

Pone e siudadano na promé lugá

Resúmen pa públiko di e Relato Anual 2024

Nationale ombudsman, Ombudsman pa mucha i Ombudsman pa veterano tei pa yuda siudadano - inkluyendo mucha i veterano - ora algu ta bai robes entre nan i gobièrnu. I pa reta gobièrnunan i otro instansianan pa tene kuenta ku e perspectiva di siudadanonan den tur loke nan ta hasi, i pa sòru ku ta respetá e derechonan di mucha.

Por lesa e relato anual 2024 completo riba nationaleombudsman.nl/de-nationale-ombudsman/jaarverslagen

Introdukshon

Nationale ombudsman, Ombudsman pa mucha i Ombudsman pa veterano ta yuda siudadano - inkluyendo mucha i veterano - ora algu ta bai robes entre nan i gobièrnu. Nos ta reta gobièrnunan i otro instansianan pa tene kuenta ku e perspectiva di siudadanonan den tur loke nan ta hasi, i pa sòru ku ta respetá e derechonan di mucha. E enfoke sentral pa e Ombudsmannan ta e manera ku gobièrnu ta komportá su mes pa ku siudadanonan, i kon e ta trata nan. E perspectiva di siudadano mester ta entrelasá den tur e aktonan di gobièrnu.

Den e resúmen aki di e relato anual, nos lo papia di e trabou ku Nationale ombudsman, Ombudsman pa mucha i Ombudsman pa veterano a hasi na 2024, den Hulanda Oropeo, Hulanda Karibense i mas aleu. Banda di esaki, nos lo papia di e efektonan di e tres funshonnan di Ombudsman riba e terenonan di Derechonan fundamental, Pobreza, Partisipashon i influensia, Aksesio na fasilidatnan, Habitabilidad i Kursu di bida i desaroyo.

Kontenido	
Introdukshon	3
Pone e siudadano na promé lugá	4
E trabou di Nationale ombudsman	6
E trabou di Ombudsman pa mucha	10
E trabou di Ombudsman pa veterano	12
E Ombudsagenda	15
Derechonan fundamental	17
Pobreza	19
Partisipashon i influensia	21
Aksesio na fasilidatnan	23
Habitabilidad	25
Kursu di bida i desaroyo	27
Hulanda Karibense	28
Aktivitatnan internashonal	30

Pone e siudadano na promé lugá

Un gobièrnu ku realmente tei pa su siudadanonan, ta traha plannan faktibel i ehekutabel. Plannan di gabinete nunca mester kondusí na plannan irealistiko òf ilegal kaminda otronan ta wòrdu kulpa si kosnan bai robes.

Pensa riba e plannan ambisioso pa mihó aksesibilidat di servisionan, sin un plan kla pa e invershonnan struktural rekerí den munisipionan i organisashonnan di implementashon. Òf riba e promesa di rekuperashon generoso den e skandal di *toeslagen*, miéntras e mayornan involukrá den e skandal awor mester warda 78 siman pa nan haña un kontesta riba nan opheshon. Ta parse ku efektivamente yuda hende no ta na promé lugá den e debate polítiko. Frekuentemente, projektonan di lei, moshonnan i amiendanan ta mas dirigí riba bista públiko ku riba e siudadano. Promesanan irealistiko ta krea deskonfiansa i ta debilitá konfiansa den gobièrnu, specialmente bou di esnan pa kende e plannan ta intenshoná.

Estado di derecho no ta protehá su mes

Na 2024, nos a urgi gobièrnu vários biaha pa skucha mihó. Skucha siudadanonan i involukrá nan na momentu ku ta traha leinan i regulashonnan. Esaki ta konta pa involukrashon di organisashonnan tambe. Ta tene muchu poko kuenta ku nan perspektiva. Pero no ta semper ta tuma e konsehonan i avisonan di instansianan ku mester protehá e garantianan di nos estado di derecho na serio tampoko. Manera e konsehonan tokante di leinan di asilo. Esaki ta kulminá den gobernashon inadekuá.

Ora no ta tende señalnan i konsehonan di sosiedat, implementashon ni instansianan relevante, òf konsientemente ta laga nan na banda, siudadano ta esun ku ta paga e preis. Un estado di derecho no ta protehá su mes.

Kiko un siudadano sí por spera?

Tur hende tin derecho riba un gobièrnu ku ta respetá derechonan fundamental, ku tin bista pa hende ku no ta wòrdu skuchá i ku siudadano por konfia. Pues gobièrnu mester tei pa tur siudadano, specialmente ora kosnan ta kana ku difikultat.

E derecho riba trato igual ta un di e pilarnan di estado di derecho, i no ta sin motibu ku ta e pro-

mé artíkulo di Konstitushon. Esaki ta nifiká mas ku solamente apliká e mesun reglanan pa tur hende; e ta rekerí e protekshon di derechonan ora nan ta bou di preshon tambe. Derechonan fundamental, manera e derecho pa demonstrá, ta apliká na un i tur – i prinsipalmente pa esnan ku no ta di akuerdo ku sierto kos. Gobièrnu desente mester fasilitá e ehersisio di e derecho aki, no limit'é.

Gobièrnu nunca lo ta sin fayó. Pero kaminda ta bai robes, komo siudadano bo mag spera ku gobièrnu ta rekonosé i ta drecha esaki. Un bon ehèmpel ta e operashon di rekuperashon di *Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO)*, ku den pasado a hasi uso di un algoritmo ku indirektamente tabata diskriminá studiantenan na momentu di hasi kòntrolnan riba bekanan di studiantenan ku tabata biba riba nan mes. DUO a pidi diskulpa i ta trahando riba un kompensashon finansiero pa e studiantenan afektá. Den e kuadro aki, trahadónan a papia ku studiantenan mes, pa tende kiko nan mester. E ora ei, sí por: trata siudadanonan di un manera digno i desente. Siudadano no mester meresé e realisashon di derechonan promé. Òf haña nan numa ora kos a bai robes, manera den e skandal di *toeslagen* òf e dañonan sufrí despues di ekstrakshon di gas na Groningen.

Ora ta traha leinan i maneho nobo, ta importante pa tene kuenta ku e derechonan di mucha. Esaki ta sosodé muchu tiki. Nos ta spera ku gobièrnu ta laga nan bos tin influensia. P'esei, semper mester hasi un prueba di derechonan di mucha ora ta traha legislashon nobo, pa asina garantisá e derechonan di mucha. Den e implementashon di leinan eksistente, semper mester buska e mihó desishon pa e mucha.

E siudadano ta para sentral

Ora e interesnan di siudadano, mucha òf veterano no ta para sentral den maneho òf legislashon, esaki tin hopi konsekuensia. Por ehèmpel pa alumnonan ku inkapasidat ku ta hasi uso di trans-

porte di estudiante. Frekuentemente ta buska nan muchu lat, muchu trempan, òf no ta buska nan at all, loke ta pone ku nan ta pèrdè lès òf ta yega skol lat. Hopi biaha sobrestimulá. Esaki ta sosodé pasobra ta pone konsiderashonnan práktiko i finansiero promé ku e interes di e mucha. Na 2024, Ombudsman pa mucha a urgi Minister pa konsiderá transporte di estudiante komo kuido i den e kuadro ei, laga e interes individual di e mucha para sentral. I pa di e manera aki, tene kuenta ku e konsekuensianan di tumamentu di desishonnan i drenta den kòmbersashon ku e mucha tokante di esaki.

Den servisionan di gobièrnu, siudadano tampoko ta para sufisientemente sentral. Esaki ta keda reflehá por ehèmpel den e manera ku munisipionan ta apliká nan protokòlnan di agreshon den kontaktonan ku siudadano. Despues di un kòmbersashon emoshonal òf pisá ku un ámtenaar, tin biaha siudadano ta haña un aviso mesora, òf hasta un prohibishon di tuma kontakto. Sin hasi un intento promé pa komprondé for di unda e komportashon ta sali. Ta agreshon, òf ta ekspresá desesperashon? Kiko ta pasa den e situashon personal ku ta pone e persona reakshoná di e manera aki?

Hasi loke bo ta primintí

Presisamente esnan mas vulnerabel no ta hañando e protekshon, rekonosementu ni apoyo ku nan mag spera den un estado di derecho. 2024 no tabata eksepsion riba esaki. Nos a mira un gobièrnu ku ta ignorá señalnan, konsehonan i derechonan, i di e manera aki ta pone gruponan di siudadanonan un banda. Aña pasá, siudadanonan a aserká nos 25.000 biaha pasobra nan a pega òf nan tabata haña ku gobièrnu no a trata nan di manera desente. Komo Ombudsmannan, nos a ofresé yudansa te kaminda nos tabata por, i nos a reta gobièrnunan pa mehorá nan servisionan. Nos ta sigui boga pa un gobièrnu ku ta hasi loke e ta primintí, ku ta trata siudadanonan, muchanan i veteranonan di manera desente i ku ta pone nan perspektiva na promé lugá. *Laga e siudadano para na promé lugá.*

Nationale ombudsman i Ombudsman pa veterano,
Reinier van Zutphen

Ombudsman pa mucha,
Margrite Kalverboer

Ombudsman supstituto,
Linda Molenaar



Reinier van Zutphen

Reinier van Zutphen ta Nationale ombudsman for di 2015. El a ser nombrá pa Parlamento. Su término aktual ta kana te 2027. E ta Ombudsman lokal di kasi 83% di e munisipionan hulandes tambe. Banda di esei, e ta Ombudsman pa veterano.



