



Tur hende mester partisipá

Relato Anual 2018



**nationale
ombudsman**



de **Kinder**ombudsman.



**veteranen
ombudsman**

35 135 Relato anual di de Nationale ombudsman, Kinderombudsman i Veteranenombudsman 2018

Nr. 2

RELATO DI DE NATIONALE OMBUDSMAN, KINDEROMBUDSMAN I VETERANENOMBUDSMAN 2018

INDISE

Prólogo	3
Guia pa lesa	5
1. Trabou di de Nationale ombudsman	6
1.1 Debe i pobresa	7
1.2 Akses na fasilidat	11
1.3 Digitalisashon	18
1.4 Protekshon di derechonan	21
1.5 Partisipashon públiko i partisipashon general	25
1.6 Karibe Hulandes	28
1.7 Internashonal	32
1.8 Trabou den sifra	34
2. Trabou di Kinderombudsman	35
2.1 Diferensia grandi entre muchanan felis i muchanan vulnerabel	35
2.2 Derecho di mucha sentral	37
2.3 Trabou di Ombudsman	38
2.4 Investigashon struktural i proyektonan	40
2.5 Konseho riba maneho, legislashon i regulashon	41
2.6 Partisipashon di mucha i hóbennan	42
2.7 Kolaborashon lokal i internashonal	43
2.8 Trabou den sifra	44
3. Trabou di Veteranenombudsman	45
3.1 Veteranonan na Hulanda	45
3.2 Bista di kehonan 2018	46
3.3 Investigashonnan	46
3.4 Resultadonan di investigashonnan anterior di Veteranenombudsman	50
3.5 Ken ta hasi apelashon na Veteranenombudsman	52
3.6 Riba kiko ta reklamá?	52
3.7 Internashonal	53
3.8 Perspektiva Veteranenombudsman	53
4. Nos hendenan	55

PRÓLOGO

Bo dilanti tin e di dos relato anual kolektivo di de Nationale ombudsman, Kinderombudsman i Veteranenombudsman. A base di e diferente outoridat i tareanan ku nos tin nos ta defendé personanan ku ta keda stanká den nos komunidad. Muchanan ku no ta haña e yudansa ku nan tin mester, habitantenan ku ta keda drai rònt pa motibu di burokrasia i veteranonan ku ta manda nan di kashi pa muraya.

Den e relato anual aki nos ta pone e historianan sentral ku ta laga mira kiko e trabou di de Nationale ombudsman, Kinderombudsman i Veteranenombudsman ta enserá. Pero tambe eksperensianan ku ta muestra kon bo no ta sali afó den kontakto ku gobièrnu i otro instansianan i kon difisil tin bia ta pa simplemente partisipá.

Un ehèmpel ta e eksperensia di Dorine. El a divorsiá di su kasá di un manera masha straño. A bende e kas ku e tabata biba aden ku su famia, i a keda ku un restante di debe di doshen mil. E tin problema di salú i ta kombiná kuido di su yunan ku un trabou partaim. Tur e kosnan aki ta dun'é hopi strès. E debe na banko ta pisa manera un blòki di semènt riba su kabes. E ta bati na porta di su Gemeente pa yudansa ku su debe. E Gemeente ta yud'é na kaminda i ta tuma kontakto ku banko. Pero despues di mas o ménos un aña ta resultá ku banko no ke kolaborá pa yega na un akuerdo di pago. Dorine ta haña un karta di Deurwaarder. Banko ta eksigí pa e paga henter e debe den un par di siman si no nan ta pone beslag. Dorine ta bolbe tuma kontakto ku su Gemeente. Gemeente no por yuda Dorine. Gemeente por pidi solamente restrukturashon di su debe serka wes. Despues ku de Nationale ombudsman a insistí tòg Gemeente por a logra evitá e menasa di pone beslag.

Tambe nos ta tende demasiado bia di muchanan ku nan no ta haña e yudansa i sosten ku nan mester. Asina ta tambe ku Rosa, un mucha muhé ku na su diestres aña tabata biba den un kòntainer di papel. Su mayornan tabata adikto i tabata maltrat'é i deskuid'é. Ningun hende no tabata intervení. Miéntas henter su bida tabatin yudansa sosial den e famia. «*Mi mama por a papia bunita*», el a konta. Si Rosa tabata sintié protehá serka e yudansa sosial, si tabatin tempu pa skuch'é, e por a konta di su maltrato i deskuido. Awor el a mira baimentu for di kas komo su úniko alternativa. Pa por yuda mucha, bo mester sa kon ta bai ku nan i kiko nan mes ta mira komo e mihó solushon. Esei e tratado di Mucha tambe ta pidi: skucha muchanan i laga nan opinion konta den tur desishon ku ta trata nan bida.

Veteranonan ku despues di nan periodo riba mishon (uitzending) ta konfrontá ku problemanan (síniko) ainda no por konta riba suficiente yudansa di gobièrnu. Un ehèmpel di esaki ta Michael, un militar ku na 2006 a manda Afghanistan ku batayon di infanteria aéreo mobil (luchtmobiel infanteriebataljon). Durante su mishon e tabatin hopi kontakto ku kandela. Su kompañero a hañ'é den un trampa i a resultá mal heridá. Despues ku el a regresá Hulanda a bai completamente robes ku Michael. E tabata hopi fadá i agresivo. E tabata usa hopi alkohòl i droga. Su frei a bai lag'é. Ora Michael a kuminsá lastra riba kaya i no tabata bai trabou nan a intern'é den Centraal Militair Hospitaal. Pero e ora ei su kontrato temporal ku Defensie ta terminá i Michael a pèrdè tur kos. Despues di kùr diferente bia pa penshun di desabilidad militar ainda Michael no sa si e tin derecho riba penshun. Despues di intervenshon di Veteranenombudsman Defensie a rekonosé e maltrato i Michael a haña porfin klaridat.

Na Hulanda nos ta pensa ku semper tur kos ta bon reglá. I laga nos ta bon kla: tin hopi kos ta bai masha bon. Míles di ámtenaar i otro profeshonalnan ta duna hopi di nan banda pa yuda hende. E agente polisial, e kolaboradó sosial di hubentut, e ámtenaar di Gemeente. Kada un di nan ta hendenan ku ta traha ku kurason pa purba hasi nan trabou mas mihó posibel. Pero apesar di esei tò ta bai muchu bia robes entre e instansianan (gubernamental) i personanan ku ta hasi un apelasjon riba nan.

Pa basta tempu kaba no ta solamente personanan ku ta mas vulnerabel ku no ta keda stanká. Pero tambe habitantenan ku por yuda nan kurpa ta keda pegá.

Pero kon por ta, ku apesar di esfuerso i bon boluntad di tur e profeshonalnan ei tòg ta bai asina tantu bia robes entre habitante i gobièrnu? Un motibu importante ta ku profeshonalnan ta haña demasiado tiki tempu, espasio i medionan finansiero pa hasi loke nan mester hasi: sirbi hende. Protokòl i proseduranan ta den kaminda. Mester hasi e trabou mas eficiente posibel i nan mester responsabilisá nan mes pa e stapnan ku nan mester hasi. Hasta despues di desentralisashon ta organisá e servisionan mas leu for di e habitante, lokètnan ta disparsé i ta bira kada bia mas difísil pa bo haña un hende «di bèrdat» na liña. Traha eficiente i responsabilisashon korekto – tur dos ku intenshon di regla kos mas mihó pa e habitante – di e forma aki netamente ta bòltu kontra e habitante.

Gobièrnu i otro instanshanan ta pará kada bes mas leu for di otro pa ken nan mester tei. Lo ta bon si tur organisashon ku ta traha pa habitantenan di Hulanda refleksjoná riba nan derecho di eksistensia. Pa ken bo tei realmente? I esei hasi tambe ku e hendenan ku nan mester sirbi. Kiko nan mester pa nan por partisipá?

Pasombra si nos na Hulanda ke pa tur hende partisipá, no puntra e habitante solamente algu pero tambe e polítiko, e gobièrnu i otro instansianan ku ta traha pa habitantenan di Hulanda. Nan mester sòru pa tur hende realmente partisipá. I esei ta kuminsá serka instansianan (gubernamental) na unda tur hende por bishitá. Kaminda di bèrdat ta mira e hendenan. E promé paso pa restablesé kontakto ta mas espasio, tempu i presupuesto pa profeshonalnan por hasi nan trabou bon. Pa nan mes por kalkulá kiko nan mester, pa brinda trabou riba midí, pa tei mas serka.

Nos ta tuma nos responsabilidadat dor di pone e hende sentral den nos forma profeshonal ku nos ta atendé keho i den tur nos otro trabounan. I dor di mustra gobièrnu i otro instansianan kon por mihó i dor di invitá nan pa nan karga nan responsabilidadat den palabra i echo.

Tur hende mester partisipá. Esei ta un tarea mutuo.

Joyce Sylvester,
Ombudsman sustituto

Margrite Kalverboer,
Kinderombudsvrouw

Reinier van Zutphen,
Nationale ombudsman i Veteranenombudsman

GUIA PA LESA

Den e relato anual aki bo ta lesa den kapítulo 1 tokante e trabou di de Nationale ombudsman for di sinku tema. Despues ta sigui kapítulo 2 i 3 ku ta trata e esfuersonan di Kinderombudsman i Veteranenombudsman. Finalmente bo ta haña den kapítulo 4 e sifranan di persona di de Nationale ombudsman, Kinderombudsman i Veteranenombudsman.

Por konsultá tur rapòrt, karta di rapòrt, notisiero i kolumna di de Nationale ombudsman i Veteranenombudsman riba e website www.nationaleombudsman.nl. Por haña tur publikashon di Kinderombudsman riba www.dekinderombudsman.nl. Mayoria di keho nos ta solushoná ku un intervenshon. Bo ta mira esakinan tambe komo kaso den e relato aki. Pa motibu di privasidat nos no ta menshoná e nòmber berdadero di e habitante den e diferente kasonan.

1. TRABOU DI DE NATIONALE OMBUDSMAN

Kiko de Nationale ombudsman ta kere i ta motivé? Nos kontesta: nos ta haña ku tur hende mester partisipá. Gobièrnu tei pa e habitante. I no nèt kontrali. Di un banda nos ta yuda habitantenan ora ta bai robes entre nan i gobièrnu. Dor di mustra e habitante e lokèt korekto. Dor di duna nan sosten ku konseho i tools. I dor di hasi investigashon na un manera efektivu. Di otro un banda nos ta reta gobièrnunan pa mira servisio, proseso i inovashonnan di un otro manera. Ta p'esei nos ta paga tinu na tur loko gobièrnu ta hasi. Nos ta pensa riba formanan kon otro i mihó por pa despues nos pidi gobièrnunan aklarashon i reta nan pa mehorá nan asuntunan i pone nan mes mas tantu den sapatu di e habitante. Tambe nos ta hiba kòmbersashon ku ministerionan i Tweede Kamer. Dies di nos rapòrtnan na 2018 a resultá den reakshon di Gabinete i seis bia tabatin pregunta di Kamer relashoná ku publikashon di un karta òf un rapòrt.

Nos ta bini dilanti ora gobièrnunan no logra solushoná e problemanan ku e habitantenan mes. Maske mayoria di personanan ku ta aserká nos a haña yudansa dor ku a referí nan pa un otro instansha òf pa medio di intervenshon, nos ta keda alèrt pa desaroyonan sosial ku por afektá hopi hende. «Tur hende mester partisipá» segun nos ta un tarea mutuo di habitantenan i gobièrnu. Na 2018 nos a bishitá un gran kantidat di instansia gubernamental i organisashonnan sosial pa enfatisá esaki.

De Nationale ombudsman a bishitá Gemeente grandi i chikí. E rason pa esei ta diverso. Tin bia den kuadro di un investigashon, pero tambe pa duna konseho ora ta atendé keho. Nos a bishitá Burgemeester pa kompartí informashon di nos trabou i pa fortifiká e kontaktonan. Tambe nos a duna presentashon, lektura, training i workshop na skolnan avansá, universidat i instanshanan. Por ehèmpel kon atendé ku keho i konflikto òf mantené perspektiva di habitantenan den relashon entre habitantenan i gobièrnu.

Di lokal pa nashonal

Banda di atendé ku keho pa Rijksoverheid de Nationale ombudsman ta ombudsman di Provinsia, Waterschappen, pa tres kuart di tur Gemeente i pa kasi tur areglo komun. Nos no ta warda te ora hende aserká nos ku un keho pero nos ta kòmbersá ku habitantenan i gobièrnu lokal. Asina nos a bishitá Overijssel (Enschede, Diepenheim i Deventer) ku e Ombudsbuis. Nos ta organisá bishita di trabou na e instansianan gubernamental i habitantenan por entregá nan keho i pregunta durante e oranan di bishita. Asina tambe na Sur di Hulanda. Aki nos a bishitá Ridderkerk, Gouda i Den Haag i nos a sera konosí ku habitante, instansia i mandatarionan.

De Nationale ombudsman ta duna konseho sea ku a solisitá esaki òf nò na gobièrnu lokal dor di duna presentashon i workshop. Nos kolaboradornan tei regularmente den henter e pais pa kòmbersá ku gobièrnu i habitantenan. Asina e Gemeente di Alphen aan den Rijn a tuma desishon pa despues di un kòmbersashon ku Ombudsman mehorá nan prosedura di keho.

Na febrüari 2019 nos a bishitá Zeeland i a palabrá ku Ombudsman di Zeeuwse Gemeente Gertjan van der Brugge ku nos ta bai traha mas estrecho ku otro. Na Zeeland tantu nan Ombudsman komo e Ombudsman nashonal ta aktivo. Ombudsman di Zeeland ta atendé keho di nan Gemeente, nan areglonan komun i e relashonnan di kolaborashon. De Nationale ombudsman ta atendé keho di e Provinsia, Waterschap i tur instansha ku ta pertenesé na gobièrnu di Reino. Den otoño di 2019 nos ta evaluá huntu ku e Ombudsman di Zeeland desaroyo di e kolaborashon durante un Ombudstour dor di Zeeland.

Ombudsman online

Mas i mas habitantenan ta aktivo riba media sosial i ku esei e ta bira mas i mas un medio importante pa alkansá habitantenan i yuda nan ku pregunta i keho riba gobièrnu. Den esei Facebook ta e instrumento mas importante pa alkansá habitantenan; ta usa Twitter i LinkedIn pa alkansá profeshonalnan. Tur dia nos ta monitoriá e reakshonnan riba nos media sosial ku webcare. Nos ta drenta den kontakto ku personanan pa atendé nan señal i kehonan.

Hopi habitante sa di alkansá nos via website. Pa aña nos tin 450.000 bishitante di website. Nos ta ripará ku habitantenan tin hopi nesidat na tools ku nos ta ofresé nan. Asina tin páginanan ku ehèmpelnan di karta, kriterio na kua e keho mester kumpli kuné i anáalisis di instansianan ku ta masha popular. Ku esaki nos ta (sigui) yuda 68.000 persona na 2018.

Agènda di Ombudsman 2019

Na 2015 nos a stipulá un vishon i mishon nobo i for di 2017 nos ta basa nos agènda riba 5 tema. For di esaki nos ta sigui mehorá e relashon entre habitante i gobièrnu. Nos ta usa medionan manera investigashon, notisiero, lektura i workshop. E sinku temanan ta:

1. debe i pobresa;
2. aksesio na fasilidatnan;
3. digitalisashon;
4. protekshon di derechonan
5. partisipashon públiko i partisipashon en general

Riba e agènda di Ombudsman di 2019¹ tin adishonal na investigashonnan nobo riba propio iniciativa, wak bèk riba rekomendashonnan ku a duna anteriormente, pone tópikonan riba agènda òf organisá enkuentronan, ku òf sin otro organisashonnan. Tambe ta sobra espasio pa konstantemente keda alèrt riba señal i kehonan (nobo) ku ta meresé atenshon.

Den e siguiente sinku paragrafnan bo ta lesa tokante nos aktividatnan pa tema. Despues ta sigui spesifikashon di nos aktividatnan den Karibe Hulandes (paragraf 2.5) i aktividatnan internashonal (paragraf 2.6). Na final bo ta haña den e kapítulo aki un resúmen di nos trabou den sifra: kuantu keho a drenta (paragraf 2.7).

1.1 Debe i pobresa

Segun kalkulashon 1.4 mion kas Hulandes tin (un risiko pa) debenan problemátiko. Habitantenan ta sigui krea debe si nan no por sigui paga nan gastunan fiho i no por karga ku nan propio kosto di bida. Hopi hende ku aserká de Nationale ombudsman tin problema finansiero.

Nan tin por ehèmpel di haber ku sèn ku nan mester haña di Belasting, prima di mal pagadó dor ku no ta paga seguro di kuido médiko i debe riba tereno di gastunan fiho. I serka un grupo grandi di e personanan aki tin otro problema (manera síkiko) òf limitashon ku ta hunga un ròl. Hopi bia nan no ta sali for di nan situashon (finansiero) sin perspektiva, ku nan a haña nan mes aden, sin yudansa di gobièrnu. Ta p'esei tópikonan manera yudansa di Gemeente pa sana debe, liber di beslag i kobransa apropiá ta haña atenshon spesial serka de Nationale ombudsman.

¹ Nieuwsbericht Ombudsagenda 2019

Bista pa situashon personal

Gobièrnu ta spera demasiado di habitantenan ku mester por yuda nan mes kurpa. Ombudsman a mustra riba esaki anteriormente. Pa hopi hende bida ta kompleho. I netamente e habitantenan mas vulnerabel aki tin hopi benefisio di e instansianan gubernamental si nan apliká kobramentu di debe na midí i tene kuenta ku nan situashon finansiero (personal).

Serka hopi areglo finansiero, ku poko poko ta sigui digitalisá tambe, un eror òf negligensia por resultá masha lihé den kobramentu, but òf otro gastunan adishonal. P'esei pa habitantenan ku un entrada abou ku ta dependiente di diferente areglo finansiero ta importante pa e kontakto ku gobièrnu kana bon i fásil. Si nan no haña informashon i yudansa lihé i adekuá e problemanan por sigui krese bira debenan problemátiko.

Pa investigá kiko presis ta bai robes entre habitante i gobièrnu serka kobramentu de Nationale ombudsman a organisá den otoño di 2018 dos enkuentro di mesa rondó. Durante e enkuentronan aki a kòmbersá ku representantenan di e organisashonnan ehekutivo grandi di Ministerie van SZW, Deurwaarder, Gemeente i un kantidat di instansianan sosial. E enkuentronan di mesa rondó aki a tuma lugá den kuadro di e investigashon di de Nationale ombudsman tokante kobransa di debenan dor di gobièrnu. E investigashon aki a resultá den e rapòrt «Invorderen vanuit het burgerperspectief» ku a publiká na febrüari 2019.

Sosten den sanashon di debe no pa tur hende

Habitantenan mester por spera yudansa di gobièrnu pa sali for di nan debe. Mas o ménos un aña i mei despues di publikashon di e rapòrt «Burgerperspectief op schuldhulpverlening» (2016), den kua nos a investigá e eksperensianan di habitantenan ku a risibí sosten di Gemeente pa sana nan debe, ainda de Nationale ombudsman ta risibí keho i señalnan di habitante tokante aksesibilidad i kalidat di e yudansa ku Gemeente ta duna pa sana debe.

Na 2017 i 2018 nos a investigá kon Gemeente ta regla akseso na sosten den sanashon di debe. Na promé instansia a analisá i papia ku hopi profeshonal di dies Gemeente i un areglo kolektivo, den kua a analisá mas ku 730 fail di sosten den sanashon di debe i a papia ku hopi profeshonal.

De Nationale ombudsman a konkluí den nan rapòrt «Een open deur?»² ku tin Gemeente no ta ofresé personanan ku debenan problemátiko akseso fásil i amplio na sosten den sanashon di debe serka Gemeente tur momentu. Mester mehorá algun punto den akseso na sosten den sanashon di debe. Por ehèmpel dor di inventarisá kòmbersashonnan kara kara di kiko e situashon personal di e habitante den problema finansiero ta òf dor di no ekskluí adelantá sierto gruponan di enfoke di sosten den debe.

Un keho ku nos a risibí aña pasá di un empresario partikular ta ilustrá kon Gemeente por bringa den duna sosten den sanashon di debe riba midí.

²Rapport NO2018/010 Een open deur? Onderzoek naar de toegankelijkheid van de gemeentelijke schuldhulpverlening

Sosten den sanashon di debe ku no ta konkretisá

Jan, un hòmer soltero di 62 aña, for di 1987 ta un empresario partikular. E tin un estudio universitario i ta ehersé banda di su trabounan komo empresario diferente funshon di direktiva òf di maneho. Jan ta traha temporal den (servisio di) su BV anterior. Lamentablemente e situashon finansiero di biba i di bida di Jan a empeorá dor ku inesperadamente a terminá un tarea di konseho i e entrada di su kas ku e ta hür a kai afó. Konsekuensia di esaki ta ku Jan a hañ'é obligá ta bende su kas (hopi bou di balor di merkado). E no ta logra kumpli ku su obligashonnan finansiero i su debenan a subi masha lihé. Pasombra Jan mester a bende su kas e no tin un kas òf lugá di biba mas. Afortunadamente el a logra pa inskribí su mes na un adrès di karta serka un bon konosí. Sin un adrès den e Registro Básiko di personanan (BRP) no ta posibel pidi ònderstant òf pa hasi un apelashon riba sosten den sanashon di debe. Afortunadamente Jan no ta sinta warda: e ta purba di lanta un Eensmanszaak.

Via e kaminda aki e ke generá entrada nobo. P'esei Jan a apliká pa Bijstand voor zelfstandigen (Bbz). Alabes e ta pidi su Gemeente pa bini na remarke pa un trayekto di sanashon di debe. Pero e Gemeente ta ninga esaki. Jan no por komprondé ku dikon e Gemeente no ta hasi ningun klase di esfuerzo pa yud'é den su problema agudo di debe. E Gemeente no ta dun'é asistensia regular ni sosten di Bbz. Jan ta kai entre spada i muraya. Aparentemente e no ta pas den e plachi stándart di e Gemeente.

