
K.R. Conincion