Margrite Kalverboer

Na 2016, Parlamento a nombra Margrite Kalverboer Ombudsman pa mucha. Su término aktual ta kana te 2028.



Linda Molenaar

Riba 3 di yúli 2024, a nombra Linda Molenaar komo Ombudsman supstituto. Den e ròl aki e ta kontribuí na e tarea di Nationale ombudsman pa yuda siudadanonan riba nan kaminda i pa yuda gobièrnu mehorá su servisionan.

E trabou di Nationale ombudsman

Den e trabou di Nationale ombudsman, e pregunta ku ta para sentral ta si siudadanonan ta haña un trato adekuá di gobièrnu. Gobièrnu ta hustu, e ta komuniká di manera komprensivo ku siudadanonan i ta enfoká sufisientemente riba e perspektiva di siudadanonan? Nationale ombudsman ta yuda siudadanonan ora ta bai robes entre nan i gobièrnu. Nos ta apoyá nan, dunando kontestanan i hèrmèntnan práktiko. I nos ta guia siudadanonan pa haña e lokèt adekuá.

“Gobièrnu sa purba solushoná problemanan ku mas regla, leinan i prosesonan kompliká. Miéntas esei no ta yuda pa solushoná mayoria di e problemanan di siudadanonan. Mayoria di loka mester tuma lugá pa realmente yuda hende, ta posibel kaba. Ta trata prinsipalmente di tuma akshon!”

Reinier van Zutphen
Nationale ombudsman

Si ta nesesario, nos ta hasi mas investigashon. Nos ta reta gobièrnunan pa kambia nan perspektiva riba nan servisionan i prosesonan. E ophetivo ta pa evitá kehonan similar den futuro. Ademas, nos ta un fuente di informashon pa trahadónan di instansianan ehekutivo, munisipionan, gobièrnu di Reino i pa otro profeshonalnan, pa asina nan por brinda mihó servisio na siudadanonan ku mester di yudansa.

Nationale ombudsman ta kòmbersá ku siudadanonan i gobièrnu. Al fin i al kabo, e meta di Ombudsman no ta solamente pa guia siudadanonan, sino tambe pa yuda gobièrnu pa tin mas bista pa e perspektiva di e siudadano, den tur kos ku e ta hasi. Ta trata di kòmbersashonnan den Senado i Parlamento - frekuentemente tokante un di e investigashonnan - i kòmbersashonnan individual ku miembronan di Gabinete. Despues ku Gabinete a asumí su kargo riba 2 di yùli 2024, Ombudsman a risibí vários Minister i Sekretario di Estado ku a kaba di asumí kargo pa sera konosí ku nan.

E tambe a sera konosí ku Promé Minister. Den tur e kòmbersashonnan aki el a duna un splikashon di su kargo i e manera ku su organisashon ta traha. Ademas, el a papia di tópikonan importante ku ta relevante pa sosiedat i pa Ombudsman.

Den kòmbersashonnan ku mandatarionan di gobièrnunan nashonal i lokal, ta papia di e problemanan i posibel solushonnan ku Ombudsman ta mira a base di kehonan, señalan i investigashon propio. Ademas, Ombudsman i/òf su trahadónan frekuentemente ta drenta den kòmbersashon ku un multitud di organisashon (di interes) sosial, di Leger des Heils te Stichting de Groninger Dorpen.

Desensia

Ora Nationale ombudsman husga i duna konseho tokante di e aktuashon di gobièrnu, desensia ta e norma. Aktuashon desente ta nifiká ku gobièrnu ta pèrkurá ku e perspektiva di siudadanonan ta e enfoke sentral. Den su Behoorlijkheidswijzer, Ombudsman a kompilá e esensia di desensia. Pa motibu ku desensia - tal komo e relashon entre siudadano i gobièrnu - por kambia, na 2024 Ombudsman a traha riba un behoorlijkheidswijzer nobo ku a ser evaluá pa profeshonalnan di vários organisashonnan ku mester kuminsá traha kuné. Na 2025 lo publiká e Behoorlijkheidswijzer nobo.

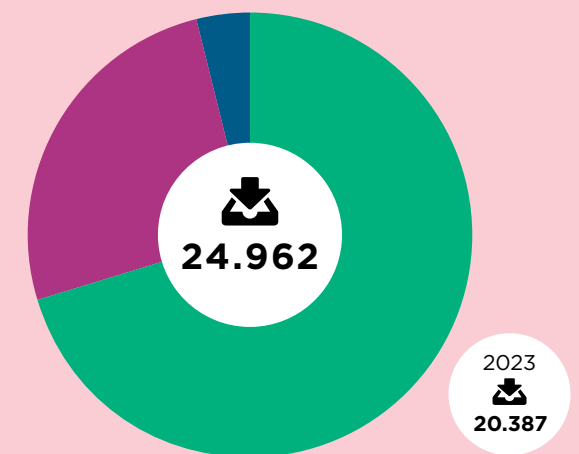
Pa profeshonalnan ku ta traha direktamente òf indirektamente ku siudadano, Ombudsman tin un komunidat online, e asina yamá Raadbaak. Entretantu, kasi 1.200 profeshonal a afiliá na esaki. Nan ta kompartí konosementu, ta hasi preguntan na otro i nan ta deliberá riba sierto kasonan. Siñandountu i di otro, ta kapasitá nan pa guia siudadanonan mas lihé i mihó. Ombudsman i su investigadónan atraves di Raadbaak ta señalá



posibel opstákulonnan ku por duna lugá na mas investigashon. Banda di e Raadbaak, riba nos wèpsait tin un parti spesial ku ta kontené informashon profeshonal tokante di tratamentu di keho i e temanan di e Ombudsagenda. Tambe tin e Raadgeverstelefoon pa por ehèmpel esnan ku ta trata keho, agente polisial di barío i miembronan di konseho sosial.

Nationale ombudsman tambe ta ombudsman di tur e provinsianan i waterschapnan, di 285 di e 342 munisipio i di kasi tur e areglonan komun. Na kuminsamentu di 2024, Ombudsman di Overijssel a terminá su aktividatnan i e munisipionan i e areglonan munisipal ku tabata kai bou di dje a asosiá ku Nationale ombudsman. Asina e porsentahe di munisipionan ku pa nan tramitashon di kehonan ta afiliá na Nationale ombudsman a subi te 83 porshento. E tres munisipio spesial na Hulanda Karibense tambe ta pertenesé na e área di trabou di Nationale ombudsman, Ombudsman pa mucha i Ombudsman pa veterano.

Kantidat di petishon risibí



Spesifikashon di petishonnan risibí

Kehonan i señalan	17.590
Preguntanan i notifikashonnan	6.461
Preguntanan via WhatsApp	911