Meskos ku Jan tin hopi empresario partikular ku ta ninga nan ora nan hasi un apelashon pa sosten den sanashon di debe. Hopi bia nan mester stòp ku nan kompania pa nan por haña aksesu na sosten den sanashon di debe serka Gemeente, maske nan kompania por sobreviví. Ta mustra empresarionan independiente, ku debenan problemátiko, solamente riba e posibilidat pa pidi un krédito na banko òf un apelashon riba Bbz. Hopi biaha un krédito no ta e solushon pero empresarionan mester un areglo den debe ku un blachi limpi pa nan por kuminsá di nobo. P'esei mester di sosten profeshonal den sanashon di debe i esei ta kosta plaka. E gastunan pa esaki e empresario independiente mes mester kubri pero hopi biaha nan no ta den e situashon pa por karga esaki na e momentu ei. Ombudsman ta haña ku gobièrnu no mester ekskluí adelantá e empresario i si tin mester ofresé sosten (spesialisá) den sanashon di debe (i kompensá esaki). Pa kada petishon e situashon individual di e habitante mester konta – pues tambe di un empresario.

Den e rapòrt «Een open deur?» de Nationale ombudsman a konstatá ku por mehorá diferente kos. P'esei el a formulá diferente punto di salida pa un aksesu debido na sosten den debe. Nos ta haña por ehèmpel ku Gemeente mester kòmbersá semper ku personanan ku anunsia ku nan tin debe, sin formularionan kompliká òf duna workshop adelantá. I ku pa kada petishon nan mester wak e situashon personal di e solisitante bon. I si e no bini na remarke pa esaki e Gemeente mester deskribí bon kla i komprendibel den un disposishon kiko ta e motibu di esaki.

Den primavera di 2018 nos a sigui ku un investigashon (vervolgonderzoek³) via un enkuesta bou di 251 Gemeente Hulandes pa wak kon di bèrdat e Gemeente ta pone den práktika e puntonan di salida deskribí den «Een open deur?». For di investigashon a sali na kla ku mayoria Gemeente ta eksperensia un desaroyo positivo.

³Rapport NO2018/070 Vervolgonderzoek naar de toegang tot de gemeentelijke schuldhulpverlening (2018/070)

Petishonnan nobo na hopi Gemeente ta haña un kòmbersashon kara kara den algun siman. Hopi bia nan ta ofresé yudansa na habitantenan, ku no por yuda nan kurpa, den e proseso di sosten den debe i mas i mas ta apliká ménos estrikto e motibunanan pa ninga yudansa kompará ku ántes. Tòg lamentablemente no ta tur kos ta bai bon. Asina nos a konstatá ku hopi hende ta kai pafó di e proseso di atmishon muchu trempañ, ku e sosten pa sana debe pa empresarionan independiente aïnda no ta suficiente aksesibel, i ku habitantenan no ta risibí un disposishon bon motivá riba nan petishon. Tambe de Nationale ombudsman ta haña preokupante ku kasi mitar di Gemeente ku ta partisipá na e investigashon aïnda no por duna sifranan eksakto.

Atenshon pa deskontá kompensashon di yu pa krèsh (kinderopvangtoeslag)

Duna informashon na habitantenan tokante areglonan nobo ta un tarea importante di gobièrnu anke e grupo konserní ta chikí. Tòg esaki no ta tuma lugá suficiente. Esaki de Nationale ombudsman a mira na 2018 serka un grupo di mayor ku tin debe riba kompensashon ku ta risibí kinderopvangtoeslag. Serka e mayornan aki a deskontá e debe riba kompensashon for di nan kinderopvangtoeslag i a ninga nan petishon pa un areglo di pago a base di mal intenshon/kulpa grave. Pa e motibu ei nan ta sobra muchu tiki sèn pa nan mantené nan kosto di bida i pa kubri e gastunan di krèsh i tin biaha mester a stòp ku nan trabou, estudio, trayekto pa reintegrá di nobo òf e trayekto di integrashon sosial. Dor di esaki tin bia nan ta haña nan mes den mas problema. For di fin di 2017 Belastingdienst/Toeslagen a introdusí e medida «Maatregel bij verrekenen kinderopvangtoeslag» pa evitá ku mayornan ku tin debe riba kompensashon ta sobra tiki sèn.

Ombudsman ta kontentu ku e areglo aki pero ta haña ku Belastingdienst/Toeslagen mester informá e mayornan ku ta hasi un apelasion dirigí riba esaki. Riba insistensia di Ombudsman Toelagen a mehorá su forma di traha i di suministrá informashon. Mayornan ku Belastingdienst tin kompensashon pa deskontá ta mustra nan aktivo ku nan por hasi un apelasion riba e medida aki. Personanan ku ta hasi un petishon riba e medida aki ta haña un reakshon por eskrito den kua nan ta haña informashon di e durashon i kondishonnan.

Ta spera ku den primavera di aña 2019 Belastingdienst/Toeslagen lo stipulá definitivamente nan proseduranan i karta. Na e momentu ei Ombudsman lo publiká e informashon tokante e medida aki un biaha mas bou di organisashonnan di interes i dunadónan di servisio.

Wak bèk: hende muhé den pèrta

Na yüli 2017 de Nationale ombudsman a publiká un investigashon di problemanan ku hende muhénan ku ta den un pasadia pa hende muhé ta eksperensia. E investigashon aki a resultá den e rapòrt «Vrouwen in de knel»⁴. Den esaki de Nationale ombudsman a mustra riba e echo ku regla un propio entrada pa e hende muhénan aki den pasadia ta kompleho. Ademas e proseso aki ta dura largu i ta okashoná molèster atministrativo. E debenan di e hende muhénan ta sigui oumentá durante nan estadia i organisá yudansa pa e yunan di e hende muhénan, ku ta keda den e pasadia - ta dura pa tur sorto di motibu (muchu) largu. Dor di skarsedat di kasnan apropiá e hende muhénan ta keda tambe mas largu den e pasadia.

⁴Rapport NO2017/075 Vrouwen in de knel

Dor ku despues di un aña de Nationale ombudsman ainda no tin klaridat kiko ta e situashon aktual el a anunsiá un investigashon pa wak kon a sigui⁵. Nos a organisá na òktober 2018 un enkuentro ku e organisashonnan konserní pa analisá kiko a kambia pa e hende muhénan for di dia ku a publiká e rapòrt. Ademas di algun Gemeente i lokalidat pa pasadia di hende muhé ku tabata embolbí den e investigashon aki, tabata presente na e enkuentro aki Ministerio di WWS, Federatie Opvang i Toezicht Sociaal Domein.

Relashoná ku e enkuentro aki Ombudsman a konstatá ku partidonan konserní no a stipulá suficiente paso. Ta asina si ku tin un komienso ku solushonnan na midí pa e problemanan ku den e Gemeente por solushoná, pero no tin adelanto ainda den e kasonan ku ainda tin nesesidat di servisio i fasilidatnan di otro Gemeente òf di gobièrnu di Reino.

Ainda ta hopi difísil pa bai di un pasadia pa hende muhé pa un kas di hür. I serka petishonnan pa kompensashon òf pèrmit di estadia ainda hende muhé ta topa nan ku problema. Fuera di esei tin Gemeente ta kolaborá muchu tiki ku otro. Ora di mudansa pa un otro Gemeente e hende muhé mester bolbe hasi un petishon pa ònderstant. Na final no ta tur ora ta posibel pa inisiá ku sosten (den debe) durante un estadia temporal den un Gemeente. Na mei 2019 de Nationale ombudsman ta publiká un rapòrt final i lo insistí di nobo pa mehorá e situashon di e hende muhénan den pasadia.

1.2 Aksesio na fasilidat

Habitantenan mester haña aksesio na fasilidatnan di gobièrnu. Netamente e fasilidatnan aki ta duna e habitante un empuhe i ta sòru ku tur hende por partisipá.

Esaki ta nifiká por ehèmpel ku hendenan ku tin limitashon pa traha por traha bou di èkstra guia, ku habitantenan sin kas por inskribí na un Gemeente i personanan ku ta sufrí di demensia por haña e kuido nesesario rápido. Esaki ta zona masha natural pero de Nationale ombudsman ta mira ku esaki no ta tuma lugá tur ora den práktika. No ta skucha òf risibí tur hende i tin biaha gobièrnu ta ekskluí hende for di fasilidatnan pa motibu di drèmpelnan (sin ta intenshonal). Dor di esaki innesesariamente nan no por partisipá mas.

Nos ta spera ku gobièrnu tei pa habitantenan. Esaki ta nifiká ku e sistemanan ku ta duna habitantenan derecho riba fasilidatnan ta di tal forma organisá ku e habitantenan no ta keda stanká. Nos ta mira ku tin bia tin hende ku no ta kumpli kompletamente ku e kondishonnan stipulá i pa e motibu ei no ta haña e sosten i yudansa ku nan tin mester.

Oportunidat di trabou pa tur hende

De Nationale ombudsman ta prekupá pa hendenan ku pa motibu di nan limitashon tin mester di èkstra guia i sosten pa por traha. Den entre otro e lei Participatiewet ta stipulá ku Gemeente mester yuda e habitantenan aki, por ehèmpel dor di ofresé trabou ku ta protehá nan. Esaki ta un lugá di traha spesial den kua ta tene kuenta ku e limitashonnan físiko, mental i síkiko. Hopi bia ta trata di personanan vulnerabel ku no ta alertá fásil ora tin problema. Tin bia nan no sa mes unda nan mester ta òf tin miedu pa e konsekuensianan si nan entregá un keho.

⁵Nieuwsbericht Nationale ombudsman Update 31 januari 2019: ombudsman komt in mei met terugblikonderzoek naar knelpunten in vrouwenopvang

Na 2018 de Nationale ombudsman a investigá dos keho di habitantenan ku tin derecho riba trabou ku ta protehá nan. Den ámbos kaso nos a konkluí ku e Gemeente konserní no a hasi suficiente pa solushoná e problema di e habitante. Hopi Gemeente ta skohe pa enkargá un partido eksterno pa realisá e trabou protehá. Esaki ta hasi e distansia entre Gemeente i habitante mas grandi pasombra gobièrnu tin ménos bista riba ehekushon i eventual opstákulo ku e habitante ta eksperenshá. De Nationale ombudsman ta haña ku Gemeente tin un responsabilidat spesial pa nan habitantenan vulnerabel. Netamente e personanan aki ta importante pa gobièrnu skucha nan keho i buska solushon ora tin kos ku no ta kana bon den ehekushon. Lamentablemente no a bai bon serka un hende hòMBER di e Gemeente Aa i Hunze ku a pidi nos yudansa⁶.

Trabou protehá òf nò?

Un hende hòMBER di Gemeente Aa i Hunze sa for di novèmber 2015 ku e tin derecho riba trabou protehá. E Gemeente mester regla un espasio di trabou apropiá pe pero kuminsamentu di 2018 ainda esaki no a tuma lugá. E mener a pidi e Gemeente diferente bia pa buska un funshon apropiá pe i a hasta duna sugerensia pa esaki. Pero e no ta tende nada di esaki. Kuminsamentu di 2018 finalmente e Gemeente a referié na un kompania spesialisá ku mester a yud'é ku trabou protehá. Pero esaki tampoko no a resultá den algu. El a entregá un keho serka de Nationale ombudsman. Ombudsman ta haña e keho bálido. Warda tres aña i ainda no sa ku bo por kuminsá traha ta bai muchu leu. Ombudsman ta haña ku e Gemeente mester a duna e mener aki klaridat mas trempan. Habitantenan ku limitashon pa traha mester por spera di gobièrnu ku nan ta buska solushon aktivo ora algu bai robes den ehekushon maske realisashon di e trabou protehá ta na enkargo di otro partido.

Nos ta haña ku Gemeente mester vigilá si tur kos ta kana bon, ora e tareanan, manera realisashon di trabou protehá, ta na enkargo di otro partido. Tin keho? E ora ei e Gemeente mester hasi pregunta na e partido eksterno i si tin mester tuma mando pa solushoná e problema. No mester perhudiká habitantenan pa e forma ku e gobièrnu ta organisá ehekushon di su tareanan.

De Nationale ombudsman ke sa mas tokante e problemanan ku e grupo di personanan aki ta eksperenshá i p'esei ta hasi mas investigashon riba trabou protehá. Na yanüari 2019 nos a habri un punto di notifikashon na kua habitantenan por entregá nan kehonan. Nos ta terminá ku e investigashon na novèmber 2019.

⁶Rapport NO2018/092 Gemeente Aa en Hunze biedt man na 3 jaar nog steeds geen beschutte werkplek aan

Derecho riba presupuesto mará na yu

Yu di e kuenta (Kind van de rekening)

Marianne i Gijs ta bai divorsí. Nan tin un yu hòmer i ta skohe pa paternidat kompartí. Esaki ta nifiká entre otro ku e yu hòmer ta biba burt pa burt serka e mama i tata. Kada un ta haña mitar di e kompensashon pa yu (kinderbijslag); nan a palabrá esaki ku Sociale Verzekeringsbank (SVB).

Marianne ta pèrdè trabou djis despues di divorsio. Despues di basta tempu el a tende di un konosí ku dor di su entrada abou e por tin derecho di presupuesto mará na yu. Marianne a buska esaki mesora i a pidi Belastingdienst/Toeslagen e presupuesto mará na yu. Pero pa su sorpresa Toeslagen a rechasá su petishon. E motibu? Segun Toeslagen e no ta haña kompensashon di yu. I esei ta un kondishon pa risibí presupuesto mará na yu. Marianne a haña sa ku e mester ta e solisitante pa kompensashon di yu pa bini na remarke pa presupuesto mará na yu. I Gijs na e momentu ei tabata e solisitante. Pero dor ku e tin un bon entrada e no ta risibí e presupuesto mará na yu. Marianne i Gijs ta pidi SVB pa adaptá e petishon i hasi Marianne e solisitante. Despues di esaki Marianne a haña e presupuesto mará na yu. Esei por hasta ku forsa retroaktivo. Pero ku esaki lamentablemente e no ta haña tur loke e tin derecho riba dje si e tabata sa esaki for di trempan. I esei ta hopi fèrfelu: simplemente e tin derecho riba e sèn èkstra ei.

Ombudsman ta mira mas i mas kaso den kua paternidat kompartí ta trese problema riba derecho di presupuesto mará na yu. Esaki ta bini dor ku SVB ta paga e mayor ku a solisitá e kompensashon di yu. Hopi bia mayornan no sa na momentu ku nan skohe pa paternidat kompartí, ku ta eksistí algu manera presupuesto mará na yu i kon bo por regla pa haña esaki. Dor di esei nan ta pèrdè di haña sèn. Sèn ku netamente ta intenshoná pa personanan ku no tin mashá espasio finansiero. I esei tabata e motibu pa start un investigashon⁷ di presupuesto mará na yu i bai den kòmbersashon ku Belastingdienst/Toeslagen i SVB.

Ombudsman a konstatá ku e areglo di presupuesto mará na yu ta kompliká i ku e areglo di paternidat kompartí ta mas kompliká ainda. Por paga presupuesto mará na yu legalmente na un mayor so: den kòmbersashon ku ámbos instansia a resultá ku lamentablemente no ta posibel pa adaptá e sistema pa duna e kompensashon. Esaki por bolbe trese mas problema nobo. Nos a stimulá SVB i Belastingdienst pa informá mihó tokante paternidat kompartí via nan propio website, di esun di gobièrnu di Reino i di Nibud. Pero tambe via instansianan ku mayornan ku ta den proseso di divorsio ta bini den kontakto kuné manera mediator, abogadonan di divorsio i Lokèt Hurídiko. Ademas nos a pidi SVB i Belastingdienst pa manda mayornan ku tin paternidat kompartí tur aña un karta ku informashon di e situashon. Den e próximo añanan Ombudsman ta vigilá paternidat kompartí mas tantu ku promé pa wak si nan ta hasi uso di e derecho di presupuesto mará na yu. Tambe nos lo vigilá si nan ta sigui e rekomendashonnan.

⁷Rapport NO2018/087 «Kind van de rekening?» Onderzoek naar de toegang van co-ouders tot het kindgebonden budget

Aksesibilidat na kuido, no pa tur hende

E último añanan nos ta dediká hopi atenshon na opstákulonon ku habitantenan ta eksperensia ora nan bati na porta di gobièrnu. De Nationale ombudsman a konkluí na 2017 den e rapòrt «Terug aan tafel samen de klacht oplossen» kaba ku Gemeente ta rekonosé, solushoná òf ta prevení problemanan tokante kuido, yudansa pa hubentut i guia pa trabou no tur ora ta na òrdu. Habitantenan no ta sufisiente na altura unda, ki temporada i kon nan por notifiká nan problemanan. Ku na 2018 ainda de Nationale ombudsman ta prekupa ku esaki ta resultá den nos rapòrt «Zorgen voor burgers» (2018)⁸. Den esaki a bini dilanti ku instansianan kada un for di nan propio perspektiva ta ehekutá nan propio areglonan i ta traha den nan propio kuadro. Dor ku nan falta un bista general di e situashon kompletu di habitantenan e instansianan konserní ta falta e sentido di urgensia pa atendé e problemanan integral i solushoná esakinan. Algun di e opstákulonon ku habitantenan ta eksperensia: no ta tur ora bon kla serka kua instansia nan mester entregá nan petishon pa yudansa òf ta manda e personanan di kashi pa muraya. Instansianan no tur ora ta mustra e habitantenan riba sosten independiente pa kliente. Si mester kontinuá ku e yudansa nan ta eksperensia problemanan ku burokrasia manera indikashonnan (atrobe) innesesario i demasiado formulario.

De Nationale ombudsman ta haña importante pa solushoná mas lihé posibel e opstákulonon nombrá den e rapòrt «Zorgen voor burgers». P'esei nos ta proponé e siguiente solushonnan:

- Traha integral i multidisiplinario i referí e habitantenan «kaluroso» na e instansia ku e mester ta.
- Hasi ehekushon sentral i imbertí den edukashon i desaroyo di metodologia. Hasi situashonnan difisil diskutibel, eskalá esakinan si ta nesario i siña di nan.
- Sòru pa un presupuesto di transishon den situashonnan ku no tin klaridat kua lei di kuido òf finansiamentu ta aplikabel.

Riba 25 di aprel 2018 a diskutí e tres solushonnan aki durante un enkuentro ku Minister van WWS, Zorgverzekeraars Nederland (ZN), de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) i de Raad voor Volksgezondheid en Samenleving (RVS). A palabrá ku WWS, huntu ku VNG i ZN ta implementá e solushonnan proponé. Riba 19 di desèmber a tuma lugá e di dos kòmbersashon ku WWS, ZN i VNG riba e situashon aktual i e siguiente pasonan relashoná ku e rekomendashonnan proponé den e rapòrt. Meta di e kòmbersashon aki tabata pa averiguá si ta asina i den ki forma WWS, VNG i ZN a implementá e direkshon di e solushonnan, despues ku a publiká e rapòrt. Huntu ku e otro partidonan embolbí VNW a informá ku nan a atendé e siguiente puntonan:

- mas kolaborashon entre Gemeente i kompanianan di seguro;
- mehorashon di yudansa (disponibel) pa kliente;
- mas fleksibilidat den finansiamentu ora no tin klaridat bou di kua lei un kliente ta kai;
- kolaborashon den barío;
- atenshon kontinuo i solushon dirigi riba kasonan kompleho.

Na 2019 de Nationale ombudsman ta sigui vigilá resultado di esakinan den práktika i si e kuido berdaderamente ta bira aksesibel.

⁸Rapport NO2018/030 Zorgen voor burgers: onderzoek naar knelpunten bij de toegang tot zorg

Un di e problemanan grandi ku a bini dilanti den nos rapòrt ta e falta di kuido pa personanan ku demensia ta eksperensia: personanan ku demensia ku ta riba un lista di espera pa un kas di kuido ta haña ménos kuido i hopi biaha ta pèrdè nan guia fiho, e Casemanager, dor ku e diferente leinan di kuido no ta konektá ku otro. Nos a disidí di sigui investigá e problema aki i a publiká na novèmber 2018 e rapòrt «Borg de zorg»⁹, un investigashon na e opstákulonan ku hendenan ku demensia i nan kuido di famia i konosí (mantelzorg) ta eksperensia ku aksesu na kuido i sosten.

E rapòrt «Borg de zorg» ta mostra ku gobièrnu ta faya den e loke e personanan ku demensia i esnan ku ta kuida nan por spera. Nan tambe ta topa nan ku drèmpel inhustu den aksesu na kuido i sosten. Personanan ku demensia i esnan ku ta kuida nan ta sinti falta di informashonnan (práktiko) tokante posibilidatnan pa kuido den demensia i nan tambe ta topa nan mes ku problemanan atministrativo. Adishonal na esaki tin tiki posibilidat pa skohe den un pasadia i (falta di klaridat tokante) e asina yamá respijtorg (kuido alternativa pa yuda e personanan ku ta kuida por kue rosea). De Nationale ombudsman ta haña importante pa solushoná esaki i a pidi Minister di VWS pa kuminsá ku esaki i laga sa den tres luna kon e ta bai honra e sigui rekomendashonnan:

- un entrada pa kuido i sosten pa e gruponan di enfoke aki;
- informashon bon kla, práktiko, promé i (direktamente) despues di diagnóstiko;
- guia i adekuá i (klaridat tokante) respijtorg;
- un guia fiho, profeshonal pa tur persona ku tin nesidat;
- un prosedura kuidadoso ora tin atmishon den un setting será.

Bo no ta inskribí? No ta haña ònderstant (uitkering)

De Nationale ombudsman riba propio iniciativa tambe ta kòmbersá ku habitantenan pa skucha nan eksperensia. Esaki nos a hasi por ehèmpel durante e Ombudstour na Overijssel.

No mener, nos no por inskribí bo

Señor Vogel tin gana di inskribí su mes den e Registro Básiko di personanan (BRP) di e Gemeente pero ta haña un karta di Gemeente den kua tin pará ku e no ta biba na e adrès aki i ku e no por inskribí na e adrès aki i ku p'esei no por inskribié den BRP. E mener a bai den opheshon kontra e desishon di e Gemeente pero no a tende nada mas. Dor ku e no ta inskribí el a hañ'é den problema: sin ta inskribí e no tin derecho riba ònderstant i ta difísil bini na remarke pa seguro médiko. Pa evitá mas problema el a disidí di aserká de Nationale ombudsman ku tabatin un ora di konsulta na Deventer.

Despues di kòmbersá ku mener Vogel nos a pidi Gemeente si tòg tin un posibel solushon. E Gemeente a laga nos sa ku a para e prosedura di opheshon pasombra señor Vogel a retirá su opheshon. Riba nos petishon e Gemeente a bolbe bai wak si por inskribié. Den nos kontakto ku e Gemeente nos a must'é nos rapòrt «Een mens leeft, een systeem niet» den kua nos a konkluí kaba ku mester inskribí tur habitante den BRP.

Dor di nos intervenshon e Gemeente afortunadamente a bolbe atendé e kaso di señor Vogel i por a inskribié tòg. E mener a sinti ku a skuch'é i e tabata kontentu ku nos splikashon durante e prosedura di keho. P'e esaki tabata e promé stap den bon direkshon pa solushoná su problemanan finansiero.

⁹Rapport NO2018/090 Borg de zorg

1.3 Digitalisashon

Komunidades ta digitalisá den un velosidad haltu i gobièrnu tambe ta hasi esaki. Pa hopi habitante i instansianan gubernamental digitalisashon ta un desaroyo positivo. Tuma kontakto ku gobièrnu i interkambiá informashon ta bai den hopi kaso rápido i fásil. Pero tin un gran kantidat di grupo di habitante ku no tin kapasidat digital òf ku no ke hasi uso di medionan digital. Dor di esei nan no por òf ta difísil pa nan alkansá gobièrnu. I no ta nan so ta eksperensia problema. Hasta personanan ku tin kapasidat digital tin bia no ta sali afó i p'esei nan ke tin e posibilidat por ehèmpel di yama gobièrnu.

Gobièrnu mester sòru pa tur hende partisipá. Bo por bai solamente un gobièrnu i e gobièrnu ei mester ta aksesibel pa tur hende. Pa de Nationale ombudsman tabata e oportunidat pa formulá su vishon riba digitalisashon¹⁰ ku den dje kuater punto di salida ku ta na bienestar di e gobièrnu ku ta digitalisá: tuma responsabilidad, sea aksesibel, dirigí riba solushon i kliente. Digitalisashon tin vários aña atenshon spesial di de Nationale ombudsman i esei ta sigui di ta hopi nesessario.

MijnOverheid i Berichtenbox

Un bon ehèmpel di kiko por bai robes ora un gobièrnu ta digitalisá (muchu) lihé nos a mira na 2017 den e investigashon di Mijn Overheid i Berichtenbox. Esaki ta e brivenbùs digital di habitantenan pa risibí informashon di gobièrnu. Ta resultá ku tin bia habitantenan no tin idea mes ku nan a traha un MijnOverheid account. Dor di esaki nan no a risibí informashonnan importante ku resultadonan fastioso manera but. Tempu informashon tabata yega via pòst nan tabata mira esaki riba nan mat i e chèns tabata chikí pa nan keda sin haña informashon. Den e rapòrt «Hoezo MijnOverheid»¹¹ Ombudsman ta mensioná tambe ku un habitante mester por spera di gobièrnu ku nan ta buska formanan pa nan por duna informashon di un otro forma i òf pa duna nan atvertensia.

E gobièrnu a inisiá ku e rekomendashonnan di de Nationale ombudsman. Despues di nos investigashon serka gobièrnu nan a pone mas atenshon na duna bon informashon na habitantenan tokante funshon di MijnOverheid. Un habitante por ehèmpel ta subi awor riba MijnOverheid? E ora ei e ta haña un notifikashon ku un konseho urgente pa mara un e-mail adrès na su account. Ta tene habitantenan via e-mail na altura ora tin un mensahe den nan Berichtenbox.

Pero de Nationale ombudsman ta haña ku esaki no ta sufisiente. Den nos rapòrt nos a duna tambe rekomendashon pa hasi posibel pa regla apoderashon pa profeshonalnan por regla asuntunan di nan kliente. Esaki ta hopi importante pa habitantenan ku no tin e habilidat digital i mas ku normal ta hasi apelasion riba otronan pa yudansa. Gobièrnu ta hasiendo e promé pasonan pa desaroyá e sistema di apoderashon aki. Lamentablemente lo tuma algun tempu promé ku esaki ta disponibel. Na satisfakshon di Ombudsman gobièrnu ta dediká mas atenshon na aksesibilidad di MijnOverheid i otro servisio digital. Den e karta di Kamer «Digitale inclusie – iedereen moet kunnen meedoen» (2018)¹² Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties ta deskribí kon gobièrnu lo sòru pa den próksimo añanan tur hende partisipá den e mundu digital. De Nationale ombudsman lo sigui vigilá kon den práktika esaki ta funshoná.

¹⁰ Ombudsvisie digitale overheid: overheid, communiceer met burgers op het netvlies

¹¹ Rapport NO2017/098 «Hoezo MIJNoverheid?»

¹² TK 2018–0000945243 Kamerbrief over toegankelijkheid digitale communicatie voor iedereen

Defuntu ta sigui haña pòst digital

Durante e investigashon di Berichtenbox i MijnOverheid Ombudsman a topa su mes ku e echo ku gobièrnu ta sigui manda pòst digital pa defuntunan. Ta trata di mail di gobièrnu dirigi na e persona ku a fayesé den kua tin pará ku tin un mensahe kla den e Berichtenbox di MijnOverheid. Doloroso pa e famia di e defuntu. I e ta sòru pa inseguridat pasombra nan no por drenta den kontenido di e Berichtenbox si nan no tin e DigiD-code di e defuntu. Nan no tabata sa si nan falta algu importante. E informashon di gobièrnu di kiko e famia por a hasi na esaki no tabata komprendibel.

Na sèptèmber 2018 de Nationale ombudsman a mostra Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken riba e problemanan apuntá i a puntra pa un solushon rápido¹³. E gobièrnu ta tumando awor pasonan pa evitá ku e famia di e defuntu ta hañ'é konfrontá ku mensahenan digital dirigi na defuntunan. E Staatssecretaris a indiká na nos ku e lo realisá esaki na komienso di 2019. Tambe e gobièrnu ke hasi mas fásil pa e famianan di e defuntu pa por atendé e delaster asuntunan via MijnOverheid.

De Nationale ombudsman ta haña ku e gobièrnu, ku na tur mehorashon (planiá), mester stipulá ku e nesesidatnan di e famia di e defuntu mester ta sentral. Di señalnan ku nos a risibí di famia di defuntunan ta resultá ku e gobièrnu mester tene kuenta ku famia di defuntu ku ke regla asuntunan digital i otro famianan ku ta preferá hasi esaki por eskrito. Nos ta spera ku gobièrnu ta buska solushon pa ámbos grupo.

Aksesibildat via telefòn

Digitalisashon ta pará lòs for di otro forman pa tuma kontakto ku gobièrnu manera via telefòn i pòst. Tur kanal huntu ta stipulá aksesibildat i posibilidat pa tuma kontakto ku gobièrnu. Na ampliashon di digitalisashon di e gobièrnu ta di sumo importansia ku e otro posibilidatnan pa haña kontakto ta keda aksesibel pa e habitantenan (ku tin ménos kapasidat digital) i habitantenan mester haña kontesta rápido riba nan pregunta ora nan tuma kontakto ku gobièrnu.

Ta p'esei na 2018 de Nationale ombudsman a dediká, meskos ku e añanan anterior, hopi atenshon na aksesibildat di e servisionan di gobièrnu.

Belastingdienst

Na yùli de Nationale ombudsman a ekspresá su prekupashon na Staatssecretaris van Financiën pa e aksesibildat di BelastingTelefoon ku a bira ménos. Habitantenan a laga nos sa ku Belastingdienst no ta òf ta difísil alkansabel. Nan ta tende ku tur empleado ta okupá i despues di esei e konekshon ta kibra. Tambe riba otro orarionan di día no ta posibel pa haña un empleado na liña. Personanan ku ta yama, si nan logra keda den e rei di espera, mester warda largu: mas ku binti minüt no ta un eksepsion. Si pasa e yamada hopi bia e persona na liña ta bolbe hañ'é ku tempu di espera di dies pa diesinku minüt.

Ombudsman ta haña ku habitantenan mester por haña Belastingdienst rápido na liña pa nan preguntanan tokante por ehèmpel nan Belastingaangifte. Nos a puntra Staatssecretaris tambe pa vigilá i tuma medida kontra e problemanan di aksesibildat i oranan di espera na BelastingTelefoon.

¹³ Brief NO 201807687 Afronding verkenning digitale berichten aan overledenen

No ta promé bia ku BelastingTelefoon ta difísil pa alkansá. P'esei Ombudsman a indiká na e Staatssecretaris ku mester mehorá tambe e aksesibilidad pa e próksimo añanan. Staatssecretaris a anunsiá kaba ku na aprel 2018 nan ta pone temporalmente medianan èkstra pa mehorá e aksesibilidad¹⁴. Despues di zomer de Nationale ombudsman ke drenta den kontakto di nobo ku e Staatssecretaris.

Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO)

Serka Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) a surgi problemanan similar e último añanan. Na sèptèmber Ombudsman a pidi atenshon di Minister van Onderwijs Cultuur en Wetenschap (OCW) pa e aksesibilidad malu via telefòn. (Èks) studentenan mester warda trinta minüt te 1 ora den rei di espera telefòniko promé nan haña un empleado di DUO na liña. Ora nan ta sumamente okupá ta pidi e studentenan pa yama atrobe mas lat i e konekshon ta kibra. Esaki miéntras studentenan ta den problemanan urgente ku mester solushoná rápido, por ehèmpel pasombra nan ta dependiente di DUO pa nan paga nan estudio.

Minister di OCW a informá ku nan tambe ta haña e tempu di espera na telefòn «hopi indeseabel», pero ta te den primavera di 2019 nan ta haña sa si tin espasio riba nan presupuesto pa por reforsá e tim na telefòn di DUO. Ademas nan a indiká ku e ora di espera na telefòn lo baha¹⁵ atrobe na sèptèmber 2018.

Lamentablemente esaki no ta e kaso. Na òktober Ombudsman a insistí atrobe pa mehorá aksesibilidad telefòniko di DUO: esaki ta nesesario aworakí i no te despues di primavera di 2019. Tambe el a puntra Minister den ki forma nan ta bai yuda e studentenan ku aworakí ta den problema. I tambe kon e ta bai yuda e studentenan, ku ta bati serka dje na porta ku problema, di tal forma ku tòg DUO por yuda nan¹⁶. Den su reakshon di 10 di desèmber 2018 e Minister a informá un bia mas ku e no ta mira posibilidat pa promé ku e primavera di 2019 wak kiko ta e medidanan ku e por tuma pa mehorá aksesibilidad di DUO. De Nationale ombudsman a paga bon tinu despues si DUO a logra na yanüari/febrüari 2019 atendé (èks)studentenan telefónikamente. Nos espektativa tabata ku den e periodo aki relativamente hopi estudiante tin pregunta tokante nan finansiamentu di estudio pasombra den e lunanan aki nan lo por inskribí pa òf stòp ku nan estudio. Pa e motibu aki e periodo di espera por bolbe oumentá. Kaminda ta nesesario e Ombudsman tabata ke intervení ora un estudiante no a logra atendé nan problemanan ku DUO. Apénas nos a haña keho kuminsamentu di 2019. Den un kòmbersashon personal ku de Nationale ombudsman e Minister a informá ku no a solushoná e problemanan ainda na DUO. DUO ta purba si di ta mas proaktivo. E instansia ta hasi un eksperimentu di yama adelantá e studentenan ku tin e tendensia ku lo por surgi problema serka nan. Esaki por ta un motibu pa kua e kantidat di keho a baha.

¹⁴ TK 2018–0000180810 Aanbiedingsbrief beantwoording Kamervragen over de BelastingTelefoon

¹⁵ TK 1418062 Brief over telefonische bereikbaarheid van DUO

¹⁶ Brief NO 201820770 Tweede brief aan Minister van OCW over slechte bereikbaarheid DUO

De Nationale ombudsman ta haña ku ta importante pa tur habitante keda den kontakto ku gobièrnu pa pregunta òf problema. Relashoná ku e kehonan ku a dreña serka nos na 2018 no lo hasi riba propio iniciativa un investigashon riba aksesibildat di gobièrnu via telefòn den oumentashon di digitalisashon.

Sigui vigilá

Gobièrnu ta tuma na serio e rekomendashonnan di de Nationale ombudsman riba digitalisashon pero alabes tin ainda hopi grupo di habitante ku no ta keda kla dor ku algun instansia gubernamental te ainda ta alkansabel solamente digital. Pa e motibu ei bo ta mira ku gobièrnu ta kore kabes di gai i ta sera otro medianan di komunikashon muchu trempan. Un ehèmpel di esaki ta e aksesibildat malu di instansianan manera BelastingTelefoon.

De Nationale ombudsman ta sigui vigilá esaki pa sòru ku gobièrnu ta aksesibel i alkansabel pa tur habitante. Na 2019 nos ta start tambe ku un investigashon dirigí riba usuario riba formularionan digital, ku ta fásil pa traha kuné, ku hopi instansia gubernamental ta usa.

Paga pa un bai ku dos

Mohamad tin un trabou nobo. E ta bai kuminsá pronto komo intérprete. Promé ku e kuminsá su doño di trabou nobo a pidié pa un VOG. Un Verklaring omtrent Gedrag. Riba e deklarashon e doño di trabou por mira si Mohamad a hasi kosnan ilegal ku por ta un problema pa su trabou komo intérprete. Hopi bon. Mohamad ta pidi e VOG via su kòmputer na kas.

Yenamentu di e formulario digital ta bai bon. Despues e ta primi riba «versturen». Pero... e no ta haña un prueba den su mail ku a risibí su petishon. Pero esei mester ta posibel. Aparentemente su petishon no a yega bon pa e VOG. P'esei el a disidí di bolbe yena i manda e formulario. I tin suerte! Den su mail tin awor un mensahe ku a risibí su petishon pa VOG.

Dos siman despues el a risibí su VOG. Great! Esei por bai direkshon di su doño nobo di trabou. Pero a surgi un problema inesperá. E mester paga pa tur dos VOG. Kaba ta unu so el a risibí i naturalmente e mester di un so. Pero esei no ta kuadra. P'esei el a pidi Dienst Justis pa paga di un VOG bèk, na kua el a entregá su petishon pa un VOG. Nan reakshon: maske el a haña un VOG so el a entregá dos petishon. E mester paga pa tur dos petishon. Mohamad a keda asombrá. E no por yuda si pa motibu di digitalisashon e prueba di entrega a bai robes tòg? Kon e por sa si su promé petishon di VOG a dreña? Ademas el a risibí un VOG so.

Atrobe e ta bati alarma. E biaha aki na e departamentu Dienst Justis ku ta entregá VOG. Di nan e no a tende apsolutamente nada. E no ta laga esaki pasa. El a yama nos. Afortunadamente nos empleado Fatima por a solushoná e problema di e señor aki. El a pidi aklarashon i solushon serka Dienst Justis. I esei ta bini. Mohamad ta haña diskulpa serka nan pa e manera ku tur kos a tuma lugá. Tambe el a risibí e sèn di mas ku el a paga. I Dienst Justis ta hasi mas. Nan ta wak bon nan forma di traha ora di duna bèk e sèn ora un persona paga dos bia pa e mesun VOG. Einan falta algun mehorashon i nan ta hasi esei. Un hende ta hasi un eror ora di entrega di un petishon di un VOG i e eror aki ta sòru pa gastu adishonal? E ora ei Dienst Justis no ta kobra e persona aki i nan ta paga e sèn di mas pagá bèk na e persona ei.

Tambe nos ta profundisá mas den faktibilidat (telefónico) di gobièrnu. Na final nos ta organisá un enkuentro tokante e pregunta kua ta e eksigensianan, for di e interes di e habitante, ku por stipulá na profil di risiko di gobièrnu ku algoritmen i data. Gobièrnu ta hasi uso na diferente forma di algoritmen pa por operá mas eficiente. Habitantenan ta eksperensia tambe, dor di kombinashon di data ku yudansa di algoritmen, konsekuensianan pa profilá di risiko. Ombudsman ke trese dilanti mas tantu e perspektiva di habitantenan den profilá risiko. Pasombra ta mostra manera gobièrnu ta sali for di e punto di bista ku algoritmen den profilá risiko no tin impakto (grandi) riba e individuo.

1.4 Protekshon di Derechonan

Den nos estado demokrátiko di derecho gobièrnu ta protehá derechonan di habitantenan. Karakterístiko ta ku un habitante mester por konta tambe ku instansianan (gubernamental) ta tene nan mes na lei. Esei ta parse normal pero lamentablemente no ta asina. Na 2018 de Nationale ombudsman a risibí tambe keho di habitantenan pasombra a violá nan derechonan. Nos a hasi entre otro mas investigashon na e forma ku instansianan gubernamental ta informá habitantenan den kompartí informashonnan di privasidat ku ta vulnerabel i kon Burgermeester i polis ta atendé ku derecho di demostrashon.

Privasidat: unda mi informashonnan a keda?

Instansianan gubernamental mas i mas ta kòmbersá den e asina yamá ketenoverleggen pa solushoná problemanan di habitante. De Nationale ombudsman ta haña ku esaki ta un desaroyo positivo. Vários instansia gubernamental ta interkambiá informashonnan di habitantenan via e konsulta aki. Esei ta nesario pasombra di e forma ei por yuda habitantenan ku tin problema rápido i mihó. Pero pa esaki e habitante mester por konfia ku su informashonnan no ta resultá unda ku ta. E pregunta ta: gobièrnu por kompartí asina asina informashon di habitantenan? E lei nobo di privasidat: Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) mester por protehá privasidat di habitantenan mihó i ta stipulá eksigensianan mas haltu pa tantu gobièrnu komo sektor komersial ora ta prosesá informashon.

De Nationale ombudsman a hasi aña pasá un investigashon di privasidat di habitantenan den e ketenoverleggen. Nos a wak e konsultanan aki den preguntanan tokante kuido i yudansa serka habitantenan. Den nos rapòrt «Van wie is die privacy eigenlijk»¹⁷ nos ta menshoná rekomendashonnan na profeshonalnan pa nan por yuda habitantenan optimal via e ketenoverleg i alabes atendé e habitante na un manera respetuoso den kaso di su informashonnan privá ku ta vulnerabel. E punto di salida mester ta ku habitantenan mester ta na altura ku ta kompartí nan informashonnan. Instansianan gubernamental no mester ta muchu reservá pa kompartí informashonnan si ku esaki nan por solushoná problemanan di habitantenan, basta nan por sigurá ku habitantenan tambe ta forma parti di e kadena aki. Esei ta nifiká ku mester traha palabrashonnan bon kla tokante kua data por kompartí, ku ken i di ki forma. I ku e instansianan gubernamental ta tene kuenta ku e kondishonnan di AVG. Ademas nos ta haña ku gobièrnu mester por para den sapatu di habitantenan pa tene mihó kuenta ku sensibilidat di nan informashonnan.

¹⁷ Nationale ombudsman. (2018). *Van wie is die privacy eigenlijk? Uitgangspunten voor samenwerkende professionals bij gegevensdeling*(2018/085). Geraadpleegd van <https://www.nationaleombudsman.nl/onderzoeken/2018085-van-wie-is-die-privacy-eigenlijk-uitgangspunten-voor-samenwerkende>

Pasombra nos ta haña e tema privasidat asina importante nos a duna un kontribushon na e Festival «De bedoeling», huntu ku Autoriteit Persoonsgegevens, Manifestgroep, VNG i Ministerie van BZK. Kasi mil ámtenar i profeshonal a bai den diskushon tokante nan ròl di privasidat den nan trabou. Na 2019 nos lo kontribuí na un siguiente enkuentro tokante e tópiko aki.

Profil étniko

Kònròl di polis i na aeropuerto di Marechaussee mester sòru pa habitantenan sinti nan mes sigurá. Pero na kònròl habitantenan no ta sinti tur ora ku ta atendé nan korekto. Por ehèmpel pasombra nan ta haña e sintimentu ku eróneamente ta skohe nan mas tantu ku otronan ora di kònròl di pasport. Ora di profilá étniko ta para nan (mas tantu ku otronan) òf ta kontrolá nan a base di nan aparensia manera rasa, koló di kueru, étniko, nashonalidat, idioma i religion i no a base di stipulashon ophetivo di komportashon (sospechosos).

Pa de Nationale ombudsman ta importante skucha habitantenan, ku ta sinti ku ta profilá òf deskriminá nan a base di nan etnisidat i ta atendé nan keho debidamente. Ombudsman a bishitá na 2018 Koninklijke Marechaussee na Rotterdam The Hague Airport. Aña pasá Ombudsman a haña ku e Marechaussee na e aeropuerto aki a aparentá deskriminashon. Nos a wak entre otro na kònròl di un biahe di fakansi pa Hulanda. E Marechaussee a mustra nos ku e ta sigui tur rekomendashon den nos rapòrt. E Marechaussee sa kon biahero ta komportá nan mes den sierto situashon. Si e personanan su komportashon ta desviante, por ehèmpel kana muchu lihé, ta nèrvioso òf ta evitá mirada e Marechaussee por tuma akshon. Tambe nan ta informá pasaheronan den e avion pa nan ta mihó informá ku e Marechaussee ta kontrolá nan. Finalmente nan ta hasi tur esfuerso pa tin mas diversifikashon bou di e kolaboradornan.

Polis Nashonal a haña kritiká den e último añanan dor di profilá étniko. Na 2018 nos a haña un keho di un mener ku ta haña ku a profil'é étniko i ku polis no a tuma su keho na serio.

Dikon ta kontrolá mi?