Aumentá i baha a risibí petishonnan

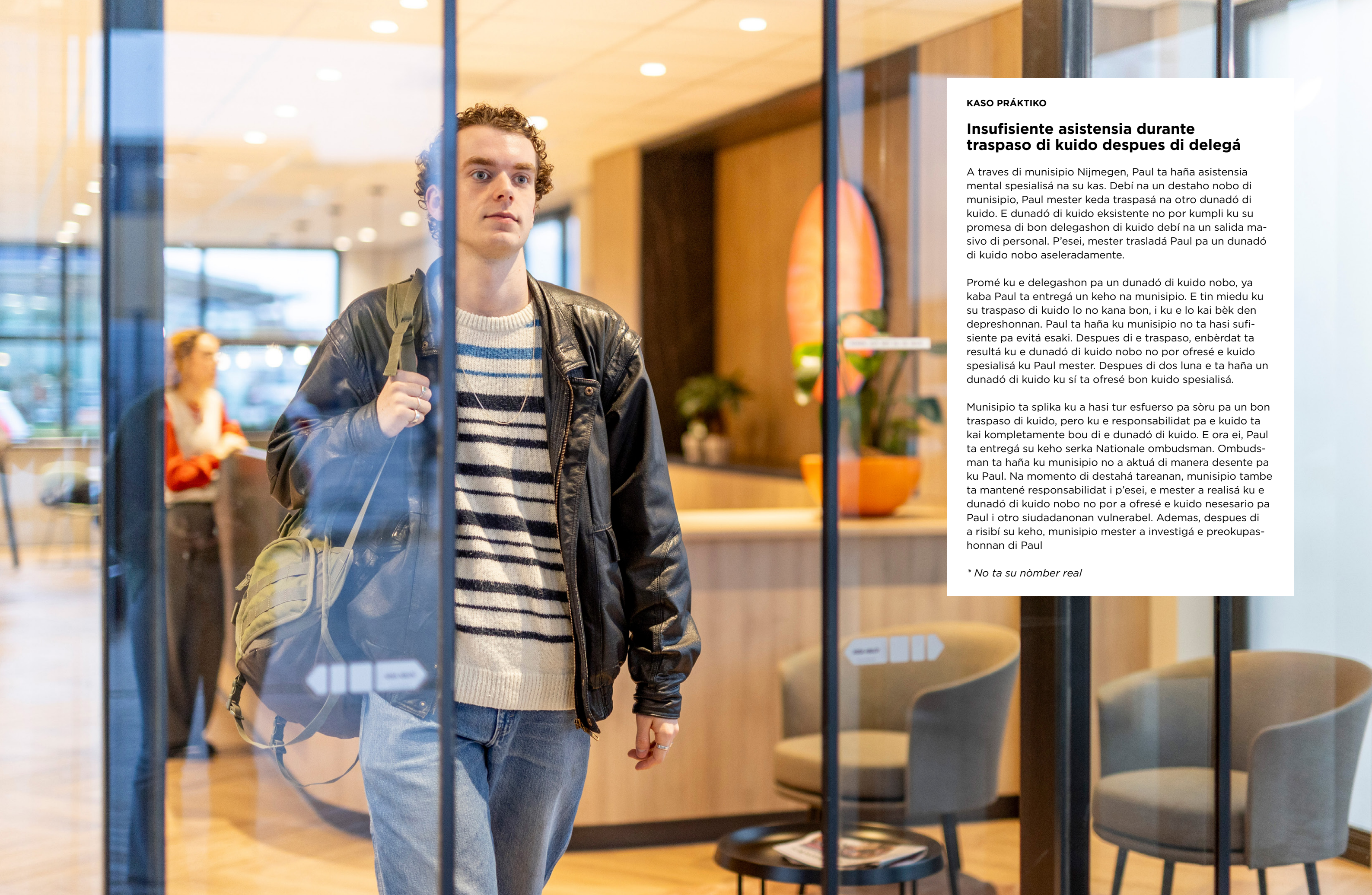
Oumento kompará ku 2023

- Servisio di Imigrashon i Naturalisashon (IND)
- Komishon di hür
- Embahadanan i konsuladonan
- Instansia sentral di kobransa hudisial (CJIB)
- Polis
- Munisipionan
- Areglonan konhunto
- Plachinan di awa
- Deurwaardernan

Baha kompará ku 2023

- Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO)
- Dienst Toeslagen
- Nationaal Coördinator Groningen (NCG)
- Instituut Mijnbouwschade Groningen (IMG)
- CAK
- Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR)

Mas informashon por wòrdu hañá den e apèndiks di sifranan riba nos wèpsait nationaleombudsman.nl



KASO PRÁKTIKO

Insuficiente asistencia durante traspaso di kuido despues di delegá

A traves di munisipio Nijmegen, Paul ta haña asistencia mental spesialisá na su kas. Debí na un destaho nobo di munisipio, Paul mester keda traspasá na otro dunadó di kuido. E dunadó di kuido eksistente no por kumpli ku su promesa di bon delegashon di kuido debí na un salida masivo di personal. P'esei, mester trasladá Paul pa un dunadó di kuido nobo aseleradamente.

Promé ku e delegashon pa un dunadó di kuido nobo, ya kaba Paul ta entregá un keho na munisipio. E tin miedu ku su traspaso di kuido lo no kana bon, i ku e lo kai bèk den depreshonnan. Paul ta haña ku munisipio no ta hasi suficiente pa evitá esaki. Despues di e traspaso, enbèrdat ta resultá ku e dunadó di kuido nobo no por ofresé e kuido spesialisá ku Paul mester. Despues di dos luna e ta haña un dunadó di kuido ku sí ta ofresé bon kuido spesialisá.

Munisipio ta splika ku a hasi tur esfuerso pa sòru pa un bon traspaso di kuido, pero ku e responsabilidad pa e kuido ta kai completamente bou di e dunadó di kuido. E ora ei, Paul ta entregá su keho serka Nationale ombudsman. Ombudsman ta haña ku munisipio no a aktuá di manera desente pa ku Paul. Na momento di destahá tareanan, munisipio tambe ta mantené responsabilidad i p'esei, e mester a realisá ku e dunadó di kuido nobo no por a ofresé e kuido nesesario pa Paul i otro siudadanonan vulnerabel. Ademá, despues di a risibí su keho, munisipio mester a investigá e preokupashonnan di Paul

** No ta su nòmber real*

E trabou di Ombudsman pa mucha

Ombudsman pa mucha ta vigilá si ta respetá e derechonan di mucha na Hulanda (Karibense). No solamente pa gobièrnu, sino tambe pa organisashonnan riba tereno di enseñansa, akohida di mucha i kuido, por ehèmpel. E interes di e mucha i e influensia ku e mucha mester tin riba medidanan ku ta konserní e mucha, ta na promé lugá. E Tratado Internashonal di Derechonan di Mucha (*Internationale Verdrag voor de Rechten van het Kind - IVRK*) semper ta e punto di salida den nos trabou.

“Muchanan tin derecho riba un bon infansia, e amor i e kuido ku mester pa nan desaroyo. Pa tur lei òf desishon ku ta konserní nan, nan interes mester ta na promé lugá. P’esei ta esensial pa skucha mucha, pa komprondé kiko nan ta haña importante. Involukrashon berdadero ta nifiká ku muchanan ta partisipá aktivamente, ta partisipá den e kòmbersashon, i tin influensia.”

Margrite Kalverboer
Ombudsman pa mucha

Mucha, adulto i profeshonal por tuma kontakto ku Ombudsman pa mucha si nan ta haña ku gobièrnu, òf organisashonnan ku tin un tarea legal pa ku mucha i hóben, ta violá derechonan di mucha. E intenshon di un pregunta por ta pa haña yudansa òf informashon, pero tambe e por ta un keho tokante di un situashon individual. Ombudsman pa mucha ta wak kiko ta e mihó manera di trata un pregunta konsiderá for di e perspectiva di e mucha. Dependiendo di e situashon, trahadónan di Ombudsman pa mucha ta duna informashon i konseho òf nan ta tuma kontakto ku e organisashon embolbí den e keho. Ombudsman pa mucha tambe por inisiá un investigashon di sierto kehonan i skibi un rapòrt tokante di esaki.

Den nos konsehonan, kartanan i rapòrtnan nos ta hala atenshon di Gabinete, Parlamento, munisipio- nan i otro instansianan riba e derechonan di mucha ku ta bou di preshon. Ademas, Ombudsman

pa mucha ta duna konseho tokante di proyekto- nan di lei i maneho. Na 2024, esaki a sosodé por ehèmpel den e kuadra di e konsepto di proyekto di lei i e Proyecto di Desishon Mehorashon di disponibilitat di ayudo hubenil, e inisiativa di proyekto di lei Bakunashon komo rekisito di aksesu na akohida di mucha den kaso di grado di bakunas- hon peligrosamente abou, i e Spreidingswet. Otro tópikonan importante ku Ombudsman pa mucha a dediká atenshon na dje na 2024 tabata proble- manan ku transporte di studiante, muchanan ku no ta bai skol i seguridat sosial na skol.

Na 2024, Ombudsman pa mucha a desaroyá e Prueba di derechonan di mucha; un hèrmènt on- line ku den kuater paso ta permití pa identifiká e interesnan di gruponan (vulnerabel) di mucha den e kuadra di realisashon di legislashon, regulashon- nan i maneho. Tambe por usa e hèrmènt online pa komprobá si maneho eksistente ta kumpli ku e derechonan di mucha. For di 10 di desèmber, e version definitivo di e Prueba di derechonan di mucha ta disponibel komo hèrmènt online atraves di www.kinderrechtentoets.nl. Ombudsman pa mucha ta urgi tur mandatarionan pa hala atens- hon di nan empleadonan riba e Prueba di dere- chonan di mucha, i pa enkurashá e uso di esaki.



KASO PRÁKTIKO

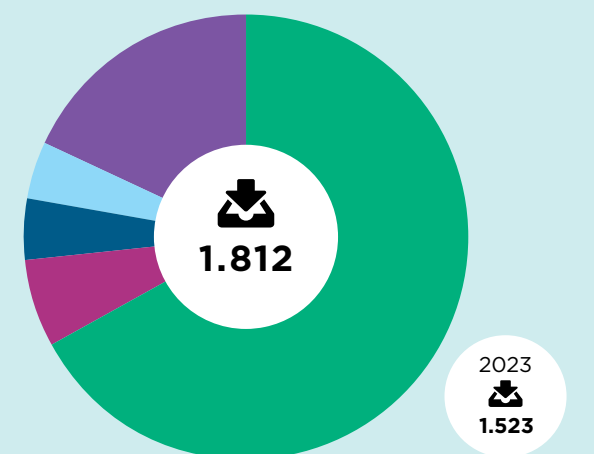
Bou di tutela tambe tin derecho riba zakgeld

Ben* ta bou di tutela i ta biba den un grupo residencial. E no ta haña zakgeld ni sèn pa paña. Ora e pidi pa esaki, e grupo residencial, e vogt i e munisipio ta referí na otro. Esaki no ta yuda Ben. E ta tuma kontakto ku Ombudsman pa mucha i ta pidi pa yudansa. Ombudsman pa mucha ta tuma kontakto ku e vogt i ta splika ku Ben sí tin derecho riba esaki, i e no por keda perhudiká pa e echo ku no ta kla ken mester paga e zakgeld i e sèn pa paña. Esaki no ta den Ben su interes. E instan- sianan ta bai di akuerdo ku esaki, i a duna un bon notisia: awor Ben ta haña zakgeld i sèn pa paña.