Un anochi den sèptèmber 2015 un mener sintá den su outo di parker i polis ta kontrol'é. E kònròl a hasi hopi impreshon pasombra e mener ta deskribí ku polis a papia i atendé kuné na un manera desagradabel i inkorekto. Ta aserká un otro polis motorisá ku un tono obligatorio i outoritario i a pidié pa e habri su baul pa despues kontrolá esaki. Un situashon ku ta duna angustia. E mener a entregá tantu na polis komo na de Nationale ombudsman un keho. E ta sinti ku a deskrimin'é pa motibu di su koló di kueru.

Despues di investigashon de Nationale ombudsman a konkluí ku no tin ningun motibu pa asumí ku polis a tuma desishon pa kontrol'é a base di su koló. Tòg no por evitá ku a aparentá deskriminashon. No a trata e mener na un manera nèchi, e polisnan no a salud'é i no a splik'é dikun a kontrol'é, tampoko ora el a puntra esaki. Tampoko tabatin un motibu pa sigui buska den su baul, e shèf di polis a konkluí despues.

Polis a hasi último añanan esfuerso pa evitá (e aparensia di) profilá étniko. Asina a stipulá un kuadro kon polis tin ku atendé durante kònròl ku mester yuda nan splika mihó dikun ta kontrolá un persona. Netamente esaki tabata falta den e kaso ariba.

Ombudsman ta haña ku no a atendé e keho di e kaso aki korekto. E keho di e mener tabata na e bon adrès i no a atendé na e forma korekto. E persona ku a entregá e keho no a haña informashon korekto tokante e prosedura di keho i no a ten'é na altura di e stapnan ku a tuma den e prosedura di keho. No a kumpli ku e palabrashonnan ku e mener aki i a krea espektativanan robes.

Habitantenan mester por spera di gobièrnu ku nan ta atendé kehonan na un manera profeshonal. Lamentablemente esaki no ta tuma lugá tur ora. P'esei na 2018 de Nationale ombudsman a publiká nan vishon «Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling»¹⁸. Den esaki nos a formulá algun regla práktiko pa hisa atendentu di keho na un nivel mas haltu.

Pa enkurashá gobièrnu den ehkushon di nos vishon nos ta start den primavera di 2019 ku un eksplorashon di e forma ku gobièrnu ta atendé ku keho riba profilá étniko. A base di esaki nos ta disidí den otoño si nos ta sigui atendé ku e tópiko aki i di ki forma.

Demostrashon, un derecho fundamental?

Na 2018 i komienso di 2019 tabatin hopi atenshon via media i diskushonnan sosial nesesario tokante demostrashon. Asina den òktober tabatin e kaso den korte kontra di «blokkeerfriezen» ku na novèmber 2017 a blòkia e karetera pa evitá ku demonstrantenan kontra Zwarte Piet den Dokkum lo demostrá durante nan yegada. Tambe a tuma lugá durante yegada di Sinterklaas riba diferente parti na Hulanda demostrashon kontra Zwarte Piet i na kuminsamentu di 2019 miles di studiante a demostrá pa klima na Den Haag.

Habitantenan tin derecho di demostrá. Esaki ta pará den nos Konstitushon i den Tratado Oropeo pa Derechonan Humano (EVRM). Un Burgemeester mester, ku yudansa di polis, hasi demostrashon posibel di moda ku demonstrantenan por praktiká nan derecho fundamental. Pero esaki tin ku tuma lugá di un manera seif. Aki ta sintá si un tenshon pasombra demostrashonnan por sali for di man i hopi bia gobièrnu ta mira demostrashon komo un rísiko pa órden públiko. Na 2017 Ombudsman a inisiá un investigashon riba derecho di demostrashon. Kiko demonstrantenan por spera di Burgemeester i polis ora nan ehikutá nan derecho di demostrashon? De Nationale ombudsman a konkluí den su rapòrt «Demonstreren, een schurend grondrecht?»¹⁹ ku Burgemeester i polis no tur bia ta logra protehá e derecho di demostrashon di habitantenan. De Nationale ombudsman ta hasi un yamada na Gemeente i Polis pa hasi demostrashon kompletamente posibel i sin reserva. Tambe nan mester pone ménos restriksion i kondishon. Mester splika bon kada restriksion riba libertat di demostrashon i sòru pa e ta hurídiko aseptabel. Ku publikashon di e rapòrt aki nos ta enfatisá ku demostrashon ta un derecho fundamental, tambe ora e mensahe ta kontroversial òf konfrontabel. Ademas nos ta kontribuí na e diskushon sosial i ta enkurashá gobièrnu pa posishoná su mes ménos atverso pa rísiko.

¹⁸ Nationale ombudsman. (2018b). *Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling* (2018/005). Geraadpleegd v an <https://www.nationaleombudsman.nl/onderzoek/en/2018005-ombudsvisie-op-professionele-klachtbehandeling>

¹⁹ Nationale ombudsman. (2018c). *Demonstreren, een schurend grondrecht?* (2018/015). Geraadpleegd v an <https://www.nationaleombudsman.nl/onderzoek/en/2018015-demonstreren-een-schurend-grondrecht>

²⁰ TK-20172018-1722 Beantwoording Kamervragen van de leden Den Boer en Groothuizen over het rapport «Demonstratierecht onder druk»

Relashoná ku nos investigashon Kamber a hasi pregunta na Minister van BZK. E minister a indiká durante su kontesta²⁰ ku e derecho di demostrashon di habitantenan mester para dilanti i ku nan mester por drenta den kòmbersashon ku Burgemeester tokante komportashon pa evitá rísiko. Na 2019 Ombudsman lo duna atenshon na derecho di demostrashon.

Kuido posterior di Ministerio Públiko

Den kaso di fayasimentu di habitantenan ora ta trata di sospecho di un kaso kastigabel Hustisia ta hasi investigashon. Mester atendé esaki ku e prudensia máksimo ku sintimentu i deseo di e famianan di e defuntu. Nan tin nesidadat rápido di klaridat. Kiko a sosodé ku nan ser kerí? Esaki ta eksigí un gobièrnu ku ta komuniká transparente, ta pone su mes den sapatu di e famia i tin klaridat riba kiko e famia por spera di gobièrnu. Ku esaki no tur bia ta e kaso a resultá den un keho ku nos a risibí na 2018.

Falta di klaridat

Famia di defuntunan hopi bia ta sintá ku pregunta ora nan ser kerí posiblemente a fayedé komo resultado di un echo kastigabel i hustisia ta hasi investigashon. E mayornan di un hende muhé, ku pa motibunan ineksplikabel a fayedé a entregá un keho na de Nationale ombudsman tokante e forma ku Fiskal a atendé nan preguntanan. E famia di e defuntu tabatin hopi pregunta di e susesonan rondó di fayedementu di nan yu muhé. Nan ta sinti ku no a tuma nan na serio i ku Fiskal no a skucha nan. Ministerio Públiko no por a duna tur informashon ku e mayornan tabata ke.

E Ombudsman no ta skibi solamente rapòrt ku nan opinion tokante kehonan pero den algun situashon ta trese partidonan huntu. En konekshon ku e keho aki nos a organisá un enkuentro entre kolaboradornan di Hustisia i e famia di e defuntu. Den e kòmbersashon aki tabatin espasio pa e famia konta kon nan a eksperensia e desaroyonan. Den nan organisashon e ámtenarnan a dediká èkstra atenshon na e forma ku ta hiba kòmbersashon ku famianan di defuntu. Ku esaki a skucha e famianan i gobièrnu por a siña di e kehonan. Kehonan tokante kuido posterior di Ministerio Públiko tabata motibu pa de Nationale ombudsman sigui hasi investigashon na 2019.

Entrada hudisial den kas ku muchanan

Polis i Koninklijke Marechaussee (KMar) ta hasi entrada hudisial den kasnan di sospechosonan, por ehèmpel pa arestá personanan ku tin arma peligroso. E forma di traha di polis i KMar ta dirigí riba sorpresá i aresto rápido di sospechosonan. Ta p'esei sospechosonan i nan ambiente ta eksperensia esaki ku angustia i intimidashon. Ora tin un entrada hudisial e tim di aresto mester tene kuenta ku miembronan di famia ku no ta sospechoso i muchanan ku tin den e kas. Tantu na 2017 komo 2018 de Nationale ombudsman a traha rapòrt di esaki.

Un desishon radikal (2018)²¹

Un mener tabata drumí den su kas. Direpente e ta spanta pa un tim di aresto (AT) armá ku a skòp su porta dilanti di su kas. Segun e persona ku a entregá e keho e tim di aresto a hasi mas dañu na sobrá di e kas tambe.

²¹ Rapport NO2018/029 Een ingrijpende beslissing, een onderzoek naar een inval van een arrestatieteam

E mener ku su kasá, ku tabatin hopi luna na estado, no tabata sa di nada i bou di menasa di arma mester a bai sinta riba kanapé. Nan yunan chikí mester a keda den kamber ariba. E yu di un año di e pareha a kuminsá yora pero no por a haña konsuelo mes ora.

E yunan mester a haña, pa motibu di e impakto grandi, yudansa sikológiko durante e periodo despues di e entrada hudisial. E sospechoso no por a traha pa tres siman i tabatin bèrgwensa ku su besindario. En konekshon ku e aktuashon di e tim di aresto e mener a entregá un keho serka e hefe di polis di e unidat Den Haag di e entrada hudisial di e tim di aresto i e daño ku nan a okashoná. Polis a deklará ámbos keho inatmisibel.

E esfuerso di AT den e situashon aki pa de Nationale ombudsman tabata hustifikabel. Tabatin sospecho di un delito grave. Pero e Fiskal mester a responsabilisá e aresto mas mihó. Despues ainda no tabatin klaridat kon e Fiskal a yega na desishon pa duna pèrmit pa hasi e entrada hudisial.

En konekshon di kehonan anterior tokante entrada hudisial di marechaussee de Nationale ombudsman den kolaborashon ku de Kinderombudsman a publiká na 2017 un rapòrt²² ku rekomendashonnan kon pa protehá interes di muchanan kontra entrada hudisial pa polis i marechaussee. Nos a konsehá KMar pa stipulá den nan forma di traha kon nan mester atendé ku mucha durante entrada hudisial. Na kuminsamentu di 2018 nos a hiba un kòmbersashon ku marechaussee di nos konklushon i rekomendashonnan. Adishonal tabata presente de Nationale ombudsman i Kinderombudsman durante un demostrashon di KMar den kua a simulá un entrada hudisial ku tin yu den kas. KMar a sigui e rekomendashonnan di de Nationale ombudsman i di Kinderombudsman i a stipulá den nan prosedura kon mester atendé ku mucha ora ta hasi entrada hudisial den kas. Tambe marechaussee ke atendé e parti aki den nan estudio.

1.5 Partisipashon públiko i partisipashon en general

Habitantenan ke pa embolbí nan den eskoho di asuntunan ku ta toka nan: skucha nan, tuma desishon i hasi eskoho ku nan na lugá di tokante nan. Partisipashon públiko ora di planifikashon di gobièrnu tokante e siudat òf barío ta resultá den mas sosten di habitantenan. For di kehonan ku de Nationale ombudsman ta risibí ta resultá ku habitantenan muchu bia no ta sinti ku ta skucha nan miéntras nan ke pensa i hasi huntu komo un digno partner. Mesun kos ta konta pa partisipashon. Mas i mas habitantenan ta haña espasio pa organisá nan mes ambiente di biba, por ehèmpel duna contenido na espasio públiko den barío manera un parke infantil òf pa manehá fasilidatnan di mantenshon di mata i palu. De Nationale ombudsman ta stimulá esaki pero tòg ta risibí regularmente keho di habitantenan ku ta mal kontentu di e posibilidat di tin partisipashon. Esaki ta tuma lugá por ehèmpel dor ku gobièrnu no ta atendé serio ku deseonan di e habitantenan. Tambe nos ta mira ku habitantenan ta deseponá pasombra gobièrnu no ta duna klaridat. Dor di esei e konfiansa di habitantenan den gobièrnu ta baha.

²² Rapport NO2017/137 Inval arrestatieteam terecht maar betere belangenafweging bij aanwezigheid van kinderen noodzakelijk

Bianca ta biba henter su bida den un barío di pueblo. Komo resultado di e krisis el a mira desempleo den su barío subi. Dor di problemanan finansiero algun persona no por duna nan bestia di kas kuminda òf por kuida nan. Asina a bini e idea pa nan mes lanta un Banko di kuminda pa bestia.

Manera Bianca tin hopi habitante ku ta lora manga pa atendé ku problemanan di nan siudat òf barío. De Nationale ombudsman ta brasa e inisiativanan aki pero ta mira ku ta difísil pa gobièrnu duna habitantenan sufisiente espasio i yuda nan pa logra den nan inisiativa. P'esei Ombudsman a hasi na 2018 investigashon²³ di e ròl ku instansianan gubernamental tin den inisiativa di siudadanonan.

Den su investigashon de Nationale ombudsman a puntra habitantenan di nan kontakto ku nan Gemeente tokante inisiativanan di habitantenan. Kasi mitar di e habitantenan (44%) a duna di konosí ku nan no ta satisfecho òf ta hopi malkontentu ku e kontakto ku gobièrnu. De Nationale ombudsman ta ferwagt ku gobièrnu ta sinti nan mes yamá i tuma inisiativa di habitantenan na serio. Ku esei ta bira pa habitantenan ku un inisiativa fásil pa traha for di nan propio plan. Nos a pone pa esaki algun punto di salida den un rei:

Un aktitut konstruktivo

- Aktitut dirigí riba solushon
- Yudansa i sosten riba midí
- Repartishon di tarea apropiá

Aktua komo un gobièrnu

- Tin un punto di kontakto
- No ta manda habitantenan ku un inisiativa di kashi pa muraya
- Gobièrnu ta papia un palabra

Eskohonan transparente i rekonsibel

- Informashon aktivo di e posibilidatnan
- Klaridat tokante e posibilidatnan di e Gemeente
- Klaridat di e kondishonnan

Despues di publikashon di e investigashon aña pasá nos a kòmbersá ku habitantenan, miembronan di Raad, ámtenarnan di Gemeente i mandatarionan tokante inisiativanan di habitantenan. Por ehèmpel durante e «Dag van de lokale democratie». Habitantenan a konta Ombudsman ku nan ta haña bon si tin un punto di kontakto den e Gemeente. Esaki no ta asina tur bia i esei ta difísil pa habitantenan ora nan tin pregunta tokante nan inisiativa.

²³ Rapport NO2018/020 Waar een wil is: onderzoek naar de rol van overheidsinstanties bij burgerinitiatieven

Partisipashon públiko no ta outomátiko

Maske hopi bia habitantenan ta haña oportunidat pa deliberá riba desaroyonan di nan siudat òf bario den nan Gemeente de Nationale ombudsman ta haña regularmente keho di habitantenan ku ta sinti ku ta ekskluí nan. Pa nos aki tambe ta konta: tur hende mester por partisipá. Un ehèmpel di esaki ta repartishon di Gemeente Landgraaf i Heerlen²⁴. E plan tabata pa ámbos Gemeente bai huntu i e Provinsia Limburg a tuma e liderazgo den esaki.

E kolegio di Burgemeester i Wethouder di e Gemeente Landgraaf tabata ke, motivá pa un moshon den Gemeenteraad, pa nan mes tuma liderazgo den man. Direktiva di e Provinsia a entregá despues un proposishon pa e repartishon. Normalmente e Gemeente ta presentá e proposishon aki na habitantenan pa nan tuma nota di dje. Habitantenan por laga sa despues kiko nan ta pensa di dje (duna nan bista). Pero Gemeente Landgraaf no a hasi esaki. Dor di esaki habitantenan no a haña oportunidat pa ekspresá nan opinion manera debe ser.

Pa entregá opheshon kontra desishon di gobièrnu ta importante pa gobièrnu informá habitantenan kompletu i korekto. Na 2018 nos a atendé un keho den kua Gemeente Lisse a faya den esaki.²⁵

«I direpente tin un mast grandi dilanti mi bentana »

Un mener ta biba serka di un tereno komersial grandi. Un dia el a lesa den publikashon den korant i riba website di e Gemeente ku a apliká i a haña un pèrmit ambiental pa remplasá i kambia un mast ku ta pará riba e tereno komersial. Ora e tareanan a terminá despues di algun siman ta resultá ku e mast nobo ta dos bia mas haltu i nèt den su bunita bista. Pero e no a lesa esaki den korant! E mener a entregá promé un keho serka Gemeente i a pidi despues yudansa di de Nationale ombudsman. E ta haña ku Gemeente no a inform'é sufisiente. I dor di esei el a pèrdè oportunidat pa influensia e desishon. E ta haña ku e Gemeente no a deskribí sufisiente e lokalidat di e mast nobo. Ademas e ta haña ku e publikashonnan tabata engañoso i no tabatin pará ku e mast ta dos bia mas haltu ku esun bieu.

Nos a puntra e Gemeente pa aklarashon. De Nationale ombudsman ta haña ku e mener tin rason. Habitantenan mester por spera ku e informashon ku gobièrnu ta duna di nan plan i desishonnan nobo ta kompletu i ku klaridat. Hurídiko mirá no por kulpa Gemeente di nada pasombra a publiká e desishon den korant i riba nan website. Pero e lokalidat i haltura di e mast nobo no tabata bon spliká. P'esei Ombudsman ta haña ku no a informá e habitantenan sufisiente. De Nationale ombudsman ta haña regularmente señal tokante entrega di pèrmitnan. Esei por ta un mast òf un veranda serka bisiñanan.

Hende no semper ta lesa publikashon den korant òf internet. Tambe no tur ora esakinan ta bon kla deskribí. Nan ta enserá si informashon hurídiko pero pa habitantenan mester di mas informashon pa nan por huzga e impakto. P'esei na mart 2019 nos a publiká un investigashon amplio di informashonnan ku ta duna tokante entrega di pèrmit.

Adishonal nos ta investigá kon nos por embolbí gobièrnu den proyektonan grandi di infrastruktura manera konstrukshon di parke di molina di bientu, ruta di buelo i karetera. Komo habitante den un pais chikí manera Hulanda bo tin di haber direktamente ku e plannan grandi aki di gobièrnu.

²⁴ Rapport NO2018/093 Gemeente Landgraaf legt herindelingsontwerp niet ter inzage voor aan burgers

²⁵ Column NO2018 En opeens stond er een zendmast voor mijn raam

Na 2018 nos a hasi un yamada na habitantenan pa via avisonan den korantnan kas pa kas i via nos propio kanalnan laga nos sa kon gobièrnu por embolbí habitantenan mas mihó posibel. Nos ta publiká nos investigashon den kareda di 2019.

Komprenshon mutuo mas importante ku rason propio

De Nationale ombudsman no ta publiká tur ora (aktivo) e trabou ku e ta hasi. Esei pasombra e ke duna gobièrnu oportunidat pa pafó di publisidat yega na solushon rápido pa habitantenan. Un ehèmpel di esaki ta un keho ku na 2017 a drenta serka nos tokante sanashon di suela di e asina yamá tereno Olasfa na Overijssel. Dor ku e suela riba e tereno ta asina kontaminá e sanashon di suela, limpieza di e tera, a dura mas largu ku a spera. Muchu largu e habitantenan di e tereno ta haña. Nan a pidi Ombudsman yudansa pasombra e kontaminashon tin un impakto grandi riba nan bida i nan ta sinti ku e provinsia no ta tuma nan na serio.

Por lo pronto e sanashon di suela no ta keda kla i nos a konstatá ku den e kaso aki ya hopi a tuma lugá rondó di e sanashon. Tòg e habitantenan ta sinti ku no ta skucha nan. Ombudsman a haña e ora ei ku un investigashon, manera nos ta hasi ora tin un keho, den e kaso aki no ta e forma mas mihó pa yuda esnan konserní. Na lugá di esaki Ombudsman a organisá un kòmbersashon entre e habitantenan i e provinsia²⁶. Asin'aki e habitantenan por a konta gobièrnu nan prekupashon i espektativanan. E gobièrnu riba su turno tabatin e posibilidat pa siña di e keho. Ombudsman a pone por eskrito e puntanan di salida pa e kòmbersashon den su diagnóstiko «Samen in hetzelfde schuitje». Ku esaki Ombudsman ta referí na e echo ku tantu e habitantenan komo e provinsia Overijssel tin di haber ku otro miéntras tantu e sanashon di suela ta kontinuá i tur dos ke pa e sanashon di suela terminá mas pronto posibel. E kòmbersashon a resultá den komprenshon mutuo i rekonosementu entre e habitantenan i e provinsia. Rekonosementu di e impakto ku e sanashon di suela tin riba bida di e habitantenan pero di otro un banda rekonosementu tambe pa e provinsia. Limpieza di e suela pa e provinsia tambe tabata un desepshon i a resultá difísil pa kanalisá esaki den bon direkshon. Danki na e kòmbersashon e habitantenan i e provinsia a haña un bon forma pa kontinuá.

1.6 Karibe Hulandes

Habitantenan di Karibe Hulandes por akudí na de Nationale ombudsman si nan tin un problema ku gobièrnu, tantu pa keho tokante Reino komo Entidat Públiko Boneiru, Saba i Statia. Pero no ta tur hende konosé de Nationale ombudsman. P'esei nos ta invertí den informá e habitantenan di loke nos ta hasi i kon nos por yuda nan ora nan no drenta kontakto ku e gobièrnu lokal. E distansia geográfiko ku Karibe Hulandes ta grandi pero aki tambe Ombudsman ta pará kla pa habitantenan ku no ta salí afó ku gobièrnu.

Aña pasá nos a traha un plan di aserkamentu pa Karibe Hulandes ku metanan pa e periodo di 2018–2021. E promé meta ta ku nos ta visibel pa e habitantenan di e islanan pa yuda riba kaminda. E di dos ta ku nos ke duna kontribushon na bon gobernashon dor di informá tantu gobièrnu komo habitantenan tokante derecho di keho: e derecho di habitantenan pa entregá un keho riba gobièrnu na un instansia independiente manera de Nationale ombudsman.

²⁶ Gespreksverslag van gesprek tussen omwonenden en provincie onder leiding van de Nationale ombudsman (7 februari, Olst)

Hopi hende no konosé nan derechonan. I ora nan konosé esaki, hopi bia nan no sa unda nan mester ta ku nan keho riba gobièrnu, doño di trabou òf instansianan ehekutivo. I ora habitantenan entregá keho hopi bia nan no ta tende nan mas.

Den e próksimo añanan de Nationale ombudsman ta organisá mas orario di konsulta interaktivo via radio i ta bishitá e islanan mas tantu pa por yuda e habitantenan mas mihó. Nos ta yuda e gobièrnu di Karibe Hulandes pa sigui profeshonalisá tratamentu di keho dor di duna informashon di aktuashon debido di gobièrnu, por ehèmpel dor di organisá workshop pa kolaboradornan di instansianan gubernamental. Tambe nos ta kapasitá nos kolaboradornan den Karibe Hulandes ku kursonan hurídiko i training di kultura i idioma.

Bishita na Karibe Hulandes (islanan BES)

Kolaboradornan di de Nationale ombudsman a bishitá e islanan na mart, ougùstùs i desèmber 2018 pa oranan di konsulta ku habitantenan, duna workshop na ámtenarnan ku ta atendé keho i hiba kòmbersashon ku gobièrnu na e lugá konserní. Durante e bishitanan kolaboradornan di Ombudsman a presentá tambe e kehonan di habitantenan na instansianan gubernamental i kaminda tabata por a solushoná esaki mesora. Además de Nationale ombudsman a inisiá ku un tèst pa amplia aksesibilitat di e bishitanan. Nos ta tene oranan di konsulta via telefòn na radionan lokal na Boneiru i nos ta skibi kolumnanan den korantnan lokal. Den e próksimo añanan tambe de Nationale ombudsman lo bishitá Karibe Hulandes tres bes pa aña.

Atendé ku keho profeshonal

For di 2016 nos ta investigá kon instansianan gubernamental di Karibe Hulandes ta atendé ku keho. E añanan ku ta bini de Nationale ombudsman via investigashon ke haña un bista kon e instansianan gubernamental ta atendé ku keho den Karibe Hulandes.

Na 2018 nos a investigá kon Immigratie-Naturalisatiedienst (IND) ta atendé keho. Kon IND ta atendé ku kehonan di habitantenan i nan ta siña di esaki tambe? Den e rapòrt nos a duna diferente rekomendashon pa IND mehorá e forma ku nan ta atendé ku keho i bira mas aksesibel:

- Hasi e posibilidat pa entregá keho públiko i komprendibel pa tur habitante. E posibilidatnan pa entregá keho mester ta disponibel den tur e idiomaan ku mas ta bini dilanti riba e isla.
- Sòru pa tur habitante por konsultá e instrukshon di entrega di keho.
- Sòru pa e kolaboradornan ku ta traha na bali tin e kapasidat pa rekonosé un keho.
- Sòru pa e instrukshon kon atendé un keho ta konosí pa tur empleado.
- Duna habitantenan bon informashon tokante regla i posibilidatnan pa bai den opheshon. Sòru pa esaki ta komprendibel pa tur habitante.
- Sòru pa ora kaba di atendé e keho esaki ta bon kla pa e habitante.
- Registrá na lokèt tambe tur keho informal i kehonan ku a dreña.
- Sòru pa registrashon di keho ta na òrdu. Sòru pa registrashon tuma lugá na un manera efisiente, di e mesun forma i di un manera kla pa tur hende.

Atenshon pa entrega di pèrmit

Ora entregá un petishon di pèrmit habitantenan mester por spera ku e gobièrnu ta informá nan na tempu e desishon i indiká bon kla ki dia e solisitante por spera esaki. Den e último añanan de Nationale ombudsman a atendé keho di diferente habitante ku despues di diferente yamada, mail i karta no ta risibí reakshon di gobièrnu den Karibe Hulandes.

Asina nos a yuda aña pasá un empresario di Boneiru, ku despues di intervenshon di Ombudsman porfin a haña klaridat riba su petishon di un pèrmit pa un sine.

No tin oido!

Na 2015 un empresario a apliká pa un pèrmit pa por inisiá ku un sine na Boneiru. Un kaso ku a dura largu pasombra na 2018 ainda e no a tende nada i a embolbí de Nationale ombudsman. Nos a tuma regularmente kontakto ku Entidat Públiko di Boneiru pa sòru pa aselerá e kaso. E instansia gubernamental no a hasi nada ku e petishon di e empresario. Esaki a sosodé dor ku a pèrdè e konsehonan di Brantwer. Despues di deliberá ku Hefe di Polis a bolbe duna un konseho positivo i e empresario porfin a risibí su pèrmit kuminsamentu di yanüari 2019. De Nationale ombudsman a sòru pa e empresario keda na altura di e desaroyo di su aplikashon di pèrmit.

Tambe nos a risibí aña pasá mas keho tokante entrega di pèrmit di taksi i bus na Boneiru. Relashoná ku rapòrtan anterior tokante esaki gobièrnu di Boneiru a instalá e komishon Commissie Openbaar Vervoer ku mester duna klaridat den aserkamentu di listanan di espera i klaridat den e prosedura di entrega di pèrmit.

Traha palabrashon

Si habitantenan traha un palabrashon (via kòntrakt) ku gobièrnu, e habitante mester por konfia ku gobièrnu ta kumpli ku esaki. Si despues tòg algu kambia ta mas ku lògiko ku gobièrnu ta informá nan di esaki. Tòg esaki no ta tuma lugá tur ora den Karibe Hulandes komo resultado ku habitantenan ta keda hopi largu den inseguridat. Un ehèmpel di esaki ta finansiamentu di e pasadia di buriku na Boneiru.

E pasadia di buriku por keda?

E pasadia di buriku pa largu tempu a keda den inseguridat di e kòntrakt ku gobièrnu (Entidat Públiko Boneiru). Apesar ku e doño di e pasadia a buska kontakto vários bia ku gobièrnu no a bini ningun reakshon. Dor di kambio di gobièrnu no a terminá ku e desishon definitivo di e pasadia pa buriku. Ombudsman a haña e keho bálido i a skibi gobièrnu (Entidat Públiko Boneiru) un karta. Tur habitante mester sa unda nan ta pará den nan kontakto ku gobièrnu, sigur si ta trata di asuntunan importante manera kòntrakt. Afortunadamente a bini un solushon despues di intervenshon di de Nationale ombudsman²⁷: OLB a primintí ku lo sigui paga pa e pasadia di buriku.

²⁷ Nieuwsbericht NO (23 augustus 2018) Bonaire betaalt weer voor de opvang van ezels

Investigashon di kombatimentu di pobresa

No ta tur habitante di Karibe Hulandes por partisipá. Un motibu importante pa esaki ta e pobresa ku un parti di e habitantenan di Boneiru, Saba i Statia ta biba aden. For di investigashon di e Plan Regional riba enkargo di Ministerie van SZW a resultá na 2018 ku gran parti di hendenan den Karibe Hulandes tin problema pa sobreviví. Ta bai pa un gran parti di kas ku un entrada abou. De Nationale ombudsman a konkluí na 2018 ku plannan di e gabinete aktual pa mehorá e situashon ta muchu tiki i hopi lento: *«E diskushon mester bai solamente tokante kon e gobièrnu ta brinda e hendenan chèns pa skapa di pobresa. Bo no ta logra esei dor di bisa ku nos ta bai hasi algun kos i na 2020 nos ta sigui wak. Pa ami esei ta dura muchu largu. Mester sosodé mas ku aki aya un tiki. No mester lubidá ku riba e islanan tin muchu mas ménos fasilidat i areglo ku na Hulanda Oropeo.»*²⁸

Kuminsamentu di 2019 Staatssecretaris Tamara van Ark huntu ku Staatssecretaris Raymond Knops a bishitá Karibe Hulandes pa sera konosí. Insistí pa e seriedat di e problemátiko di pobresa na Karibe Hulandes van Ark a duna di konosé despues di su bishita, di pasonan ku e ke tuma pa atendé pobresa riba e islanan.²⁹ Ombudsman ta haña ku esaki ta un señal positivo i lo sigui vigilé e gabinete crítico e añanan benidero i insistí pa un mehorashon rápido di e sirkunstansianan di bida riba e islanan. Pa por haña un mihó bista di e situashon riba Karibe Hulandes de Nationale ombudsman na 2019 lo inisiá un investigashon di e pobresa bou di e gruponan vulnerabel: esnan ku tin derecho riba penshun di behes (AOV) i mamanan soltero. Den e investigashon di mamanan soltero na 2019 de Nationale ombudsman lo traha huntu ku Kinderombudsman.

Trabou den sifra

Na 2018 e kantidat di kehonan (191) ku a drenta serka de Nationale ombudsman na Karibe Hulandes kompará ku e aña anterior (142) a oumentá. Loke a hala atenshon ta ku habitantenan ta haña nos mas tantu online entre e bishitanan. Meskos ku na Hulanda Oropeo nos por solushoná e kehonan ku un intervenshon.

1.7 Internashonal

De Nationale ombudsman a traha un plan internashonal nobo pa e kuater añanan benidero. Rònt mundu kasi tur pais konosé un Ombudsman i de Nationale ombudsman gustosamente ke siña di otro Ombudsman kon pa yuda habitantenan mas mihó. P'esei nos ta interkambiá di konosementu ku otro Ombudsman tokante e forma ku ta atendé keho na un manera profeshonal. Den e próksimo añanan nos lo bini huntu regularmente ku kolega Ombudsman paden i pafó di Oropa Uní (EU). Di e forma ei nos ta yuda mundial habitantenan ku no ta keda stanká den nan kontakto ku gobièrnu i yuda nan na kaminda.

²⁸ Koninkrijksrelaties.NU (2018, 11 september) Aanpak van de armoede op eilanden te weinig en te traag.

²⁹ Koninkrijksrelaties.NU (2019, 25 januari) Staatssecretaris Van Ark na bezoek aan de BES-eilanden: «Ik heb huiswerk te doen»

Kolaborashon den Reino

Na 2018 de Nationale ombudsman a kòmersá ku otro Ombudsman den Reino. Reino Hulandes ta konsistí di kuater pais. Sint Maarten, Kòrsou, Aruba i Hulanda. Kòrsou i Sint Maarten tin nan propio Ombudsman. Dor di e bon kontakto ku otro pais ta keda na altura di e desaroyonan. E aña aki e Ombudsman di Sint Maarten i de Nationale ombudsman a pidi atenshon pa e daño ku orkan Irma a okashoná. Hulanda a pone hopi sèn un banda pa drecha kas. Ainda no a hasi uso sufisiente di e sèn pa rekonstrukshon di Sint Maarten. Pa habitantenan di e isla ta hopi kompliká pa hasi un apelashon riba e yudansa finansiero dor di tur e papelnan ku mester yena. Ademas nan no ta haña sosten den esaki di gobièrnu. Ombudsman di Sint Maarten i de Nationale ombudsman den un karta a pidi Minister Presidèntnan di Hulanda i Sint Maarten pa hasi algu rápido na esaki.

Bishita na Rabat

Na 2018 kolaboradornan di de Nationale ombudsman i Ombudsman di Marokko a topa otro. Nan a papia tokante e trabou di Ombudsman na Rabat, kapital di Marokko. Nan a papia tokante kon por organisá nan komunikashon. Ta resultá ku e Ombudsman di Marokko no ta hasi uso di Facebook i Twitter ainda pa atendé keho di habitantenan. Nan a papia tambe kon por yuda habitantenan ku tin problema mas mihó. e Ombudsman di Marokko a haña e Ombudsplein, nos plataforma di keho (digital) un idea interesante pa usa den futuro na Marokko. Ku esaki por yuda habitantenan direkto ku un solushon ora nan no por sali afó ku gobièrnu. Esaki tabata e delaster enkuentro den e proyekto di kolaborashon ku e Ombudsman di Marokko.

Relashon estrecho ku Ombudsman Griego

Pa hopi aña kaba e Ombudsman di Gresia i de Nationale ombudsman tin bon kontakto. E último a yuda e Ombudsman Griego ora el a kaba di kuminsá. Na 2018 nos a traha huntu ku e Ombudsman Griego. Aya tambe e Ombudsman Griego ke tin kontakto direkto ku komunidad. De Nationale ombudsman ta hasi esaki kaba dor di yama siudadanonan. E Ombudsman Griego no ta fásil alkansabel via telefòn ainda. E kapasidat di e ofisina no ta prepará ainda pa asina tantu yamada. E kolaboradornan di De Nationale ombudsman ta yuda e Griegonan pa mehorá nan servisio na habitantenan. E Griegonan tambe ke bishitá mas tantu e habitantenan ku tin problema. Gresia tin hopi isla pues pa sierto hende no ta fásil pa bishitá e ofisina na Athena. Atendé yamada tokante kehonan i bishita personal di habitantenan ku problema por sòru pa yuda e hendenan mas rápido.

Refugiadonan i buskadó di asilo

Meskos ku hopi otro organisashon de Nationale ombudsman a pidi na 2018 atenshon pa e sirkunstansianan deplorabel ku refugiadonan ta biba aden riba e islanan Griego. Na yüli i novèmber 2018 dos empleado di de Nationale ombudsman a bishitá e islanan Griego. Nan a bishitá e isla Moria na yüli, awendia e famoso kampo di refugiado konosí na Lespos. A bishitá e isla Samos na novèmber. E situashon di e refugiadonan ta hororoso. P'esei de Nationale ombudsman ta sigui vigilá e situashon di e islanan den 2019. Huntu ku e Ombudsman di Baskenland i Gresia de Nationale ombudsman ta skibi un rapòrt tokante esaki. Nos ke diskutí e rapòrt aki ku e gobièrnunashon nashonal i internashonal pa por mehorá e situashon di e hendenan.

Siña durante Poldershop

Ombudsman gustosamente ta siña di koleganan (inter)nashonal. E Poldershop ta un forma nobo balioso pa siña di otro. E ta hasi fásil pa Ombudsman interkambiá di konosementu i eksperensia i pa atendé ku keho di habitantenan mas mihó. No tin un estudio di Ombudsman i ta p'esei de Nationale ombudsman ta kòmbersá hopi ku koleganan. Kada Ombudsman tin nan propio manera di traha. Durante un Poldershop Ombudsman por kompartí tur kos ku otro. Nan ta enkuentronan será no-ofisial. Na 2018 diferente Ombudsman a kòmbersá ku otro tokante privasidat i komunikashon. Asina huntu nan por sòru ku tur habitante na Oropa por haña yudansa mas mihó. Na 2019 nos ta bolbe organisá un Poldershop.

1.8 Trabou den sifra

Na 2018 de Nationale ombudsman a risibí 25.674 petishon di habitantenan. Esaki ta mas o ménos 3.700 ménos ku na 2017. Un bahada di 12%. E parti grandi di e petishonnan ta drenta via telefòn (15.132). Via website i mail nos a risibí 7.232 petishon. Tambe nos ta risibí pòst ainda: na 2018 mas o ménos 3.253 karta. E sifranan pa instansia gubernamental ta pará riba e website di de Nationale ombudsman.

Instansianan di kua e kantidat di petishon a baha

Ta bon pa realisá ku nos no ta hasi investigashon di oumento òf bahada di e kantidat di kehonan. Si nos ta mira si sierto desaroyonan por tin influensia riba nan. Tur Gemeente afiliá a okashoná huntu e mayoria kehonan (4.667). E kantidat di esaki a baha ku 12%, igual ku e total bahada di e kantidat di kehonan.

Nos ta mira ku e bahada di e total kehonan i preguntanan ta kasi igual repartí bou di e diferente ministerio i instansianan gubernamental. Tòg algun instansia ta desviá di esaki. E kantidat di keho i preguntanan tokante e Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties ta yama atenshon ku 39 porsentahe pa 155. Di e Ministerie van Justitie en Veiligheid nos a risibí 18 porshento ménos keho, 1.200 total. Mas aleu e kantidat di kehonan di CJIB a baha di 36 porshento pa 285. E kantidat di keho tokante polis a baha ku 10 porshento pa 1.882. E kantidat di kehonan di Belastingdienst a baha na 2018 ku 14% pa 3.338.

Instansianan di kua e kantidat di petishon a subi

Na mes momentu e kantidat di petishonnan a oumentá serka algun instansia. E kantidat di kehonan a oumentá serka Dienst Justiele inrichtingen ku 23 porshento pa 63, serka CBR ku 108 porshento pa 1.038 i serka Ministerie van Economische Zaken ku 17 porshento pa 138.

Aki e kantidat di kehonan ku a multipliká di CBR ta esun ku ta mas remarkabel. No ta pòrnada de Nationale ombudsman a hasi un yamada den febrüari 2019 na Minister Van Nieuwenhuizen di Infrastructuur en Waterstaat pa intervení. E kehonan ta specialmente di hende grandi i hendenan ku tin mester di un deklarashon di salú.

Na yüni 2018 de Nationale ombudsman a manda un karta pa direktor di CBR den kua e ta ekspresá su prekupashon di e término pa atendé ku e prosedura di reibeweis. Despues di mitar aña ainda e señalnan ta preokupante. Kehonan awor no ta bai solamente tokante e periodo largu pa atendé petishon di reibeweis di kua mester un deklarashon di salú. Aksesibilidad via telefòn i atendé atministrashon ku koutela serka CBR tambe ta bou di preshon.

2. TRABOU DI KINDEROMBUDSMAN

E motibu prinsipal pa Kinderombudsman ta ku dor di nos trabou nos por mehorá bida di muchanan na Hulanda. Nos ta hasi esaki na diferente forma. Tin bia dor di un investigashon grandi den kua nos ta hala atenshon di e situashon di un grupo di mucha. Otro bia ku un intervenshon di un kaso individual den kua ta solushoná un problema di un mucha rápido. I den tur kos ku nos ta hasi nos ta pone interes di mucha sentral.

Na 2018 nos a papia ku yunan di un mayor ku malesa síkiko òf físiko, ku yunan di kriansa i ku tòp deportistanan yòn. Ku yunan bou di tutela, hóbenan sin kas i muchanan ku ta krese den área di temblor na Groningen. Ku muchanan ku fería ta eksplotá, hóbenan ku tin problema ku komementu i yunan di veteranonan. I ku hopi mucha i hóben ku ke kompartí nan historia ku nos. Di e forma aki nos ke duna mucha i hóbenan un bos den nos trabou i trese dilanti eventual problemanan serka e partidonan responsabel.

Den e kapítulo aki nos ta deskribí nos trabou den 2018 i ta duna un bista di e sifranan mas importante di e kehonan ku nos a atendé. Nos ta kuminsá den e kapítulo aki ku un análisis den e abismo kresiente entre gruponan di hóben na Hulanda i kiko esaki ta pidi di adultonan.

2.1 Diferensia grandi entre muchanan felis i muchanan vulnerabel.

Ku mayoria di mucha na Hulanda ta bai bon. Nan ta krese den un ambiente agradabel, ta bai bon na skol i tin konfiansa den futuro. Pero tin tambe un grupo di mucha ku no ta bai bon ku nan. Un kalkulashon di sinku te dies porshento di e muchanan. Esaki ta 170.000 te 340.000 mucha ku tin problema na kas òf skol, ku tin di haber ku yudansa pa hubentut òf ku ta krese den pobresa. E muchanan aki na edat yòn ya ta eksperensia problemanan di adulto.

Mucha muhé ku un tata ku ta sufri di PTSS

«Dor ku mi tata tabata biaha hopi mi tabata hasi trabou di kas for di mi diesinku aña i mi a bira madurá trempan. Dor di esaki mi a falta un parti di mi hubentut.»

Na 2018 durante e Kinderrechtentour nos a hasi un investigashon di kon ta bai ku muchanan na Hulanda.³⁰ Esaki ta un tradishon ku nos a kuminsá na 2016. Kada dos aña nos ta bai rònt pais pa nos papia ku diferente mucha i hóben tokante kon ta bai ku nan i kiko nan ta haña importante. Durante e Kinderrechtentour 2018 nos a papia ku mas o ménos ochenta mucha i hóben i 1.700 mucha mas a yena un lista di pregunta amplio. Den esaki nos a puntra nan pa un sifra di rapòrt di nan bida. Un promedio di mucha a evaluá nan bida ku un 7,7. Muchanan ku a bisa ku nan no tin ningun problema ta duna nan bida hasta un 8.

Tin tambe un grupo di mucha ku ta ménos positivo di nan bida. Muchanan ku tin problema na kas ta evaluá nan bida ku kasi dos punto ménos ku muchanan ku no tin problema na kas. Esaki ta kontá tambe pa muchanan ku tin di haber ku yudansa pa hubentut i muchanan ku ta krese den pobresa. Dies porshento ta duna nan bida hasta un punto hopi abou, un promedio di 3,8.

³⁰ Rapport KOM009/2018 Als je het ons vraagt. Kinderrechtentour 2018

Mucha muhé ku un tata ku problema síkiko

«Ántes tabata dushi na kas. Pero aworakí kasi nunca. Mi bida a kambia i mi ta haña esei hopi teribel.»

Prinsipalmente tokante siguridat i stabilitat den nan bida muchanan ku ta krese den un situashon vulnerabel no ta satisfecho. Nan ta sinti nan mes insigur i ta prekupá pa nan futuro. Nan ta haña e yudansa ku nan tin mester, nan por sigui nan estudio, nan ta biba otro aña den e mesun kas? Hopi bia nan ta sinti falta di yudansa i sosten na skol i di adultonan den nan besindario. Nan tin ménos konfiansa den e hendenan ku ta rondoná nan i den nan futuro.

Mucha muhé ku un mama adikto

«Mi no sa kuantu tutor mi a haña. Despues di un tempu mi no tabata konta nada mas. Mi no tabatin mashá konfiansa mas.»

E diferencia entre muchanan felis i muchanan ku ta krese den un situashon vulnerabel ta grandi. Muchanan ku tin di haber ku problema ta evaluá nan bida riba tur área negativo kompará ku muchanan di nan mes edat ku no ta menshoná ningun partikularidat. Hopi bia nan ta sinti ku ta trata nan diferente. Meskos ku serka otro gruponan den komunidad, e diferencia entre e grupo grandi di mucha ku ta bai bon ku nan i e grupo chikí ku ta krese ku problema tambe ta sigui oumentá.