Mucha tin derecho riba un standart di bida sufisiente (art. 27 IVRK). Menornan di edat ku ta biba den un instansia hubenil, mes- kos ku kualke otro mucha, tin derecho riba gastunan di bida, inkluyendo zakgeld i sèn pa paña. Na promé instansia, e mayornan mester paga esaki. Pero tin situashonnan den kua muchanan no por haña zakgeld ni sèn pa paña di nan mayornan. Den e kaso ei, a base di Lei Hubenil, munisipio tin un deber di kuido. Den e publikashonnan anterior **Mag ik mijn zakgeld** (2017) i **Wie geeft mij(n) zak- en kleedgeld?** (2021) Ombudsman pa mucha ya kaba a duna konsehonan tokante di e tópiko aki.

* No ta su nòmber real

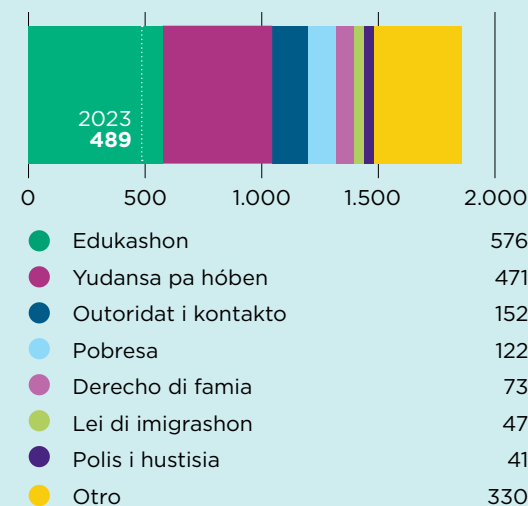
Kantidat di petishon risibí



Spesifikashon di kantidat di petishonnan risibí

Mayornan	1.216
Profeshonalnan	115
Welanan	81
Muchanan	76
Otro	324

Tópikonan



“Muchu biaha ainda no ta dediká atenshon na mucha. Pa medio di e Prueba di derechonan di mucha i e plan di paso di E Mihó Desishon, profeshonalnan i esnan ku ta traha maneho por pone den práktika e interes i e derechonan di mucha. Tur dos instrumento ta sirbi komo kuadra di reflekshon pa wak krítikamente kua muchanan lo keda perhudiká - sin intenshon - pa e maneho i legislashon proyektá. E ora ei, por modifiká esaki, pa asina kumpli ku tur derechonan di mucha i pa nan bos realmente konta! Ta importante pa usa e Prueba tambe pa proposishonnan ku no ta kla di antemano ku nan ta toka muchanan. Pensa riba e posibel ekspanshon di Schiphol, por ehèmpel. Kiko e molèster di zonido adishonal ta nifiká pa e desaroyo di muchanan ku ta biba serka? Ainda nan por konsentrá na skol?”

Margrite Kalverboer Ombudsman pa mucha

E trabou di Ombudsman pa veterano

For di 2014, Nationale ombudsman tambe ta Ombudsman pa veterano, serka kende veteranonan, èks militarnan i nan relashonnan por akudí ora nan tin un keho tokante di gobièrnu. E ta supervisá ku veteranonan ta haña e rekonosementu, kuido i informashon ku nan tin derecho riba dje Banda di esei, Ombudsman pa veterano tin e tarea di informá gobièrnu i Parlamento tokante di su hayasgonan. Segun un estimashon di Nederlands Veteraneninstituut (NLVi), na 2024 tabata tin aproksimadamente 100.800 veterano hulandes. Di nan, 24.800 ainda ta den servisio.

“Banda di ta veterano, veteranonan sa ta (èks) pareha, tata, mama, yu hòmbèr òf yu muhé di otro hende. Debí na e trabou di ‘nan’ veterano, e relashonnan personal aki sa biba bou di sirkunstansianan eksepsional òf inusual. Ta importante pa tene kuenta ku nan sirkunstansianan di bida eksepsional, i pa e nesidadnan spesífiko di kuido i apoyo ku esaki ta kousa. Relashonnan di veteranonan ta meresé rekonosementu i apresio pa e ròl grandi ku nan ta hunga den e resiliensia i salú (mental) di e veterano.”

Reinier van Zutphen
Ombudsman pa veterano

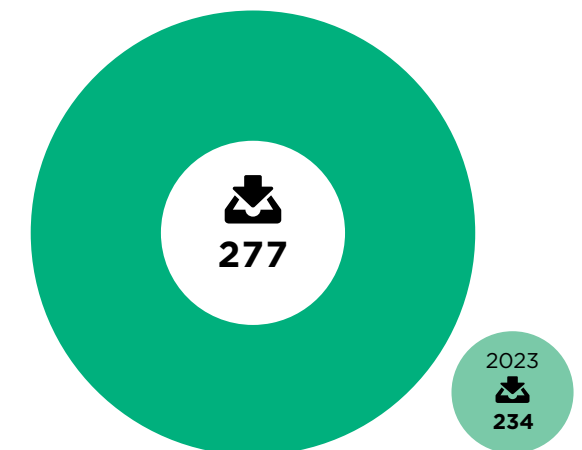
Pa veteranonan, e apoyo di nan hendenan na kas ta di sumo importansia promé ku, durante i sigur tambe despues di un mishon. P’esei, na 2024, Ombudsman pa veterano a evaluá spesífikamente e apoyo di relashonnan di veteranonan. Den e rapòrt **Erken mijn zorgen** e ta konkluí ku Ministerio di Defensa i Nederlands Veteraneninstituut (NLVi) tin muchu tiki rekonosementu i apresio pa relashonnan di veteranonan. Den e kuadra ei, nan no ta duna forma di un manera desente na e deber di kuido eksepsional ku nan tin.

Na aprel 2024, Ombudsman pa veterano a presensia e apertura di Sparrenheuvel na Bosch en Duin dor di Minister di Defensa. E lugá di akohida pa veteranonan aki ta un iniciativa di Leger des Heils i Nederlands Veteraneninstituut, i resultado di e rapòrt di Ombudsman pa veterano **Nood-opvang Veteranen** di 2022. Sparrenheuvel ta ofresé un kas seif i protehá na diesdos te dieskuater veterano ku mester di kuido. Nan por akudí na e sentro ora nan enfrentá problemátika múltiple, manera pèrdida (inminente) di kas kombiná ku trastorno di strès pòst troumátiko (PTSS), problemátika sikiátriko i/òf adikshon.

Na yùni, pa medio di un simposio na Nederlands Veteraneninstituut, a dediká atenshon na e di 10 aniversario di e Lei di Veterano i Ombudsman pa veterano. Shen partisipante - entre nan esnan ku tabata involukrá den e realisashon i implementashon di e Lei di Veterano, seis miembro di Parlamento i representantenan di tur e ramanan di forsan armá - a reflekshoná. E Lei di Veterano ta e resultado di un iniciativa di Parlamento pa regla mihó e rekonosementu, apresio i kuido pa veteranonan. Despues di e entrada na vigor di e Lei, e inspektor general di forsan armá tambe a bira inspektor di veterano, i banda di Nationale ombudsman tambe a krea e ròl di Ombudsman pa veterano. For di e dia ei, ku un tim spesialisista di koleganan nos ta yuda veteranonan haña nan kaminda.



Kantidat di petishon risibí



E petishonnan risibí a inkluí:

- Falta di rekonosementu
- Provishonnan di entrada
- Periodonan di tratamentu
- Fasilidatnan médiko
- Kuido despues
- Reintegrashon
- Problemanan di debe

KASO PRÁKTIKO

Sosten i konfiante

Arie* ta un veterano di 74 aña di edat, ku a bai mishon entre otro na Irak. Awor e ta biba huntu ku su kasá mehikano na México. Arie tin trastorno di strès pòst troumátiko (PTSS) serio. Despues eksperensia vários re-eksperensia intenso, un sorto di flashback ku ta pone ku e ta bolbe eksperensia su trauma, Arie ke bai den terapia. Na Hulanda tin un práktika spesialisá pa personanan ku PTSS. E ta bai Hulanda bèk pa esaki.

Despues di su tratamentu, e ta disidí pa keda biba na Hulanda. Tambe pasobra e sa ku e re-eksperensianan por bini bèk. Ora esei pasa, e ke bai terapia na Hulanda. Arie ta pidi un pèrmit di estadia pa su kasá mehikano. E ta suponé ku esaki ta un formalidat, pasobra anteriormente nan a biba na Hulanda huntu hopi aña. E tempu ei, e kasá ya kaba tabata tin un pèrmit di estadia.

Vários luna despues Arie ta haña e mal noticia ku Servisio di Imigrashon i Naturalisashon (IND) no ta duna su kasá pèrmit.