E diferencia aki ta bira mas grandi si e muchanan no ta haña e sosten ku nan mester. I esei ta netamente loke nos ta mira tin bia. Nos ta pensa hopi bia ku tur kos ta bon reglá pa muchanan na Hulanda. Pero un parti di e muchanan ta konta un otro historia. Ku nan mester warda luna riba yudansa, ku no tin enseñansa adekuá pa nan i p'esei ta sintá na kas. Nan ta sinti ku no ta skucha ni mira nan. Riba papel ta muestra ku tur kos ta bon reglá pero en realidat pa e muchanan hopi bia ta otro.

Mucha hòmber ku un tata drogadikto

«Mi no por komprondé. A interná mi tata pa su adikshon i a ser'é pa abusu doméstiko i ainda no a bin yudansa pa mi. Miéntras ku ta hopi lógiko ku esei tin efekto riba un mucha.»

Netamente e muchanan ku tin mas mester di yudansa no ta haña e yudansa aki òf ta hañ'é muchu lat. Esaki tin diferente motibu. Asina tin diskushon tokante finansiamentu di sosten, e peso di trabou serka kolaboradornan ku ta brinda yudansa na hubentut i dosentenan ta grandi i tin lista di espera largu pa yudansa pa hubentut. I kisas e deklarashon mas importante ta ku ta papia muchu di mucha na lugá di papia ku nan. Ku ta traha maneho i ta tuma desishonnan sin puntra e muchanan kiko nan tin mester. Ku no ta konsiderá bon e interesnan ora ta tuma desishon ku tin konsekuensia pa e muchanan. Asina por ta ku riba papel ta muestra ku tur kos ta bon reglá miéntras e realidat pa e muchanan ku hopi bia tin mester di ayudo ta otro.

Mucha muhé ku ta bou di tutela

«Bo no tin nada di bisa ora bo ta bou di tutela.»

Pa sòru ku ta konsiderá mihó e interes i bos di muchanan, den desishonnan ku ta trata nan bida, nos a inisiá na 2018, ku desaroyo di un guia pa stipuladó di maneho, mandatarionan i profeshonalnan rònt di artíkulo 3 di Tratado di Derecho di Mucha. E artíkulo aki ta trata kon bo por tuma un desishon na benefisio di mucha. Un terminologia ku ta usa hopi pero pa hopi no ta fásil hasié konkreto. Segun e artíkulo bienestar di e mucha mester ta e promé kos ku mester konsiderá ora ta tuma kualke desishon ku ta trata nan. Esei ta nifiká ku pa tur desishon ku tin konsekuensia pa un mucha òf grupo di mucha mester tuma na

konsiderashon e interesnan. Mester konsiderá e interes di mucha kontra otro interesnan. Aki semper ta wak elementonan spesífiko ku ta konta pa un mucha manera enseñansa, seguridad, salú i relashon di famia i mester skucha i konsiderá semper e vishon di e mucha. Finalmente mester skohe e desishon ku ta sirbi e mucha mas mihó den su desaroyo.

Na 2019 nos ta desaroyá un guia den konsulta ku organisashonnan pa kua e ta destiná. Ademas nos ke logra e añanan benidero ku kada desishon ku tin konsekuensia pa un mucha òf grupo di mucha ta konsiderá bon e interesnan den kua ta skucha e bos di e mucha.

Mucha hòmer den un instituto hubenil

«Tur hende ta biba riba nan mes isla. Tur ta bisa: bèleseí.»

Ademas di konsiderá bon e interesnan nos ta hasi un yamada na tur ku ta traha ku òf pa mucha pa tin kompromiso berdadero i un bista komun riba kiko un mucha tin mester. No solamente ora tin ku tuma un desishon tokante e mucha pero tambe na tur momentu den bida di un mucha. Wak mas leu ku e problema spesífiko di e mucha i dirigí bo mes riba tur área den nan bida. Skucha mucha, puntra kiko nan ta haña importante i hasi loke bo a primintí. Esei muchanan ku tine difísil ta haña importante, nan a konta nos. Solamente di e forma ei nos por surpasá e diferencia entre muchanan felis i muchanan den un situashon vulnerabel.

2.2 Derecho di mucha sentral

Kinderombudsman ta promové ku legisladornan, trahadónan di maneho i profeshonalnan ehekutivo ta kumpli ku derechonan di mucha na Hulanda. Nos ta hasi esaki dor di duna informashon tokante derechonan di mucha, atendé kasonan individual den kaso ku a faya ku derechonan di mucha i ta hasi investigashon. Nos ta duna konseho pidí i no pidí na legisladornan, trahadónan di maneho i profeshonalnan ehekutivo kon for di e perspektiva di derechonan di mucha por aktua i hala nan atenshon si nan no kumpli ku derechonan di mucha. Nos ta embolbí mucha i hóbenan i nos ta tene mas tantu posibel kuenta ku nan opinion, interes i mundu di eksperensia.

Asin'aki nos ke logra esaki:

- Tur mucha i hóben na Hulanda ta lanta den un ambiente sin violensia i ku ta stimulá;
- Ku interes den nan desaroyo den tur desishon ta pará dilanti den;
- Nan opinion ta konta;
- Ta trata nan igual kompará ku otro mucha i hóben.

Kuater artíkulo klave di Tratado di Derecho di Mucha di Nashonnan Uní (VN) ta liderá

Den tur kos ku nos ta hasi e kuater artíkulonon di e Tratado di Derecho di Mucha di VN – artíkulo 2, 3, 6 i 12 - ta na promé lugá. E kuater artíkulonon aki ta yuda den interpretashon di e otro derechonan di e tratado. Nan ta forma e paraplü bou di kua tur derecho di mucha ta kai. Ora tin tendensia ku diferente derecho no ta kuadra ku otro manera e derecho pa lanta serka bo mayornan i e derecho di un situashon di siguridad den kas e ora ei e artíkulonon klave ta yuda den tomo di desishon. Asina e artíkulo 6 ta stipulá ku muchanan tin derecho riba bida i desaroyo den amplio sentido. Artíkulo 3 ta bisa ku interes di mucha ta na promé lugá den tur desishon ku ta tuma ku ta toka nan. Den artíkulo 12 ta pará ku mester skucha mucha den tur desishon ku ta trata nan bida. Artíkulo 2 ta stipulá ku tur mucha mester por hasi uso di tur nan derechonan. Ta yama esaki tambe un prinsipio no diskriminatorio.

Ademas di e kuater artíkulonon klave e General Comment 14 ta un manual importante pa nos trabou. Den un General Comment e Kinderrechtencomité ta splika kon mester interpretá un sierto artíkulo. Den General Comment 14 e Komité ta indiká un lista di elementu ku mester konsiderá ora ta investigá interes di mucha pa stipulá un desishon spesífiko. Asina mester mira kiko un desishon ta nifiká pa salubridat mental di mucha, derecho riba enseñansa i kontakto di un mucha ku su famia. Tambe mester wak kiko ta hasi e mucha ei úniko i si ta un kaso di spesial vulnerabel òf si tin prekupashon di nan seguridat. O sea, den tur desishon bo mester stipulá kiko e ta nifiká pa e bida aktual di e mucha i pa su desaroyo.

Den investigashonnan nos ta hasi hopi uso di e asina yamá BIC-model. Den e modelo aki tin deskribí dieskuater kondishon ambiental ku mester pa por krese dushi, sigur i saludabel. Ta trata por ehèmpel di seguridat na kas i den besindario, kontakto ku amigunan i atenshon i amor di mayornan i otro adulto. Nos ta pidi mucha i hóbennan pa evaluá e diferente kondishonnan den nan ambiente di nan propio bida. Kon haltu nan ta eksperensia kalidat di e kondishonnan den nan ambiente, kon grandi e chèns ta pa un bon desaroyo di mucha i kon grandi e chèns ta ku ta bai bon ku un mucha. Mas abou e kalidat ta, mas problema e mucha ta eksperensia.³¹

2.3 Trabou di Ombudsman

E kurason di e trabou di e Kinderombudsman ta nos Ombuds trabou: evaluá i investigá notifikashonnan di mucha i adultonan tokante derechonan di mucha ku ta faya kuné. E notifikashonnan ku ta drepta tur dia via telefòn i e-mail serka nos kolaboradornan ta reparti bou di keho, preguntanan pa yudansa i petishon di informashon i señalnan. E notifikashonnan por bai tokante un organisashon gubernamental pero tambe di organisashonnan den kuido hubenil, kuido di salú, krèsh òf enseñansa. Tur hende por bini serka nos: muchanan mes, pero tambe nan mayor, otro miembronan di famia i profeshonalnan.

Tin diferencia entre keho, preguntanan pa yudansa, petishon pa informashon òf señalnan. Kehonan ta bai tokante posibel violashon di derecho di mucha den un kaso individual. Investigashon mester muestra ku di bèrdat por papia di esaki. Preguntanan pa yudansa ta preguntanan ku tin di haber ku mucha den kua no a duna un ròl formal di esaki pa Kinderombudsman. Por ehèmpel si un persona mester entregá un keho ainda serka e instansia ku e keho ta trata. Den un kaso asina nos ta pensa ku esun ku tin e pregunta ta referí nan na e instansia konserní. Si ta un problema agudo i konkreto nos ta hasi regularmente un intervenshon: nos ta tuma kontakto ku e organisashon konserní di e keho òf petishon pa yudansa ta enserá pa solushoná e problema. Petishon pa informashon ta preguntanan general tokante e instituto Kinderombudsman òf Derechonan di Mucha. Señalnan ta bai tokante posibel violashon di un derecho di mucha di gruponan mas grandi di mucha. Kuantu keho, petishon pa yudansa, petishon pa informashon i señalnan ku nos a risibí na 2018 i di kiko nan ta trata por lesa den paragraf 1.11.

³¹ Kalverboer & Zijlstra (2010), Het belang van het Nederlands kind in het Nederlands recht. Voorwaarden voor ontwikkeling vanuit een pedagogisch perspectief

Na 2018 nos a hasi diferente investigashon relashoná ku kehonan individual. «Opeens weg»³² i a investigá un keho tokante guia di Raad van de Kinderbescherming pa entrega obligatorio despues di un sekuestro di un mucha muhé di ocho aña. Den «Laat mij niet zitten»³³ ta hasi un investigashon en konekshon ku un keho di un mucha hòmber di diesinku aña riba e sistema di e kambio den kompensashon di detenshon hubenil. E keho di un mucha hòmber di dieseis aña di e funshonamentu di e instansianan di Voogdij i Reclassering ta pará sentral den e rapòrt «Veilig in de wacht»³⁴. Den e investigashon «Van het kastje naar de muur»³⁵ nos a trata un keho di un mucha hòmber di diesinku aña ku no ta haña yudansa pa su problema di komportashon.

E trabou di Ombudsman ta duna nos hopi informashon tokante e situashon di derecho di mucha na Hulanda. Dor di keda struktural na altura di e tipo di problemanan ku ta aserká nos, nos ta haña un bista di e tópikonan ku tin mester mas atenshon. Por ehèmpel den un forma di hasi un investigashon riba propio iniciativa, duna un punto di bisa òf kòmbersashonnan ku mandatarionan.

2.4 Investigashon struktural i proyektonan

Ademas di e investigashon en konekshon ku keho individual nos por tuma tambe desishon pa inisiá un investigashon òf un proyekto pa un tema struktural rondó di derecho di mucha. Ku nos investigashonnan nos ke hasi e problemanan di mucha visibel i ta hasi un yamada na gobièrnu i instansianan konserní pa mehorá e situashon di e muchanan aki.

Durante e Kinderrechtentour na 2018 nos a hasi un investigashon grandi kon ta bayendo ku muchanan na Hulanda. 1.700 mucha a yena un lista di pregunta amplio i durante e tour nos a papia ku ochenta mucha. Nos a presentá e resultadonan di e Kinderrechtentour den e rapòrt «Als je het ons vraagt. Kinderrechtentour 2018»³⁶. Den 2019 nos lo sigui analisá e resultadonan di gruponan spesífiko di mucha i trese esakinan dilanti.

³² Rapport KOM004/2018 Opeens weg

³³ Rapport KOM005/2018 Laat mij niet zitten

³⁴ Rapport KOM006/2018 Veilig in de wacht

³⁵ Rapport KOM008/2018 Van het kastje naar de muur

³⁶ Rapport KOM009/2018 Als je het ons vraagt. Kinderrechtentour 2018

Ademas di investigashonnan grandi nos ta skohe kada bes pa otro forma pa stimulá organisashonnan (gubernamental) pa mehorá algu pa e muchanan di Hulanda. Den e proyekto «Hoor je mij wel. Kinderen van ouders met een ziekte, verslaving of beperking»³⁷, mucha i hóbennan via un 'timeline' a laga nos sa kiko mester bai hasi pa mehorá e situashon di nan kompañeronan den problema. Un otro forma ta e karta di prekupashon den kua, basá riba un investigashon pa eksplorá nos ta hasi rekomendashon na partidonan responsabel. Den un karta na Minister van Rechtsbescherming, Minister van VWS i e institutonan sertifiká nos ta hasi un yamada pa mehorá e forma di tuma desishon tokante muchanan ku ta bou di tutela³⁸. Nos a kompartí nos prekupashon di e sistema di enseñansa na Boneiru i e posibilidatnan pa enseñansa apropiá ku den un karta di rapòrt na e instansianan konserní riba e isla³⁹.

2.5 Konseho riba maneho, legislashon i regulashon

Kinderombudsman ke pa pone atenshon na kreashon i evaluashon di maneho, legislashon i regulashon di derechonan di mucha. Nos ta duna konseho sea pidí òf nò tokante intenshon pa adaptá legislashon i maneho i si legislashon ta inkumbiniente pa e interesnan di sierto gruponan di mucha nos ta trese esakinan dilanti.

Riba petishon di Tweede Kamer nos a skibi diferente position papel na benefisio di kòmbersashonnan di mesa rondó òf evaluashon di maneho. Den e position papel pa evaluashon intermedio di e Jeugdwet (lei di hubentut) nos a mira, despues di tres aña ku a introdusí esaki, ku ainda no tur mucha ta haña e kuido ku nan tin mester i ta meresé⁴⁰. Den e position paper pa e kòmbersashon di mesa rondó, tokante fortifikashon mental di habitantenan di Groningen, nos a skibi ku ainda nos ta sinti falta di un vishon integral di kiko ta nifiká pa mucha i hóbennan krese den e área di temblor na Groningen⁴¹. Pa e seshon públiko di vaste Kamercommissie voor Justitie en Veiligheid tokante e plan di akshon Verbetering Feitenonderzoek in de Jeugdbeschermingsketen nos a formulá tambe un position paper. Den dje nos a skibi ku e plan di akshon lo trese diferente desaroyo positivo pero e kalidat di e investigashon di echonan ainda no ta bon⁴².

³⁷ Rapport KOM003/2018 Hoor je mij wel. Kinderen van ouders met een ziekte, verslaving of beperking

³⁸ Zorgenbrief voogdkinderen

³⁹ Rapportbrief KOM007/2018 Onderwijs op Bonaire

⁴⁰ Position paper Evaluatie Jeugdwet

⁴¹ Position paper Rondetafelgesprek mentale versterking Groningen

⁴² Position paper Rondetafelgesprek actieplan verbetering feitenonderzoek in jeugdbeschermingsketen

Riba iniciativa propio nos a trese un punto di bista tokante trese aktivo muchanan Hulandes ku ta den kampamentunan Sirio⁴³. Den un karta huntu ku de Nationale ombudsman nos a hasi un apelashon na Minister Wiebes van Economische Zaken en Klimaat pa hasi mas na e aserkamentu di e problemanan ku e habitantenan den e área di temblor ta eksperensia ku e operashon di refuerso⁴⁴.

Despues di e elekshon di Gemeenteraad nos a hasi, huntu ku dies organisashon hubenil, un apelashon den un karta na e dies miembronan di Raad pa embolbí mucha i hóbenan den nan plannan i ehekushon di maneho di e Gemeente. Kinderombudsman ta boga den un karta pa un punto di kontakto fiho pa mucha i hóbenan den Gemeente.⁴⁵

Informashon tokante Derecho di Mucha

Un tarea importante di Kinderombudsman ta duna informashon tokante Derecho di Mucha i opstákulonan hurídiko spesífiko di mucha. Pa medio di bishitanan di trabou, spich, mesa rondó i lès komo invitado na skolnan no solamente nos ta duna informashon pero nos ta haña tambe hopi informashon.

Un bon ehèmpel di esaki ta e bishitanan di trabou ku nos a hasi na 2018 durante e Kinderrechtentour i pafó di esaki. Unda ku nos bai nos ta konta di derecho di mucha i e trabou di Kinderombudsman. Mucha i hóbenan ta konta na nan turno kua ta e tópikonan ku nan ta haña ku nos mester kuminsá kuné.

For di Den Haag kolaboradornan di Kinderombudsman ta duna informashon tokante derecho di mucha den nan kòmbersashonnan ku mucha, mayor i dunadónan di kuido i otronan ku ta buska kontakto ku nos. Presentashonnan via prensa i media sosial tambe ta instrumentonan importante pa duna informashon.

2.6 Partisipashon di mucha i hóbenan

E derecho riba partisipashon ta un di e derechonan di mucha mas importante. Mester embolbí mucha i hóbenan den desishonnan ku ta influensia nan i nan opinion tambe mester konta den e desishon. Esaki ta konta pa tantu kasonan individual komo riba nivel di grupo. Nos no ta pidi atenshon solamente pa derecho riba partisipashon serka otro organisashonnan pero ta purba di ankra esaki tambe den nos propio trabou.

Den tur investigashon ku nos a ehekutá na 2018 ta embolbí muchanan pa medio di kòmbersashon òf lista di pregunta online.

Un proyekto importante ora ta trata partisipashon ta e Kinderrechtentour. Den e kòmbersashonnan i via e lista di pregunta nos a puntra mucha i hóbenan kua ta e tópikonan ku Kinderombudsman mester trata. Na 2018 e mucha i hóbenan a laga sa ku nan ta haña un situashon na kas sigur i ku amor, bon enseñansa i bon kuido importante. Tambe nan tin nesidat di adultonan konfiabel den nan besindario ku ta mira i berdaderamente ta skucha nan. Ku e historia, eksperensia i opinionnan nos ke duna mucha i hóbenan un bos den nos trabou i eventualmente plantia e problemanan serka e partidonan responsabel.

⁴³ Standpunt Nederlandse kinderen in Syrische kampen

⁴⁴ Brief aan de Minister van Economische Zaken

⁴⁵ Brief aan nieuwe gemeenteraadsleden

Huntu ku e organisashonnan hubenil ku a partisipá na nos Jongerenlobby na 2017 nos a publiká un infographic⁴⁶ di kiko mester tuma lugá pa amplia influensia di mucha i hóbenan den Tweede Kamer i nos a manda un karta na tur e miembronan di Gemeenteraad nobo ku un petishon pa embolbí hóbenan den nan trabou.

E próksimo añanan nos ke dediká aun mas na partisipashon di mucha i hóbenan den nos trabou. Asina nos ke eksplorá e posibilidatnan pa pidi mucha i hóbenan online i ku aksesu fásil nan opinion i nos lo sigui embolbí mucha i hóbenan den 2019 den tur loke nos ta hasi.

2.7 Kolaborashon lokal i internashonal

Nos tin komo Kinderombudsman koleganan riba nivel lokal i internashonal. Den e siudatnan Amsterdam, Den Haag, Rotterdam komo parti di nan fasilidatnan di Ombuds a apuntá un Kinderombudsman i un Jeugdbudsman ku ta atendé spesífiko ku asuntunan di hubentut den nan Gemeente. Na 2018 tin, meskos ku e añanan anterior, regularmente konsulta ku koleganan lokal den e Lokale Kinderombudsmannenoverleg (LOKIOM).

Riba nivel internashonal tambe nos a buska kolaborashon serka koleganan. Den e netwerk di Europese Kinderombudsmannen (ENOC) nos a papia durante e konferensha anual riba nivel Oropeso di salú mental di mucha i hóbenan i a kompartí best practices di Hulanda ku Europese Kinderombudsmannen. Den un deklarashon mutuo e Europese Kinderombudsmannen ta boga entre otro pa un strategia nashonal pa yudansa na mucha i hóbenan ku tin problemanan síkiko i pa ankra derechonan di mucha i e derecho riba informed consent – duna aprobashon pa trato basá riba bon informashon di dókternan i asistente sosial – den legislashon nashonal⁴⁷.

E punto di bista di e muchanan den kampamentunan Sirio tambe nos a buska kolaborashon internashonal. Nos defensa den kua nos a hasi un yamada pa buska aktivo muchanan den e kampamentunan a haña sosten di Kinderrechtencommissarissen Vlaams i Franses i di Kinderombudsmannen di Baskenland, Catalonië, Cyprus, Ierland, Luxemburg, Noord-Ierland i Polen.

Karibe Hulandes

Kinderombudsman ta para pa derecho di mucha i hóbenan na Hulanda pues tambe pa muchanan na Boneiru, Saba i Statia. Meskos ku de Nationale ombudsman Kinderombudsman tambe por atendé kehonan di e tres Gemeente i di e instansianan gubernamental ku ta aktivo einan. Ademas Kinderombudsman tin outorisashon riba organisashonnan di derechonan privá manera skol. Mester entregá keho promé serka e organisashon mes. Si esaki no por òf no ta logra e ora ei por presentá e keho na Kinderombudsman.

Pa por yuda muchanan di Boneiru, Saba i Statia bon ta importante pa Kinderombudsman sa kua instansia tei, kon e prosedura di keho ta funshoná i kon mucha i adultonan por alkansá Kinderombudsman i kontrali. P'esei nos a papia na yanüari ku mandatario, profeshonal i muchanan na Boneiru i na desèmber na Statia i Saba. Nos ke pa hopi mas mucha i adulto sa kon por alkansá nos na Karibe Hulandes. Esaki nos ta hasi den estrecho kolaborashon ku de Nationale ombudsman.

⁴⁶ Infographic Jongerenlobby

⁴⁷ Nieuwsbericht gezamenlijk verklaring ENOC jaarvergadering

2.8 Trabou i sifra

Kinderombudsman ta alkansabel via telefòn, mail i pòst pa pregunta tokante derecho di mucha i Kinderrechtenverdrag. Tur hende ku ta haña ku ta violá derecho di mucha por aserká nos.

Kontakto

Na 2018 1.998 bia a aserká Kinderombudsman ku pregunta, petishon pa yudansa, señal i keho. Esei ta un redukshon kompará ku 2017 den kua nos a haña 2.452 notifikashon. Meskos ku último añanan yudansa pa hubentut, enseñansa i relashon despues di divorsio ta haltu riba e lista di tópikonan pa kua a tuma kontakto ku nos.

28 porshento (567 notifikashon) di e kontaktonan ku a drenta serka nos na 2018 tabata bai tokante yudansa pa hubentut, na 2017 esaki tabata 32 porshento. Ta trata mayoria bia di preguntanan i keho tokante mudansa di muchanan for di kas òf pone mucha bou di supervishon. Muchanan ta aserká nos vários bia tokante problema ku tutor di famia. Ku 22 porshento (447 notifikashon) enseñansa ta na di dos lugá di tópikonan ku hendenan a tuma kontakto ku nos, na 2017 esaki tabata 24 porshento. Hopi bia ta trata di situashonnan den kua no a logra ofresé un mucha enseñansa apropiá i muchanan ku ta sintá na kas. Tambe ta drenta regularmente pregunta i keho tokante tèr na skol. Ku 14 porshento (285 notifikashon) relashon entre yu i mayor despues di divorsio ta pará na di tres lugá di tópikonan ku ta tuma kontakto ku nos. E kantidat di notifikashon na 2018 a baha leve, na 2017 nos a risibí 341 keho. Ta traha aki di por ehèmpel kehonan di mayornan ku no ta di akuerdo ku desishonnan di wes tokante areglo di bishita di yu serka mayornan. Pero tambe di muchanan ku tin molèster di bringamentu durante divorsio entre nan mayornan òf ku no ta skucha nan. Tambe tokante derecho di estranheronan (158) i pobresa (85) a drenta hopi pregunta i keho. Serka derecho di estranheronan ta trata prinsipalmente di pregunta i keho tokante pordon pa mucha. Serka pobresa mayoria di pregunta i keho ta bai tokante mudansa for di kas. Otro tópikonan ku a tuma kontakto ku nos ta kuido di salú, polis i hustisia, tèr i deskriminashon, seguridat online i media (sosial) i krèsh. Tur hende por aserká Kinderombudsman pa pregunta òf keho: mucha, mayor, wela i abuelo, mayor di kriansa, ruman hòmber i ruman muhé i profeshonalnan. Meskos ku e aña promé esnan ku mas a tuma kontakto ku nos na 2018 ta mayornan (1.120). Pero e kantidat di keho di e grupo aki a baha kompará ku 2017 di 58 porshento pa 56 porshento. E grupo di profeshonal (8 porshento) i mucha (7 porshento) ta sigui e grupo aki. Den e próksimo añanan Kinderombudsman ke buska mas kontakto ku mucha i hóbennan pa nan sa kon ta drenta mas fásil den kontakto ku nos pa pregunta i keho.

Mas ku mitar di e hendenan (1.103) a tuma kontakto ku nos via e-mail. Algu ménos ku mitar (878) ta hasi esaki via e number di telefòn grátis. Un kantidat chikí di hende ta tuma kontakto ku Kinderombudsman via pòst òf durante bishita di trabou.

3. TRABOU DI VETERANENOMBUDSMAN

For di dia ku e lei Veteranenwet a drenta na vigor na yùni 2014 de Nationale ombudsman a tuma e tarea i responsabilidat di Veteranenombudsman. Den e ròl ei nos ta atendé kehonan di veteranonan. Esakinan no solamente ta pa veteranonan pasombra Veteranenwet ta aplikabel tambe pa e relashonnan di veteranonan. Den praktiká partner, mayor, yu òf ñetunan di veteranonan ta hasi regularmente apelasjon riba Veteranenombudsman. Ademas de Veteranenombudsman tin e tarea pa informá gobièrnu i Tweede Kamer di nos konklushonnan. Den Veteranenwet e pilánan di mas importante ta:

- Responsabilidad pa veteranonan. Dor ku gobièrnu a tuma desishon pa manda militarnan afó e tin responsabilidad spesial pa kuido di veteranonan i nan relashonnan. Veteranonan mester por konta riba bon kuido despues ku nan bini bèk i nan keda ku leshon físiko òf síkiko. Si esaki ta nesesario e kuido mester keda permanente.
- Rekonosementu i balorashon pa veteranonan. Veteranonan tin derecho riba rekonosementu i balorashon pa nan esfuerso den sirkunstansianan di guera i durante mishonnan di pas i pa e rísikonan ku nan a kore den esakinan. Nan meresé e rekonosementu i balorashon aki di komunitat Hulandes pasombra nan a bai na disposishon di Hulanda. Den Veteranenwet a stipulá ku e maneho di gobièrnu mester ta dirigí riba promové rekonosementu i balorashon aktivo di veteranonan.
- Obligashon pa kuido. Veteranenwet tin un karakter preventivo tambe. E lei ta stipulá entre otro ku promé ku e veterano bai ku un mishon mester tin bon fasilidat di informashon tokante e posibel problemanan di salú i demanda di kuido.
- Derecho di por entregá keho. Veteranenombudsman ta independiente i no ta mará na Ministerie van Defensie. Nos ta paga tinu si instansianan gubernamental ta duna trato korekto na veteranonan. Nos ta hasi esaki tambe pa órganonan di derecho privá ku ta dediká na (kuido di) veteranonan. E tarea i outoridat di Veteranenombudsman ta menshoná den artíkulo 7b, 11a, 11b i 11c di Veteranenwet. E entidat di un Veteranenombudsman ta pa trese klaridat pa e veteranonan – un grupo spesífiko den nos komunitat ku un posishon hurídiko úniko – unda nan por yega ku tur tipo di keho. Aksesu na un Veteranenombudsman independiente ta baha e drèmpel pa entrega di keho. Dor di pone Veteranenombudsman bou di de Nationale ombudsman ta garantisá su independensia.

3.1 Veteranonan na Hulanda

For di 2014 tin 800 persona ku a akudí na Veteranenombudsman. Tin miles di veterano ku no a sirbi mas den temporada di guera pero a sirbi durante resien mishonnan di pas òf operashonnan pa kontrolá krisis den eksterior. Militarnan Hulandes a sirbí na Libanon (1979-1985) i mas resien na Bosnië, Kosovo, Irak, Afghanistan i Mali. E kantidat di veterano ta keda relativamente stabil dor di e generashon di veterano «yòn». Na 2017 tabatin un promedio di 111.700 veterano Hulandes⁴⁸.

⁴⁸ Ministerie van Defensie, Veteranennota 2017–2018, p. 12

Segun Veteranenwet artíkulo 1(c) e siguiente personanan ta kai bou di e definishon veterano: E militar, èks militar òf personanan ku tabata den servisio militar obligatorio, di forsan an armá Hulandes òf Koninklijk Nederlandsch Indisch Leger i tambe esnan ku tabata forma parti di e personal di kompra suheto na nabegashon, ku a sirbi Reino Hulandes bou di sirkunstansianan di guera òf a partisipá na un mishon pa mantené òf promové órden hurídiko internashonal asina leu ku e areglo di e mishon aki ta apuntá pa nos Minister.

3.2 Bista di kehonan 2018

Na 2018 a risibí 208 petishon di veterano i relashonnan. Adishonal Veteranenombudsman a kompilá den un fail di intervenshon 50 keho di veteranonan di e anterior Nederlands Nieuw-Guinea. Esei ta yega na un kantidat di mas ku 250 bishitante ku a aserká Veteranenombudsman na 2018. Kompará ku aña 2017 (152 petishon) esaki ta un omento grandi. Por regla e kehonan aki entre otro ku un intervenshon òf mediashon. Veteranenombudsman a atendé 54 di e 208 kasonan via un intervenshon di keho riba instansianan gubernamental.

No tin oido?

Guus, un veterano di Segundo Guera Mundial di 98 aña, komo miembro di e resistencia kontra un bombardeo a keda ku daño serio na su oido. Afortunadamente a kompensá e aparatonan di oido ku por yud'é skucha un poko. SVB ta ehikutá e lei Wetten voor verzetsdeelnemers en oorlogsgetroffenen i na 2014 a laga esnan ku konserní sa ku no ta posibel kompensá esakinan mas. E veterano mester bati na porta serka su seguro médiko. Guus no a risibí e karta nunca i ta asombrá ku na 2017 no a aprobá su petishon pa aparatonan di oido nobo. Despues di un intervenshon di Veteranenombudsman i intermediashon di ABP Minister van Defensie a bai di akuerdo pa kompensá ámbos aparato di oido.

De Veteranenombudsman a manda 50 fail di keho di veteranonan pa instansianan gubernamental òf instansianan ku tin un tarea enkuanto veteranonan manera Veteraneninstituut di Ministerie van Defensie. Ademas Veteranenombudsman mayoria bia ta duna konseho na veteranonan. Den dieseis keho e kaso tabata serka wes. Den e situashon aki Veteranenombudsman ta reservá. Tambe tin diesinku kaso ku a bolbe referí e keho na e instansia (gubernamental) pa nan atendé e kehonan interno. Den e kasonan aki e instansia ta haña oportunidat pa atendé e kaso promé ku de Veteranenombudsman mete den kontenido di e keho. Veteranenombudsman ta keda si na altura si ta yuda e veterano debidamente. Riba 1 di yanüari 2019 tabatin dieseis fail di keho di 2018 ku ta den tratamentu.

3.3 Investigashonnan

Na 2018 a ehikutá seis investigashon. Nos a skibi karta i rapòrt tokante esakinan i manda nan pa e mandatarionan ku opinion di Veteranenombudsman. E karta i rapòrtnan aki ta públiko i por konsultá nan riba e website di de Nationale ombudsman/Veteranenombudsman.

Investigashon di kuido despues di emigrashon di veteranonan

Un veterano ku un penshun di Militair Invaliditeitspensioen (MIP) ke emigrá pa Alemania. El a haña sa ku ta solamente personanan ku un penshun òf ònderstant ku ta pará riba e lista di EU (verdragsformulier E121) tin derecho pa mantené e kompensashon di kuido médiko. MIP no ta pará riba e lista aki. E veterano pues mester paga su mes seguro médiko pero e no ta sobra sèn pa esaki. E ta legumai emigrashon.

Veteranenombudsman ta haña ku tin un gap den e legislashon. P'esei na febrüari 2018 el a manda Minister van VWS un karta pa puntra pa adaptá e EU-verordening i agregá MIP na e lista di penshon i ònderstant legal. Minister van VWS a anunsiá ku e lo hasi esaki.

Investigashon di e término di kùr i inseguridat ku ta keda serka veteranonan vulnerabel

E investigashon di keho aki ta trata un veterano di Afghanistan ku a hañ'é den problema ku su mes despues un mishon intensivo den kua mas kolega a keda heridá. Su problemanan a manifestá nan mes den un periodo di uso di alkohòl i droga, agresividat, divorsio i un debe ku el a sobra despues di bende su kas. E veterano a keha ku den e periodo di desèmber 2007 te ku mart 2016 mester a pasa sinku (re)evaluashon pa e penshun Militair Invaliditeitspensioen. Despues di nuebe aña ainda e no tin klaridat di su situashon médiko final relashoná ku su kehonan síkiko. E kùrmentu i inseguridat di su situashon (finansiero) ta sòru pa hopi tenshon i strès serka e veterano aki.

Despues di apertura di investigashon di e keho pa Veteranenombudsman i e investigashon di e contenido di kuido di Inspectie Militaire Gezondheidszorg Minister van Defensie a sòru pa porfin e veterano haña klaridat den su situashon médiko. Ku e konseshon aki e veterano a haña trankilidat pa e kuminsá un bida nobo.

Investigashon na obligashon den kuido pa koleganan malu despues di terminá ku un mishon (uitzending)

Na 2013 un miembro di Koninklijke Marechaussee (KMar) tabata enkargá ku seguridat di un Minister durante un bishita na un kampamentu di refugiado na Libanon i Jordania. Despues di su regreso ta resultá ku e ta malu a konsekuensia di un infekshon. Esaki a konduzí na un malesa króniko. Finalmente a kùr e af komo militar i el a bai for di su servisio. E veterano a entregá un keho serka Veteranenombudsman pasombra e ta haña ku KMar a mand'é irresponsabel di biaha, a dun'é insuficiente guia durante su reintegrashon i a terminá su relashon di trabou sin dun'é suficiente atenshon.

Veteranenombudsman ta di opinion ku den e promé keho mester inventarisá e risiko i evaluashon. Tabata falta esaki. Minister no por a mustra tampoko ku e miembro di KMar a haña suficiente informashon promé ku el a bai di biaha. P'esei nos ta haña ku e Minister, komo dunadó di trabou, no a kumpli ku e kuido obligashon spesial. Veteranenombudsman ta di opinion entre otro ku pa e di dos keho KMar no a yuda suficiente pa kaba di regla e parti atministrativo di su aksidente di trabou. Prinsipalmente pa motibu ku e mes mester a traha su prosèsverbal di su aksidente di trabou. No tabatin klaridat tampoko si e casemanager lo a duna sosten na e veterano i di kua forma. Veteranenombudsman ta di opinion ku for di e investigashon no a resultá ku KMar a duna sosten na su reintegrashon i ku Minister, komo doño di trabou no a kumpli ku e punto aki di kuido obligatorio spesial. Veteranenombudsman a entregá na mei 2018 su rekomendashon na e Minister pa riba término kòrtiku duna e veterano rekonosementu i balorashon ku e tin nesidat pa e por bolbe haña konfiansa den Defensie.

Investigashon riba iniciativa propio: Un bista di e forma ku Defensie ta atendé keho

Na desèmber 2016 de Veteranenombudsman a hasi su promé investigashon na e forma ku Defensie ta atendé keho. Veteranenombudsman a risibí señalnan di veteranonan ku mester a warda hopi largu promé ku Ministerie van Defensie atendé nan keho. Ombudsman a risibí anteriormente keho di esaki kaba.

Esakinan no tabata parse insidental pero mas un problema struktural. Kehonan di veteranonan hopi bia ta kompliká. Un parti importante di e kehonan ta trata (falta di) kuido posterior i falta di un trayekto di reintegrashon. Ora veteranonan keha na Defensie di esaki no tabata atendé hopi di e kehonan aki di e forma adekuá. Por ehèmpel e ministerio no ta kontestá kartanan riba keho òf ta trata kehonan inkorektamente komo un karta normal. Tambe a nota ku e reakshon di Defensie no a trata e núkleo di e kehonan i ku tratamentu di keho ta dura muchu largu. Tampoko tabata registrá keho. P'esei Veteranenombudsman a konkluí ku atendé keho bou di e areglo bieu no tabata optimal i a entregá Minister van Defensie mas rekomendashon. Na 2017 a bini dilanti via media ku Defensie no ta atendé òf no ta atendé suficiente kehonan tokante komportashon indeseá dor di militarnan na serio. Aki ta trata entre otro di notifikashonnan di militarnan nobo ku a sali fo'i man. Den un asina yama karta di prekupashon Veteranenombudsman a pidi Defensie pa tene kuenta ku viktimanan di violashon di integridat i e interes pa atendé e proseso di keho ku koutela i transparente.

Den e rapòrt «Terugblik»⁴⁹ Veteranenombudsman a investigá na 2018 si a honra e rekomendashonnan menshoná den su karta di rapòrt di 2016. Nos a investigá tambe kon e Klachtenregeling Defensie, di 2016, ku a resultá di diferente areglo, ta funshoná den práktika. Den e rapòrt «Terugblik» a pone énfasis riba e echo ku atendé keho profeshonal ta mas ku « hasi solamente loke tin deskribí den e Klachtenregeling Defensie». Ku si den e areglo nobo pa atendé ku keho a stipulá e proseso i responsabilidatnan ora ta atendé ku keho, no ta un garantia ku ehekushon di e areglo ta sosodé den práktika sin ningun klase di problema. Pa esei mester trata e demandante i keho na un manera habrí i positivo. Un aktitut básiko positivo relashoná ku e demanda i keho ta importante. Esei ta nifiká ku esun ku ta atendé e keho no solamente ta aktua na interes di su propio organisashon pero tambe ta tene kuenta e interes di e demandante. For di e investigashon a resultá ku ainda mester mehorá hopi mas. Ta mira keho ainda muchu for di propio perspektiva i ta aserká esaki muchu formal. Tambe ta dura ainda muchu largu promé ku atendé e kehonan. Ainda un veterano no por entregá un keho personal serka Defensie.

Na yüli 2018 a diskutí e rapòrt «Terugblik» ku Minister i Staatssecretaris van Defensie. Veteranenombudsman a primintí ku lo duna un workshop kon atendé keho profeshonal na kolaboradornan di Defensie di moda ku nan por sigui kapasitá nan mes. Veteranenombudsman ta sigui vigilá djaserka e tópiko atendé keho dor di periódikamente monitoriá e desaroyonan.

⁴⁹ Rapport NO2018/033 Terugblik op de klachtbehandeling door Defensie

Investigashon riba propio iniciativa tokant reintegrashon

Defensie ta duna sosten na veteranonan ku a haña herido grave ku trayekto i kursonan intensivo. Dor ku e trayekto di reintegrashon ta dura mas largu ku dos aña UWV ta pone un sanshon salarial riba Defensie. Esaki ta nifiká ku Defensie mester paga e veterano su salario pa un temporada mas largu pasombra no a hasi sufisiente pa duna sosten na un empleado na momentu di reintegrashon. Tantu de Nationale ombudsman komo Veteranenombudsman a risibí e último añanan desena di keho riba falta di atenshon i guia durante ousensia pa motibu di enfermedat. Ora e veteranonan aki ta malu nan ta haña hopi bia e sintimentu ku ta laga nan pa nan kuenta. Esaki tin influencia grandi riba nan bida personal. P'esei na aprel 2018 Ombudsman a inisiá un investigashon di e keho i e señalnan aki.

Ademas di kòmbersá ku ámbos instansia a organisá na yüli 2018 un kòmbersashon di mesa rondó ku e mandatario i ekspertonan konserní. For di e investigashon aki a resultá ku falta di konosementu, traspaso lat di nan tarea i registrashon deskuidá ta e problemanan di mas grandi den e kadena di reintegrashon na Defensie. En general Veteranenombudsman ta positivo ku e mehorashon ku a kuminsá resientemente ku Defensie a primintí. Na final esaki mester resultá den mehorashon di konosementu, sosten i direkshon di e kadena di reintegrashon. Ta na Defensie pa ehekutá di bèrdat e mehorashon aki. Ademas Veteranenombudsman a rekomendá Defensie pa huntu investigá kua espasio e leinan Veteranenwet i de Wet verbetering poortwachter ta ofresé pa un mihó reintegrashon den kua ta tene kuenta ku e sirkunstansianan personal di veteranonan.

Den primavera di 2019 Veteranenombudsman a puntra Minister van Defensie kiko ta e desaroyonan. Na 2020 lo revisá e investigashon aki pa stipulá si e konosementu, sosten i direkshon berdaderamente a mehorá.

Investigashon «gestolen pensioenen» Veteranonan Nieuw-Guinea Koninklijke Marine

Na 2018 un grupo di 50 veterano, ku a sirbi den Koninklijke Marine, a entregá un keho na Veteranenombudsman. Nan a sirbi entre otro na e anterior Nederlands Nieuw-Guinea. Nan no tabata risibí penshun pa e añanan ku nan a sirbi den Koninklijke Marine i no tabata di akuerdo ku esaki.

Unda mi añanan di penshun a keda?

Gerard a kuminsá na 1956 na Marina i a keda te 1962. Di ougùstùs 1958 te novèmber 1959 el a sirbi na Nederlands Nieuw-Guinea. E tempu aki e añanan di penshun tabata konta dòbel. I na e uitzending ei e ta yama danki pa su status komo veterano. Riba e dia ku e ta baha ku penshun el a risibí notisia di Algemeen Burgerlijk Pensioenfonds (ABP). ABP ta ehekutá e leinan di penshun militar na nòmber di Ministerie van Defensie. Gerard no tin derecho riba penshun di Marina. Ta resultá ku Gerard no ta su so. Un grupo di mas o ménos sinkuenta veterano di Marina ta den e mesun situashon. Dor di e karta friu di rechaso nan ta sinti ku no ta rekonosé nan. Pa Gerard su kana a yena i a buska kontakto ku Veteranenombudsman. Ta resultá ku e akumulashon di penshun militar e añanan ei tabata stipulá via lei. For di dia ku e lei Algemene militaire pensioenwet a drenta na vigor e forma di akumulá penshun aki no a kambia; ta konta un akumulashon di minimal sinku aña di servisio i no tin akumulashon di derecho riba penshun promé ku hasi diesocho aña, asina a resultá for di e investigashon di Veteranenombudsman. E grupo di veteranonan aki a drenta servisio ku nan dieseis aña. Pa Veteranenombudsman ta bon kla ku pa e veteranonan esaki ta hopi insatisfecho. Nan ta sinti ku no ta balorá nan i esei ta duna nan un sintimentu amargo. No a

informá nan e tempu ei tokante nan akumulashon di penshun i awor nan ta konfrontá ku un karta friu di rechaso. Ta organisá un kòmbersashon entre e veteranonan konserní i Ministerie van Defensie pa akclará un ke otro i pa mira si tin solushon. Veteranenombudsman no por kambia nada na e situashon mes. Minister van Defensie tambe mester tene su mes na lei. E kòmbersashon a resultá si den un karta nèchi di Minister den kua e ta ekspresá su balorashon pa e veteranonan i ta splika kiko e situashon di penshun di e veteranonan ta enserá. Komo rekonosementu a risibí e veteranonan, nan partner i guia pa un sena.