Arie no por hèndel e noticia aki. Terapia tabata duru i e ta hopi kansá. E ta sinti falta di su kasá ku e tin ocho luna sin mira, i na e momentu aki ègt e mester di su kuido. Awor ku a rechasá e pèrmit, nan lo no por mira otro pa ainda mas tempu. Afortunadamente, ta informá Arie tokante di Ombudsman pa veterano, i e ta tuma kontakto ku nos. Nos ta pidi IND pa bolbe evaluá e kaso di Arie. Despues di esei, afortunadamente IND ta komprondé ku Arie su situashon ta kompliká. Nan ta splik’é kon pa regla e pèrmit mas lihé posibel pa medio di un solisitut nobo. Un siman despues, IND ta aprobá e solisitut. Mesora, Arie ta reservá un pasashi di avion pa su kasá. Awor nan por enfoká kompletamente riba nan felisidat i salú.

** No ta su nòmber real*

E Ombudsagenda

E temanan ku e Nationale ombudsman, Ombudsman pa mucha i Ombudsman pa veterano - riba nan mes iniciativa - a dediká atenshon na dje, ta inkluí den e Ombudsagenda. Na 2024, esakinan tabata Derechonan fundamental, Pobreza, Partisipashon i influensia, Aksesio na fasilidatnan, Habitabilidad i Kursu di bida i desaroyo.



Derechonan fundamental



Pobreza



Partisipashon i influensia



Aksesio na fasilidatnan



Habitabilidad



Kursu di bida i desaroyo



FOR DI E PRÁKTIKA DI NATIONALE OMBUDSMAN

Profilamentu étniko dor di Koninklijke Marechaussee (KMar) durante kòntrol di droga?

Alicia* ta bai buska su kuña ku ta yegando Hulanda for di Sürnam. Nan a kaba di subi bus di Schiphol pa bai kas ora ku empleadonan di KMar a kontrolá nan den e kuadra di komatimentu di kriminalidat di droga. Alicia a entregá un keho serka KMar promé, i despues serka Nationale ombudsman tokante di e kòntrol, ku tabata tin hopi impakto. Alicia ta sospechá ku su koló di kueru a hunga un ròl den e desishon pa kontrol'é (profilamentu étniko). E ta tin keho tambe tokante di e manera ku e kòntrol a tuma lugá.

Ombudsman ta yega na e konklusyon ku KMar no a splika adekuadamente dikon e komportashon di e señora i su kuña tabata motibu pa kòntrol. Esei ta nifiká ku e keho tokante di profilamentu étniko ta hustifiká. Ademas, KMar mester a atende e keho di e señora di un manera mas adekuá. Nos no ta husga tokante di tur e kehonan di Alicia, manera por ehèmpel e momentu ku a kontrolá e señora i su kuña, i e pregunta si un remarke ku un di e empleadonan di KMar a hasi, tabata

diskriminatorio. Nos ta haña ku e keho di e señora tokante di e preguntanan ku a hasi durante e kòntrol no ta hustifiká.

Ya ku e señora su keho tabata tin di aber tambe ku e manera ku e komishon di keho di KMar a trata su keho, Ombudsman ta konsiderá esaki den e rapòrt aki tambe. Ombudsman ta deklará e keho aki infundá, pero ta konsehá e komishon di keho di KMar pa splika kon e komishon ta funshoná na komienso di un oudiensia. Di e manera aki, e komishon di keho por prevení ekspektativanan inkorekto.

A base di un keho individual komparabel, Ombudsman a hasi un investigashon riba su mes iniciativa, tokante di e manera di traha di KMar na aeropuerto di Atenas. Na yùni 2024, Minister di Defensa ta indiká ku KMar ta inklui e rekomendashonnan di e rapòrt **Grensoverschrijdende controles (Kòntrolnan transfronteriso)** den instrukshonnan i *briefing*nan den futuro.

** No ta su nòmber real*



Derechonan fundamental

Gobièrnu mester respetá derechonan (di mucha) fundamental, i tene su mes na lei i tratadonan di derecho humano internashonal. Ademas, gobièrnu mester hasi un esfuerso pa evitá violashon di e derechonan aki. Na 2024, Nationale ombudsman a dediká atenshon spesial na bibienda, akohida di refugiadonan i privashon di libertat. Ombudsman pa mucha tambe a enfoká riba e derecho di mucha riba enseñansa inklusivo (i adekuá), kuido (hubenil) i protekshon i e derecho riba un bon standart di bida.

Ora un korporashon di bibienda disidí pa renobá òf benta un kas abou, frekuentemente ta embolbí e habitantenan muchu lat, i no ta involukrá nan sufisientemente. Mucha no ta partisipá den e kòmbersashon at all, miéntras ora bo mester sali for di bo kas, e impakto ta enorme. Un bibienda adekuá i stabil ta di importansia esensial pa bon desaroyo di mucha. Esaki ta e resultado di e investigashon **Als je je huis moet verlaten (Ora bo tin ku sali for di bo kas)** ku Nationale ombudsman i Ombudsman pa mucha a hasi huntu.

Gobièrnu ta spera ku siudadanonan ta konfia siegamente den e sistema di seguridat, pero ta ofresé muchu tiki na kambio. Esaki ta e resultado di nos investigashon **Blind vertrouwen? (Konfiansa siegu?)** tokante di registrashonnan di kontraterorismo, ekstremismo i radikalishon di siudadanonan. Presisamente debí na e echo ku organisashonnan di seguridat no por ofresé transparensia total pa motibu di seguridat nashonal, mester organisá supervishon i protekshon legal di manera adekuá. Aktualmente, ta praktikamente imposibel pa siudadanonan impugná nan registrashon. Ombudsman ta urgi Minister pa pèrkurá ku lo bini supervishon independiente i struktural.

Instansianan di gobièrnu no a reakshoná di manera desente riba siudadanonan ku a yuda migrantenan durante e situashon di krisis na Ter Apel den zomer di 2022. Esaki ta e resultado di e investigashon **Verboden hulp te bieden? (Ta prohibí ofresé yudansa?)**. A konfiská tènnan i rekursanan, i a menasá ku lo intervení penalmente. Den un kòmbersashon ku Ombudsman, munisipio, polis i Ministerio Públiko a laga sa ku nan ta dispuesto pa siña di e situashon. I nan a primintí pa tene mas konsiderashon pa e aspekto humano den futuro, i pa buska koperashon ku siudadanonan i instansianan ku ta ofresé yudansa. Esaki ta di importansia krusial. E posibilidat ku migrantenan mester drumi pafó atrobe pasobra e sentro di registrashon ta muchu yen, ainda ta eksistí.



FOR DI E PRÁKTIKA DI NATIONALE OMBUDSMAN

Tur hende meresé bon yudansa

Angela* tin 25 aña i ta biba ku su mayor-
nan. Banda di su estudio e ta traha komo
kahera tambe. Gradualmente, Angela ta
kuminsá gasta mas sèn ku e ta gana. En
prinsipio, e ta paga e fakturanan di mas
urgente promé, pero e ta keda sin paga e
faktura di su seguro médiko. E ta spanta
di e rekordatorionan di pago i e ta disidí
pa stòp di habri su pòst.

Angela ta sufri di un depreshon leve i e
tin problemanan físiko tambe. E no ta lo-
gra buska yudansa pa e problemanan aki.
Su debe ta subi te 10.000 euro. Un dia e
ta risibí un karchi di munisipio ku tin skibí
ku e por yama nan si e keda pegá. Pero
e no tin e kurashi pa tuma kontakto. E ta
kere ku munisipio solamente por yuda ku
yudansa di debe. I no ke sa nada di esei.

Algun luna despues, un trahadó di mu-
nisipio ta bishit'é na kas. E ta splik'é ku
su seguro médiko a informá munisipio
tokante di su retraso di pago. Lei ta pres-
kribí esei. Di e manera aki, munisipionan
por yuda siudadanonan mas promé ora
nan kuminsá akumulá debe. Afortunada-
mente, Angela ta aseptá e oferta di yu-
dansa. Huntu ku un trahadó di munisipio
Angela ta traha un resúmen di su debe-
nan i e ta dreña areglo ku su kobradónan
di debe. E ta kumpli ku e areglonan aki i
e ta tene munisipio na altura. Danki na e
yudansa di munisipio i apoyo finansiero di
su mayornan, awor Angela kasi a sali for
di debe.

* No ta su nòmber real



Pobresa

Ombudsmannan ta mira ku kada bes mas hende ta haña
nan mes den pèrtá. Debí na e bahada di forsa di kompra, e
kantidat di siudadano ku problemanan ekonómiko ta krese. Pa
hopi hende, bida a bira (muchu) karu i e mínimo sosial no ta
suficiente pa por yega te fin di luna. Ombudsmannan ta pidi
atenshon pa siudadanonan ku tin problemanan ekonómiko.
Ombudsman pa mucha ta deseá ku ta atendé ku pobresa di
mucha riba tur tereno ku ta importante pa e desaroyo di un
mucha.

E investigashon **Hoe eerder hoe beter
(Mas pronto, mas mihó)** ta mostra ku
entre munisipionan tin hopi diskrepan-
sia den e esfuersonan ku nan ta hasi
pa yega na e siudadanonan ku proble-
manan finansiero. Tin munisipionan ku
solamente ta manda un karta, miéntas
otro munisipionan den un situashon
komparabel ta manda karta na e perso-
na konserní, ta yama nan i ta bishitá nan
na kas. E diferensianan aki ta proble-
mátiko pasobra ta dura un promedio di
sinku aña pa un hende ku debe akudí na
munisipio pa yudansa riba su mes inisia-
tiva. Detekshon trempañ di debe serka
siudadanonan por preveni debenan mas
haltu. Ombudsman ta urgi munisipio-
nan i partnernan di gastu fiho - manera
hürdónan, aseguradonan médiko i kom-
panianan di energia - pa palabrá rekisi-
tonan mínimo pa e enfoko di detekshon
trempañ.

Frekuentemente, Nationale ombudsman
ta sigui dosiénan pa hopi aña, pa asina
vigilá ku efektivamente ta implementá
mehorashonnan pa siudadanonan. Na
2019, e investigashon ku nos a hasi riba
nos mes iniciativa tokante di e pago di
daño i perhuisio dor di siudadanonan,
a demostrá ku e montantenan mensual
den e areglonan di pago di Centraal
Justitieel Incassobureau (CJIB) frekuen-
temente tabata muchu haltu. Hasta
siudadanonan di bon boluntat a haña
nan den problema. Lo mester a drecha
e situashon aki pa medio di e Lei di
revison di ehkushon di desishonnan
penal (Wet herziening tenuitvoerlegging
strafrechtelijke beslissingen) ku a dreña
na vigor na 2020. A krea mas espasio pa
trabou na midí. Na 2024, den e rapòrt
**Innen tegen elke prijs (Kobra na kualke
kosto)**, Ombudsman ta konkluí ku gene-
ralmente, e situashon a mehorá.



FOR DI E PRÁKTIKA DI NATIONALE OMBUDSMAN I OMBUDSMAN PA MUCHA

Betrek kinderen en ouders!

Un mayor ta splika: “Komo mayor, mi ta anticipá mas, loke munisipio no ta hasi, pasobra nan ta traha di solisitut pa solisitut. Nan punto di partida semper ta un solisitut di yudansa i ta pensa riba un solushon pa djis esaki. Pero pa muchanan manera mi yu hòmbler, nan lo mester konsiderá kon pa traha un plan duradero, pa asina e por haña e yudansa ku e mester te ku su 18 aña.”

Un mucha ta splika: “Niun hende a papia ku mi. Ku mi diesun aña ami mes mester a bisa: “Mi ta bai biba serka mi wela i tawela. Ami a fada.” Ku mi diesun aña! Awèl, un hende muhé adulto ku lo a bai papia un ratu ku un mucha tambe por a saka esei afó. I esei no a pasa. Ta asina importante pa hasi esaki ku un mucha.”



Partisipashon i influensia

Ora hende por partisipá den kòmbersashonnan i desishonnan, tin mas sosten pa maneho di gobièrnu i mas konfiansa den gobièrnu. P’esei, Ombudsmannan ta haña importante pa siudadanonan i muchanan tin influensia riba desishonnan i desaroyonan ku ta afektá nan direktamente.

Den e último añanan, Nationale ombudsman i Ombudsman pa mucha huntu a investigá partisipashon di hóbenan i adultonan den e dominio sosial. Den e kuadra aki, na 2024 nos a publiká e investigashon **Participatie vanaf de zijlijn (Partisipashon for di banda)** tokante di e partisipashon den Lei Hubenil, i nos a ofresé esaki na tur munisipio i na Jeugdzorg Nederland. A papia ku mayornan i hóbenan tokante di nan eksperensianan ku yudansa hubenil. Entre otro, nan a indiká ku frekuentemente no tin planan pa término largu i ta papia muchu tokante di muchanan i hóbenan en bes di involukrá nan den e kòmbersashon ei.

Huntanan di konseho i konsehonan hubenil a indiká ku ta embolbí mayornan i muchanan muchu tiki den nan mes trayekto di yudansa hubenil, i nan por ehersé muchu tiki influensia riba esaki. Mayornan, pero sigur hóbenan tambe, ta sinti ku tin muchu tiki espasio pa duna nan opinion, i frekuentemente nan ta sinti insufisientemente informá i tumá na serio. Ademas, tin hopi insertidumbre tokante di e prosedura di keho.

Ombudsmannan a urgi munisipionan, timnan di bario i dunadónan di kuido di salú pa pèrkurá ku ta ofresé un persona di kontakto fijo na mayornan i hóbenan, i pa tene nan bon informá durante henter e proseso, loke ta inklui ku ta duna nan bon feedback tokante di e tumamentu di desishonnan. Esaki tambe ta konta pa huntanan di konseho i konsehonan hubenil. Prinsipalmente mester tuma partisipashon di hóbenan mas na serio. Ademas, mester bini un lokèt pa kehonan.



FOR DI E PRÁKTIKA DI NATIONALE OMBUDSMAN

Sin DigiD no por hasi solisitut

Bernard* tin 81 aña i e ta haña AOW (penshun). E no tin problema pa yega fin di luna, pero e añanan pasá su faktura di energia a keda subi. Ya ku Bernard solamente ta risibí AOW, e ta pensa ku kisas e tin derecho riba yudansa for di e Fondo di Urgensia Temporal pa Energia (Tijdelijk Noodfonds Energie - TNE). E ke hasi un solisitut, pero hopi lihé e ta topa ku algun opstákulo.

Bernard ta deskubrí ku bo mester di un DigiD pa hasi un solisitut. Bernard no tin esei, i e no por krea DigiD tampoko: e no tin telefòn selular ni internet na kas.

Bernard ta puntra munisipio si nan por hasi un solisitut p'e via telefòn. Munisipio ta bisa ku nan no por. Un situashon kompliká pa Bernard. Kon pa hasi un solisitut awor? E ta pidi

yudansa di Nationale ombudsman. Nos kolega Pim ta tuma kontakto ku TNE pa puntra si nan por yuda Bernard. Kisas nan por tuma kontakto via telefòn, òf hasta bai Bernard su kas pa tuma e solisitut? Despues di e yamada aki, TNE ta bishitá Bernard hopi lihé pa regla esaki.

Na Hulanda tin 2.6 mion hende ku no tin e aptitutnan digital pa por hasi un solisitut asina. Pues, e opshon di solisitut digital ta ekskluí un grupo grandi di hende, ku tambe tin hopi mester di sosten di gobièrnu. Esei ta inaseptabel. Ombudsman ta keda pidi atenshon pa e nesesidat di hasi sosten di gobièrnu aksesibel na un i tur.

** No ta su nòmber real*



Aksesio na fasilidatnan

Kada bes ta mas difísil pa siudadanonan drenta den kontakto ku gobièrnunan i organisashonnan di implementashon. Nan ta haña nan ku tempunan di espera largu. Den nan investigashonnan, e Ombudsmannan ta mira ku pa hopi hende ta difísil pa pidi fasilidatnan i yudansa. Sobretudo si un hende mester di vários fasilidat i fasilidatnan duradero. E ora ei, e siudadano ta haña su mes ku diferente lokèt, sistemanan digital, leinan i regulashonnan, i ta sinti su mes tirá di un punta pa otro.

Gobièrnu no solamente mester ta responsivo, sino tambe proaktivo. Pues no warda pa un siudadano tuma kontakto, sino duna e promé paso mas frekuentemente pa pèrkurá ku e fasilidatnan ta yega serka e siudadanonan ku mester di nan. Na 2024, Nationale ombudsman a pidi atenshon pa e tópiko aki den **un karta** na i un kòmbersashon di mesa rondó ku e Komishon di Kámara fiho pa Asuntunan Digital. Ounke tin biaha e reglanan di privasidat ta stroba, tambe ta un kuestion di kurashi atministrativo i di mira e relashon entre siudadano i gobièrnu di otro manera. Sí ta tumando pasonan den bon direkshon. Por ehèmpel, gobièrnu a apliká konsultashon di internet na e Lei di Servisionan Proaktivo SZW. Ademas, na 2024, Senado a pasa un lei ku ta permití pa otorgá outomátikamente kinderbijslag adishonal na mayornan ku ta duna kuido intensivo na un yu.

Den e rapòrt **Leven met Q-koorts. 15 jaar na de epidemie, hoe is het nu? (Biba ku Keintura Q. 15 aña despues di e epidemia, kon ta bayendo awor?)** ku Nationale ombudsman a publiká na 2024, a konkluí ku gobièrnu nunca a pidi diskulpa pa su aktonan durante e epidemia i e konsekuensianan di esaki pa esnan ku a ser kontagiá. Te dia di awe, esaki ta duru pa hopi pashèntnan di Keintura Q. Muchu frekuentemente, nan ta haña nan ku un falta di rekono-

sementu. Den tur aspekto, nan ta ser konfrontá ku e echo ku e efektonan di un infekshon ku Keintura Q no ta konosí. I ku ta hasi tiki esfuerso pa komprondé e konsekuensianan di esaki riba bida di hende. Pashèntnan di Keintura Q frekuentemente ta sinti ku nan munisipio no ta tuma nan na serio, i nan ta enfrentá problemanan ora di pidi yudansa.

Ombudsman ta urgi gobièrnu pa ofresé diskulpa sinsero na e pashèntnan di Keintura Q. Ademas, ta importante pa invertí den konosementu i ekspertisio tokante di Keintura Q i pa siña di susesonan anterior den atendé ku pashèntnan post-COVID, un vírus ku por kousa kehonan similar riba término largu.

E minister a deklará ku e no ta kere ku un diskulpa tabata apropiá, pasobra e korte a dicta ku e estado no a aktua ilegalmente. E defensor di pueblo ta kere cu esaki ta un oportunidad perdi. Al fin i al kabo, ofresé un diskulpa ta nifiká rekonosé ku algu a bai robes i ku gobièrnu a hunga un ròl den esaki. Pesey e ta pidi e minister pa realmente haci un diferencia pa e personanan aki e biaha aki. Tambe e ta kere cu ta importante pa un centro di expertisio specialisa wordo estableci caminda e pashèntnan por acudi. Despues di tur e añanan aki, ainda esaki no ta existi.



FOR DI E PRÁKTIKA DI NATIONALE OMBUDSMAN

Tempu di espera largu i mal komunikashon

Erika* ta biba den e área di teremoto na Groningen i e tin daño na su kas debí na ekstrakshon di gas. Ta rechasá e solisitut ku el a entregá serka *Instituut Mijnbouw-schade Groningen (IMG)* pa kompensashon di daño i perhuisio pasobra no ta rekonosé ku e daño ta relashoná ku teremoto. Pa su asombro, e ta mira ku sí ta kompensá bisifanan ku dañonan similar. Erika ta sinti ku e ta ser tratá inhustamente, i e ta ophetá e desishon. Loke ta sigui ta un periodo di warda hopi, durante kua IMG ta pidi vários biaha pa alargá e plaso di desishon. Apesar ku Erika tur biaha ta bai di akuerdo, e ta hasi esaki sintiendo ku e no tin otro opshon, te dia ku atraves di un korant lokal e ta haña sa ku por rechasá alargamentu, i IMG ta obligá pa reakshoná denter di e plaso preskribí.

E ora ei, Erika ta hala su pèrmit pa mas alargamentu aden, i e ta pone e instituto den inkumplimentu ofisialmente. Apesar di e pasonan aki, IMG ta sigui sin reakshoná na tempu. Finalmente, Erika ta entregá un keho serka Nationale ombudsman. Investigashon ta mostra ku IMG no a komuniká sufisientemente kla, i nan a laga Erika warda riba un desishon pa mas ku un aña. E retraso innesesario aki ta inaseptabel. E investigashon ta enfatisá kon importante ta pa instansianan di gobièrnu brinda bon informashon, pa asina siudadanonan sa kiko nan tin derecho riba dje i pa nan haña klaridat den proseduranan mas lihé.

* No ta su nòmber real



Habitabilidad

Pa siudadanonan, kambionan den e entorno kaminda nan ta biba i traha sa tin impakto riba nan bida diario. Frekuentemente, gobièrnu ta hunga un ròl grandi den eambio di e entorno aki. P'esei ta importante pa gobièrnu pone e interes di siudadanonan na promé lugá. Kiko siudadanonan mag spera di gobièrnu den kaso di unambio den e entorno? I kiko gobièrnu ta hasi ora kosnan no kana bon?

Pa siudadanonan, kambionan den e entorno kaminda nan ta biba i traha sa tin impakto riba nan bida diario. Frekuentemente, gobièrnu ta hunga un ròl grandi den eambio di e entorno aki. P'esei ta importante pa gobièrnu pone e interes di siudadanonan na promé lugá. Kiko siudadanonan mag spera di gobièrnu den kaso di unambio den e entorno? I kiko gobièrnu ta hasi ora kosnan no kana bon?

Na 2024, Nationale ombudsman a dediká atenshon spesial na e enfoke integral pa fortalesementu i durabilidad di kasnan den e pueblonan Garrelswear, Leermens, Wirdum i Zeerijp. Nos tambe a vigilá den ki grado a tene kuenta ku e interes di mucha i e rekomendashonnan di nos rapòrt **Herstel bieden: een vak apart (Sòru pa rekuperashon: un fishi riba su mes)** di 2023 den e kuadra di e 'enfoke di pueblo' aki. Den e di dos mitar di 2024 nos a papia ku vários persona involukrá, loke a demostrá ku e enfoke di pueblo tin un inisio kompliká. Ombudsman a sigui risibí kehonan i señalnan tokante entre otro e reportahe di kòmbersashonnan, informashon di proseso i komunikashon tokante di *bottlenecks* den e implementashon.

E investigashon a kubri e tramitashon di dañonan serka di e kanal Almelo-De Haandrik na Overijssel tambe. Den e kaso ei, mas ku 400 kas a keda dañá dor di trabounan. Na 2024, Ombudsman a risibí kehonan nobo tokante di e tramitashon di dañonan di kasnan serka di e kanal. Na yùni 2024, nos empleadonan a bishitá e área pa dos dia, i nan a papia ku habitantenan afektá. A bin resultá ku e tramitashon di e dañonan ainda ta insufisientemente humano, fásil i tolerante. P'esei, na òktober 2024, Ombudsman a manda un **karta** na e diputado responsabel pa e tramitashon di e dañonan, den kua el a enfatisá e siguiente puntonan di atenshon den e kuadra di tramitashon di dañonan: un akitut fleksibel, diligensia, bon organisashon i transparensia.



“Pa muchu tempu, nos komo adulto a pensa ku e impakto di un divorsio riba e bienestar i e desaroyo di un mucha no ta dje serio ei. Pero muchanan ta laga nos sa ku un divorsio por afektá nan hopi. Sobretudo ora e divorsio no kana di manera agradabel. Nan ta konta nos ku prinsipalmente nan ta sinti falta di un bon konekshon ku nan mayornan. Loke nan ta eksperensiá por tin efekto riba e resto di nan bida. P’esei mi ta urgi tur mayor pa sigui ta mayor huntu pa nan yunan, hasta despues di un divorsio. Komo pareha, bo ta separá. Pero komo mayor, boso ta keda responsabel huntu pa e bienestar di boso yunan.”

Margrite Kalverboer
Ombudsman pa mucha



Kurso di bida i desaroyo

Problemanan manera pobresa, kriminalidat i violensia por wòrdu pasá di generashon pa generashon. Ombudsmannan ta pone e sirkulo visioso aki di vulnerabilidat riba agènda.

Kada dos aña, Ombudsman pa mucha ta hasi un investigashon grandi tokante di e kalidat di bida di mucha (8-12 aña) i hóben (13-18 aña). Na 2024, pa e investigashon aki, **Als je het ons vraagt (Si bo puntra nos)** nos a mira no solamente e mundu offline, sino tambe e eksperensianan di mucha i hóben den e mundu online ku ta birando kada bes mas importante pa nos tur, sigur tambe pa mucha i hóben. 2729 mucha i hóben a yena e kuestionario. Nan ta duna nan bida voldoende. Ta yama atenshon ku nan ta haña nan bida online ménos leuk ku esun offline. Hóbennan ta ménos satisfecho ku nan bida ku muchanan. Prinsipalmente a yama atenshon ku mucha muhé di 13-18 aña ta bastante ménos felis ku mucha hòmber di e mésun edat òf mucha mas hóben. Tantu online komo offline. Ademas, a resultá ku e mucha muhénan aki ta eksperensiá mas insiguridat online. Tambe a yama atenshon ku muchanan i hóbennan ku no ta identifiká komo mucha hòmber òf mucha muhé ta ménos satisfecho ku nan bida offline, pero mas positivo tokante di nan bida online. Ombudsman pa mucha ta seriamente preokupá pa e diferensianan di género aki, i p’esei e ta urgi gobièrnu pa tene kuenta ku diferensianan di edat i género.

Tur aña, aproksimadamente 40.000 mucha ta haña sa ku nan mayornan ta bai separá. Na 2024, Ombudsman pa mucha a haña hopi notifikashon tambe di situashonnan den kua divorsionan kompleho - divorsionan ku ta trese hopi diskushon kuné - tabata hunga un ròl. Den e investigashon **Ouders zijn onvervangbaar (No por remplasá mayornan)** nos a evaluá e impakto negativo di esaki riba e bienestar di mucha. A bin resultá ku yunan di mayornan divorsiá ta sinti mas negativo tokante di e atenshon i e amor ku nan ta haña di nan mayornan, tokante di e stabilidat den e situashon na kas, i tokante di e komportashon ehemplar ku mayornan ta mustra. E impakto aki ta bastante mas negativo den kaso di un divorsio kompleho. Ademas, e impakto ta mas negativo pa mucha muhé kompará ku mucha hòmber. Ombudsman pa mucha ta urgi mayornan pa pone e interesnan di nan yunan na promé lugá ora ta tuma desishonnan den e kuadra aki. E ke tambe pa profeshonalnan i esnan ku ta traha maneho ofresé yudansa na mayornan den kaso di un divorsio, i pa nan papia ku e muchanan mes si den e proseso di divorsio mester tuma desishonnan.

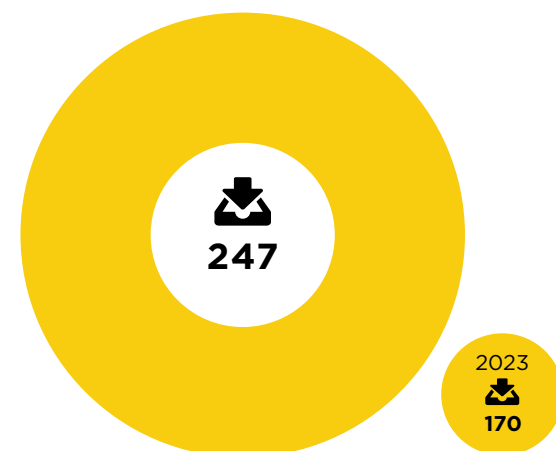
Hulanda Karibense

Siudadanonan di Boneiru, Sint Eustatius i Saba por akudí serka Nationale ombudsman ora nan tin keho tokante di gobièrnu. Nan por entregá keho tokante di e gobièrnu lokal tambe: e Entidatnan Públiko. Esaki ta algu spesial, pasobra siudadanonan por akudí direktamente serka Nationale ombudsman i Ombudsman pa mucha ku nan keho, loke no ta posibel na Hulanda Oropeo.

Na 2024, Nationale ombudsman i Ombudsman pa mucha a enfoká riba e promoshon kontinuá di e rekomendashonnan ku nan a hasi a base di e tres rapòrt di investigashon tokante di pobreza na Hulanda Karibense. Apesar ku gobièrnu ta endosá e konklushonnan den e rapòrtnan, ta tuma muchu tempu promé ku kuminsá traha riba nan. Ombudsmannan ta enfatisá ku ta krusial pa desaroyá e solushonnan huntu ku e habitantenan (grandi ku chikí) di Hulanda Karibense. Den e kuadra aki, ta importante pa tene kuenta ku e diferensianan kultural, e eskala chikí di e islanan i e falta di konfiansa ku ta eksistí pa ku gobièrnu.

Na 2024 a papia ku e Entidatnan Públiko tambe, esta e gobernashon, di Boneiru i St. Eustatius tokante di tramitashon di keho. For di 2022, Nationale ombudsman riba su mes iniciativa ta investigando e tópiko aki. Den e periodo benidero, Ombudsman lo sigui papia ku e Entidatnan Públiko, inkluyendo Saba, tokante di e tramitashon di keho.

Kantidat di petishon risibí



FOR DI E PRÁKTIKA DI NATIONALE OMBUDSMAN

VWS ta rekonsiderá asistensia pa pashèntnan di lomba

Nationale ombudsman ta preokupá pa un grupo di pashèntnan di lomba na Boneiru. Ainda nan ta warda riba un kompensashon di daño i perhuisio, despues di a sufri les-honnan mas ku dies aña pasá, dia ku a manda nan Colombia pa operá. Nos a manda un karta di preokupashon na Ministerio di Salubridat Públiko, Bienestar i Deporte (VWS), pidiendo pa un solushon apropiá pa e diskushonnan sin resultado entre e pashèntnan i e Ministerio.

Na 2016, a base di un rapòrt di Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ), VWS a primintí pa kompensá e dañonan di e pashèntnan aki. Sinembargo, e último añanan e kòmbersashonnan tokante di e montante di e daño i perhuisio pa e pashèntnan aki no a duna resultado. Ombudsman ta preokupá pa e echo ku e posishon di gobièrnu ta hopi mas fuerte kompará ku e posishon di e pashèntnan. Fiskal di Estado ta asistí Gobièrnu, pero e habitantenan di Boneiru no tin aksesu na servisionan manera lokèt hurídiko. P'esei, den un kòmbersashon ku e Ministerio, Ombudsman a pidi pa sòru pa e pashèntnan tin aksesu fásil na asistensia hurídiko. I pa konsiderá pa laga un asesor spesialisista médiko independiente bolbe evaluá e situashon i e proposishonnan anterior. Entretantu, VWS a laga sa ku lo reakshoná positivamente riba e petishon aki.

Aktivitatnan internashonal

Nationale ombudsman, Ombudsman pa mucha i Ombudsman pa veterano ta akumulá i kompartí konosementu riba nivel internashonal ku kolega Ombudsmannan. Di e manera aki por duna mihó asistensia na siudadanonan, tambe na Hulanda.

E biahenan ku e Ombudsmannan ta hasi na otro paisnan, i e bishitanan di e sobrá ombudsmannan na Hulanda, ta enfoká riba interkambio di konosementu, konservashon di e lasonan mutuo i eksplorashon di situashonnan lokal. Na 2024 tabata tin bishita na òf kontakto ku entre otro Bélgika, Luxemburg, Gresia, Servia i Spaña.

Kolaborashon ku e Ombudsman Griego

Na 2024, e di kuater proyekto di kolaborashon ku e Ombudsman Griego a keda lansa. Un biaha mas, e embahada Hulandes a haci posibel pa sigui explora un cantidad di topiko cu coleganan Griego. E kolaborashon a enfoká, entre otro, riba un aktualisashon di un eksplorashon konhunto anterior riba tereno di integrashon. Banda di esaki a trata cambio di clima y su consecuencianan pa e condicion di bida di hende. E investigadónan a papia tokante kon nan a organisá investigashon riba e tópikonan aki i kiko nan a hasi ku e resultadonan. E kontribushon di e Ombudsman Nashonal a inklui splikashon di su envolvimentu den e desaster di inundashon di Limburg i investigashon anterior riba e transishon di energia.

Koperashon ku e Ombudsman Serbia

Den e proyekto di koperashon ku ta forma parti di e programa di Estado di Derecho di Union Oropeo (UE) na Serbia, seis aktivitat a tuma lugá na 2024. Tres aktivitat tabata dirigí na e personal di e Ombudsman Serbia i dos na e ombudsman lokal einan. Tambe a haci un bishita di estudio na Defensor di Pueblo Spaño hunto cu personal di Defensor di Pueblo Serbia. A interkambiá informashon tokante e posishon i metodonan di trabou di Ombudsman Spaño i a papia tokante e diferensianan i similaridatnan den tratamentu di keho na Hulanda, Serbia i Spaña. E koperashon den kuadro di e programa di UE aki ta enfoká prinsipalmente riba e interkambio di konosementu i eksperensia riba tereno di atendimentu di keho i su impakto. Aktivitatnan ta enfoká riba

resolvé kehonan lihé i efektivamente, introduciendo bista nobo den maneho di keho i kiko ta nesesario pa esaki denter di e organisashon.

Aruba

Entrante oktober 2024, Aruba a haya un defensor di pueblo pa prome biaha. Esaki ta nifica cu awor tur pais den Reino tin un instituto di ombudsman. E discusionnan cu Defensor di Pueblo Nacional a inclui discusionnan riba con e ombudsmannan di Reino por brinda sosten pa start up e instituto Arubano. E konsulta anual di Reino na 2024 a keda posponé pa yanüari 2025. E promé konsulta ku e funshonarionan di e kuater institutonan di ombudsman di Reino a tuma lugá awor na Aruba.

Konferensia mundial internashonal IOI

Na 2024, Nationale ombudsman a organisá e eksitoso di 13 edishon di e konferensia mundial di e International Ombudsman Institute (IOI). E tema tabata *Act together for our tomorrow*. A lanta e IOI na 1978, entre otro pa fomentá e koperashon entre dos shen organisashon di defensa públiko independiente, tantu lokal, regional komo nashonal, di mas ku shen pais. Di 15 pa 17 di mei, aproksimadamente 250 partisipante di institushonnan di defensa públiko rònt mundu a bini Den Haag. Tabata e promé biaha den ocho aña ku nan por a topa otro físikamente atrobe.

Rei a habri e konferensia. Den su diskurso di apertura el a deklará *“ku institushonnan di defensa públiko por duna un aporte importante na e konfiansa ku siudadanonan tin den nan gobièrnu. Tur gobièrnu tin fayò. Semper lo tin erornan i faltanan. Pero danki na boso trabou, defektonan ta sali na kla i por drecha omishonnan. Nos por siña di e kosnan ku ta bai robes, i presisamente*

dor di ta habrí tokante di esei, huntu nos por sigui padilanti. P’esei, boso por ta orguyoso di e trabou importante ku boso ta hasi pa interes públiko.

Durante e reunion general di e miembronan a rekopilá e palabrashonnan mas importante den e **The Hague Declaration**. Un di e palabrashonnan ta pa yega na un rekopilashon di konosementu i eksperensia global tokante di e aksesu na diferente gruponan i komunitatnan den sosiedat na 2025. I prinsipalmente pa esnan pa ken partisipashon den sosiedat no ta evidente.



Nationale ombudsman

Postbus 93122 2509 AC Den Haag, Hulanda

Telefòn: (070) 356 35 63

[nationaleombudsman.nl](https://www.nationaleombudsman.nl)

Ombudsman pa mucha

Postbus 93122 2509 AC Den Haag, Hulanda

Telefòn: (070) 356 35 63

[kinderombudsman.nl](https://www.kinderombudsman.nl)

Ombudsman pa veterano

Postbus 93122 2509 AC Den Haag, Hulanda

Telefòn: (070) 356 35 63

[nationaleombudsman.nl/
veteranenombudsman](https://www.nationaleombudsman.nl/veteranenombudsman)