3.4 Resultadonan di investigashonnan anterior di Veteranenombudsman

De Veteranenombudsman ta spera ku ta atendé na un manera serio ku e rapòrt i rekomendashonnan. Den algun fail nos a mira na 2018 mehorashon relashoná ku nos investigashon i intervenshonnan.

Solisitut di famianan pa rekuperashon di restunan di avion Segundo Guera Mundial

Veteranenombudsman a ekspresá na 2016 su preokupashon na Minister van BZK di e tratamentu desigual di solisitut di rekuperashon di restunan di avion di Segundo Guera Mundial. Den práktiko e Gemeente ta tuma desishon independiente kon ta atendé e rekuperashon di e restunan di avion. Esei ta nifiká ku riba petishon di famianan di defuntu tin bia ta reskatá e restunan i tin bia no. Esaki ta konfundí e habitante. E partidonan konserní a trese dilanti na Veteranenombudsman ku un kordinashon nashonal riba e punto aki por yuda. E motibu pa esaki tabata un keho ku de Veteranenombudsman a risibí di Stichting Berging Stirling W7630.

E fundashon aki a keha di esaki ku e Gemeente Echt-Susteren a tuma desishon pa reskatá un restu di un avion ku ta tira bòm ku un parti di tripulashon Ingles. E deseo di e fundashon aki a haña sosten tambe di solisitut di miembronan di famia di e tripulashon ku a fayesé. E Stafofficier Vliegtuigberging a konsehá pa reskatá e restu. Segun e Gemeente no tabatin peliger di eksploshon pues no ta tin nesesidat di reskate. Na yùli 2018 Minister van BZK a informá ku den e próksimo 10 añanan lo koba trinta restu di avion di Segundo Guera Mundial. Ku esei nan a honra petishon di Veteranenombudsman. Ademas Gemeente Echt-Susteren a disidí na sèptèmber 2018 pa tòg reskatá e restunan.

Posishon di èks partner

Veteranonan ku dor di nan uitzending tin leshon físiko i síkiko por apelá pa fasilidatnan ku Veteranenwet ta brinda ku a stipulá na 2014. Lei ta regla e rekonosementu i kuido di e veterano i su relashonnan. Èks partner no ta kai bou di e definishon relashon di e veterano. Un kantidat di èks partner a aserká Veteranenombudsman pasombra nan ta haña no ku no ta hasi hustisia na e sosten i kuido ku, den sirkunstansianan hopi difisil ku nan tabata aden, a duna nan èks partner. Despues ku e relashon a kibra algun di e èks partnernan a keda ku debe òf keho di salú. Problemanan ku a inisiá dor di e kehonan serio (hopi bia síkiko) di e veterano. Nan a laga nos sa ku tin mas èks partner ku ta sintá ku e situashon aki i a pidi yudansa struktural di Defensie den e problemanan aki.

Veteranenombudsman a inisiá ku un eksplorashon di e magnitud di e problema i trese eventual solushonnan dilanti. Defensie a duna den un kantidat chikí di kasonan individual yudansa konkreto pero no tabatin un maneho stipulá pa esaki. Resultado di e eksplorashon ta ku tur organisashon konserní ta di akuerdo ku otro ku Defensie mester tin bista pa kasonan difísil. Ademas instansianan konserní mester mehorá nan registrashon di e petishonnan di èks partner pa yudansa pasombra tin suficiente bista riba e magnitud di e problemátiko aki.

Veteranenombudsman a enfatisá ku mester tin posibilidat pa atendé e kasonan na midí i kontinuá ku esaki den futuro. Den e debate tokante e Veteranennota na yüni 2018 Minister van Defensie a bolbe suprayá esaki.

Retiro pa uso di droga veteranonan

Den e último añanan Veteranenombudsman a risibí señalnan ku veteranonan yòn a haña nan den problema despues di un mishon i entre otro ta usa droga komo preteksto. Durante di nan retiro algun di nan tabata konosí serka Militaire Geestelijke Gezondheidszorg. Veteranenombudsman a enfatisá na 2016 ku e no ta kontra e kriterio pa retiro pero ta deseá ku ta tene e sirkunstansianan personal na konsiderashon. Militarnan ku nan a gara ku uso di droga no mester haña retiro «sin honor» outomátiko. Defensie den nan reakshon riba esaki a deklará ku eksperensianan di truma durante un mishon pa nan por ta un motibu pa desviá for di nan maneho di serotoleransia. Den e sirkunstansianan ei Defensie por wak si por yuda e persona en kestion, i wak kua fasilidat por hasi uso di dje i si tin hustifikashon pa adaptá e motibu pa e retiro.

Na desèmber 2018 Ministerie van Defensie a deklará ku na 2019 ta bai reevaluá e maneho ku ta ehekutá den kaso di retiro pa motibu di uso di droga. Veteranenombudsman ta sigui e desaroyonan djaserka.

Retiro sin honor?

Rick ta militar profeshonal for di 2006 i el a bai dos bia Afghanistan. Na 2012 el a haña retiro sin honor pasombra a hañ'é den posishon di softdrug. El a indiká ku uso di softdrug e tempu ei tabata pa motibu di su problemanan síkiko okashoná pa PTSS ku ela a haña durante su uitzending. Ricki no por a biba ku e stèmpel «oneervol»; esaki tabata stroba su rekuperashon. Na 2018 Veteranenombudsman a pidi Defensie pa bolbe konsiderá e motibu di retiro. Esaki a kondusí na kambio di e motibu di retiro pa retiro ku honor pa dor di inkapasidat.

«Eens een outlaw, altijd een outlaw»

Ministerie van Justitie en Veiligheid a karakterístika e klup di motosikleta di veteranonan Veterans MC komo un asina yamá Outlaw Motorcycle Gang (OMG), sin rekonsiderá periódikamente e situashon di Veterans MC. Veteranenombudsman ta haña ku e Minister no a tene suficiente kuenta ku e impakto ku e maneho di OMG por tin. Esaki Veteranenombudsman a konkluí den su rapòrt di investigashon di 2017 «Eens een outlaw, altijd een outlaw».

Na mart 2018 a haña un reakshon di Minister van Justitie en Veiligheid riba rekomendashonnan di Veteranenombudsman. A honra e rekomendashonnan di Veteranenombudsman i a base di e informashonnan resien Minister van Justitie en Veiligheid a reevaluá e situashon di Veterans MC. Pasombra a sigui e rekomendashonnan de Veteranenombudsman a sera e fail na 2018.

3.5 Ken ta hasi apelashon na Veteranenombudsman?

Pa por haña un bista di e grupo di veteranonan ku ta hasi un apelashon na Veteranenombudsman nos ta registrá e kantidat di karakteristikanan di keho. Na kua mishon a partisipá, e parti di forsanan armá di e veterano a sirbi i e kategoria di edat di e veterano.

E grupo di mas grandi di veteranonan individual ku a hasi un apelashon na de Veteranenombudsman na 2018 a sirbi den e anterior Yugoslavia (46 veterano), sigui pa veteranonan ku a bai Afghanistan (32 veterano). Ta notabel e kantidat ku a subi di veteranonan di Afghanistan, na 2017 esakinan tabata apénas diesun keho. Ademas tin un bahada den e veteranonan di Indië, parsialmente debí na introdukshon di Uitkeringsregeling Backpay. Mirando e edat di e veteranonan di Segundo Guera Mundial i e veteranonan di Indië Hulandes ta kere ku e kantidat di kehonan di e grupo di veteranonan aki den e próksimo añanan lo sigui baha.

Di e mayoria veteranonan (108) ku a hasi un apelashon na Veteranenombudsman a sirbi den Koninklijke Landmacht. Esaki tabata e kaso tambe e dos añanan anterior. Un resultado lógiko di e kontribushon di Landmacht den e mishonnan largu na Libanon, anterior Yugoslavia i Afghanistan.

No ta den tur fail tin e edat di e solisitante nota. Den 115 fail si a registrá edat di e veterano. Mayoria di veterano (54) ku a aserká Veteranenombudsman a kai den e kategoria di 41 pa 60 aña.

3.6 Riba kiko ta reklamá?

E kehonan ku a entregá tin bia ta enserá diferente parti di keho. Tambe tabatin algun keho ku tabata trata mas instansia. E fail di keho di 2018 tin un total di 279 parti di keho (2017: 181). Pa por haña un mihó bista riba kiko ta entregá keho Veteranenombudsman ta mantené e siguiente kategorisashon di e partinan di keho:

- fasilidat di entrada
- fasilidat di kuido médiko
- rekonosementu
- kuido posterior
- problemátiko ku debe
- término di tratamentu
- otro

E mayoria di keho ta bai tokante fasilidatnan di entrada (80 keho, 2017: 60). Esaki kompará ku añanan anterior. Tin un oumento di e kantidat di keho ku veteranonan (òf nan relashon) ta reklamá tokante falta di rekonosementu (60 keho, 2017: 37) of kuido posterior (42 keho, 2017: 21). E kantidat di keho ku tin di haber ku problemátiko di debe (11) a keda stabil.

Instansianan

E kantidat mas grandi di petishonnan ku nos a risibí, 138 di e 208 ta tokante Ministerie van Defensie i het Algemeen Burgerlijk Pensioenfonds, komo organisashon enkargá ku penshon di militarnan desabilitá i fasilidatnan pa víktimanan militar di guera òf servisio. Adishonal e kehonan tin di haber ku otro instansianan gubernamental manera Gemeente (3), Instansianan ku ta duna ònderstant (16) i otro ministerionan (6). Un parti di e kehonan tin relashon tambe ku organisashonnan di derecho privá (31) ku un tarea pa ku veteranonan manera de Veteraneninstituut (16) i fundashon de Basis (7).

3.7 Internashonal

Veteranenombudsman ta forma parti di un netwerk internashonal di instansianan di Ombudsman militar. Centre for the Democratic Control of Armed Forces (DCAF), establecé na Genève, a lanta e netwerk aki na 2009. Tur aña ta tuma lugá e konferensha International Conference of Ombuds Institutions for the Armed Forces (ICOAF), ku partisipashon di tur instansia di Ombudsman militar ku ta afiliá. ICOAF ta un konferensha internashonal ku ta dirigí su mes riba interkambio di eksperensia den tratamentu di kehonan i di hasi investigashon riba derecho humano i bienestar di habitantenan i personal di forsa armá. Na e konferensha ta partisipá un kantidat di mas o ménos 90 representante di instansianan di Ombudsman di mas ku 40 pais inkluso e Nationale Ombudsmannen, Miebronan di Ombuds di Defensie, Inspektornan General, Komishonnan di Supervishon di Parlamento i Komishonnan Nashonal di Derechonan Humano komo tambe representantenan di EU, NAVO, OVSE i VN.

For di 2013 de Nationale ombudsman/Veteranenombudsman a partisipá na e konferenshanan i ta duna un kontribushon aktivo na ICOAF. Na 2016 Veteranenombudsman a organisá e di ocho ICOAF den koperashon ku Defensie i DCAF. Den òktober 2018 a tene e di dies ICOAF na Johannesburg. De Veteranenombudsman tabata un di e oradornan prinsipal durante e konferensha. El a hasi un apelashon pa mas kordinashon mutuo i bishita (di trabou) na e trupanen internashonal den e áreanan ku militarnan ta den un mishon. No solamente den e áreanan di mishon pero tambe kaminda ta manda militarnan pa fluho di migrantenan òf desaster. Na 2019 e konferensha ta tuma lugá na Sarajevo. Veteranenombudsman tin gana di kòmbersá ku Minister van Buitenlandse Zaken tokante kontribushon di Hulanda promé ku e konferensha. Na novèmber 2018 Veteranenombudsman a kòmbersá ku Europese Parlement na Brussel. E Defensie commissie (Subcommittee on Security and Defence) i su kolega Aleman di Bundestag, de Wehrbeauftragter Dr. Hans-Peter Bartels a pidi pa kompartí nan eksperensianan durante e oudiensiá. E komishon tabata ke sa mas tokante kon ta salvaguardiá derechonan di sòldat prinsipalmente durante mishonnan militar.

3.8 Perspektiva Veteranenombudsman

Monitoriá kon Defensie ta atendé ku keho

Na desèmber 2016 Veteranenombudsman a entregá rekomendashonnan na Minister van Defensie pa atendé keho di veteranonan na un manera profeshonal. Na 2018 a sigui e rapòrt Terugblik op de klachtbehandeling van Defensie. Veteranenombudsman a palabrá ku e ministerio ku nos ta bai duna sosten na nan kolaboradornan ku workshop tokante atendé ku keho profeshonal. Ademas na 2019 Veteranenombudsman a desaroyá un sistema pa por monitoriá periódikamente kehonan ku Defensie ta atendé.

Ehekushon penshun pa desabilitat di militar

Na 2018 Veteranenombudsman a manda un karta di prekupashon pa Minister van Defensie tokante e periodo di espera inaseptabel pa ehekutá penshun di desabilitat di militarnan. Minister a duna di konosé den su reakshon ku tin un skarsedat di dòkternan pa kùr. Veteranenombudsman ta mira un problema mas grandi i struktural. Tin mas ehèmpel di kehonan di èks militarnan ku tin di haber ku periodo di espera inaseptabel i lunanan largu entre un petishon i un invitashon pa bini na un ora di konsulta. Habitantenan ku ta hasi un apelashon riba fasilidatnan legal di entrada mester por haña den un tempu relativamente kòrtiku sa resultado di nan pregunta si ta honra nan petishon. Veteranonan ku ta pidi un MIP mayoria bia tin di haber ku problemátiko síkiko.

Netamente pa e grupo vulnerabel aki ta di sumo importansia pa atendé Tweede Kamer, vergaderjaar 2018–2019, 35 135, nr. 2

nan petishon rápido. Den Veteranenwet tin legalmente stipulá e obligashon di kuido spesial pa veteranonan, ku pa motibu di nan uitzending a haña leshon físico i òf síkiko. Aksesu na fasilidatnan i seguridat hurídiko ta un eksigensia den esaki. Problemanan di kapasidat serka ABP/SMO na opinion di Veteranenombudsman no por ta motibu ku ta laga e petishonnan di veteranonan keda drumi.

Pa motibu di e urgensia Veteranenombudsman a pidi e Minister na yanüari 2019 ku énfasis pa buska un solushon ku ta hasi hustisia na e kuido ku ta nesesario. En general pero prinsipalmente pa e grupo aki. Banda di esei Veteranenombudsman ta start den e promé kuartal di 2019 un investigashon riba propio iniciativa riba e problemátiko amplio.

Oumento di proseduranan hurídiko

Na 2011 de Nationale ombudsman a intermediá den realisashon di e areglo Ereschuld. E areglo aki ta un ònderstant spesial di un bia komo rekonosementu pa veteranonan, ku pa motibu di nan esfuerso durante e sirkunstansianan di guera i òf operashon pa kontrolá krisis, a haña leshon físico òf síkiko. E speransa tabata ku un areglo genérico manera Ereschuld lo a kontribuí na baha e kantidat di claim. Apesar di e Ereschuld i e areglo pa ehekutá daño perhuisio kompletu e kantidat di proseduranan hurídiko a oumentá. Esaki ta kontrali na e deseo di Minister van Defensie pa yega na «dejuridisering» di disputanan. Proseduranan largu te na e wes di mas haltu por lo general no ta solushoná e konfliktonan ku tin bou di otro. Na 2016 Defensie a tuma medida pa trata e kasonan ku urgensia. Entre otro pone èkstra kapasidat i sèn disponibel. No ta konosí si esaki tambe a trese un redukshon den e kantidat proseduranan hurídiko. Den 2019 Veteranenombudsman ta sigui e desaroyonan riba e tereno aki.

Sosten struktural sentro di enkuentro pa veteranonan

Na Hulanda tin mas o ménos binti kas pa veteranonan i nan relashonnan (walk-in) por bishitá. Tambe tin un kas asina na Kòrsou. Veteranonan por presentá na e kas pa kòmbersá ku un kompañero, pa pasadia i òf pregunta pa yudansa. For di e kasnan aki nan ta yuda Gemeente tambe na aktividatnan manera konmemorashon òf proyektonan di skol. Finansiamentu pa e walk-in kas ta diferente i dependiente di subsidio, regalu i donashon. Esei ta hasi difisil pa sobreviví, pa traha dirigí riba futuro i esei ta trese inseguridat. Veteranenombudsman ta boga pa en lo futuro regla esaki di un otro forma ku un kontribushon struktural di gobièrnu. Esaki ta garantisá ku e kasnan ta keda eksistí i ta skapa Reino i Gemeente gastunan di kuido ku di otro banda (parti) ta bai na trabou sosial, pasadia òf guia intensivo. Na 2018 Bruins Slot/Kerstens a entregá ademas un moshon den kua ta hasi un yamada na gobièrnu pa regla esaki. Na 2019 Veteranenombudsman ta sigui aktivo riba e fail aki.

4. NOS HENDENAN

De Nationale ombudsman, Kinderombudsman i Veteranenombudsman ta haña importante ku kolaboradornan regularmente ta desaroyá nan mes i mas tantu posibel ta den kontakto ku habitantenan i instansianan gubernamental. Esaki ta e úniko manera pa atendé keho di habitantenan na un manera profeshonal i kompartí nan konosementu ku gobièrnu.

E kapitùlo aki ta trata e hendenan den organisashon. Kuantu empleado tin i kiko ta nan karakteristikanan? Kon nan ta duna atenshon na desaroyo personal i ousensia pa motibu di enfermedat. Tambe nos ta deskribí kiko nos ta hasi pa keda den kontakto ku organisashonnan rondó di nos. Ademas nos ta duna un resúmen di e funshonnan sekundario (nevenfunctie) di e titularnan di e organisashonnan i e kehonan ku ta dreña riba nos.

Kantidat di personal

Na 2018 de Nationale ombudsman, Kinderombudsman i Veteranenombudsman tabata haña sosten di 168 empleado (151 fte).

Struktura personal

Pa aña kaba tin un porsentahe haltu di hende muhé ku ta traha na de Nationale ombudsman: 70,2 porshento hende muhé 29,8 porshento hende hòmber. Banda di esei e struktura di edat di e personal den kantidat ta lo siguiente:

	20-24	25-34	35-44	45-54	55-59	60+
2017	4	24	39	54	21	16
2018	4	26	43	56	18	21

Serka de Nationale ombudsman tin hopi persona di edukashon haltu ta traha. Esaki por mira bèk den e repartishon di e lista di skal salarial. Hopi empleado ta den skal salarial 11. Esaki ta e skal di gran mayoria di grupo di funshon: esun di investigadó. Aki bou tin e okupashon den e diferente skalan salarial eksklusivo esun di e titularnan.

		5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
2017	hende muhé	11	0	1	12	1	10	51	12	8	4	0	0	0
	hende hòmber	4	0	0	3	0	6	22	3	8	1	0	0	1
2018	hende muhé	3	7	1	10	5	9	49	20	8	5	0	1	0
	hende hòmber	0	4	0	3	0	7	20	6	6	3	0	0	1

Stazjèr

Na 2018 9 studiante a kore stazje serka nos. Mayoria di e stazjèrnan a bini di estudionan hurídiko di skolnan avansá.

Kolaboradornan Desaroyo

De Nationale ombudsman ta duna kolaboradornan e posibilidat pa nan desaroyá nan mes dor di sigui estudio i kursonan. Na 2018 a ofresé estudionan riba tereno di e lei nobo di privasidat (AVG), atendé ku keho profeshonal (workshop di kolaborador pa kolaborador), maneho di konflikto, reforsá kapasidat mental i riba e tereno di efektividat di nos trabou. Tambe hopi kolaborador di nos organisashon por a sigui un estudio òf training.

Ousensia pa motibu di enfermedat i vitalidat

Na 2018 ousensia pa motibu di enfermedat a oumentá di 3,7 pa 6.5 porshento. E oumento aki pa gran parti ta okashoná pa ousensia pa largu tempu – no relatá na trabou – (mas ku seis siman).

Vitalidat ta un punto di atenshon importante pa de Nationale ombudsman. Nos ke ta un dunadó di trabou ku kolaboradornan vital ku por traha ku seif. Pa esaki tambe nos a stipulá un maneho. Tambe nos ta organisá workshop tokante ousensia pa motibu di enfermedat i vitalidat pa management i kolaboradornan por partisipá henter aña na aktividatnan deportivo, durante lùch i despues di trabou.

Kolaboradornan eksterno

Nos ta haña diario keho di habitantenan di un gran kantidat di instansianan gubernamental. Ta p'esei konosementu di e instansianan ei i kon nan ta traha ta importante. Tambe ta importante pa e kolaboradornan ku ta atendé keho tin bista den e mundu di e habitante.

Aki nos ta traha riba lo siguiente:

- Kolaboradornan ta hasi bishita na diferente instansia gubernamental i organisashonnan sosial. Nan ta sigui, organisá i duna diferente workshop, lektura i kurso ku ta bai tokante habitante i gobièrnu na vários grupo, institutonan di enseñansa i instansianan;
- Nos ta pone kolaboradornan na disposishon di otro organisashonnan. E kolaboradornan mes por pidi esaki. Na 2018 algun kolaborador a hasi uso di e areglo aki;
- Kolaboradornan di otro organisashonnan tambe ta bini na disposishon di de Nationale ombudsman.

Trabounan sekundario (Nevenfuncties)

Na 2018 e titularnan a okupá e siguiente trabounan sekundario. Esaki ta e situashon riba 31 di desèmber 2018. Nos ta publiká tambe e trabounan sekundario riba nos website.

Nationale ombudsman: Reinier van Zutphen

- Dosente Studiecentrum Rechtspleging (entrante 1 di aprel 2005, ku pago di honorario pa kada kurso)
- Ambasadur Stichting voor Vluchtelingen-studenten UAF (entrante 1 di novèmber 2013, sin pago)
- Presidente (ántes miembro) Raad van Toezicht Juridisch Loket (entrante 5 di yùli 2012, ku pago)
- Presidente (ántes miembro eerder lid) Raad van Toezicht i key expert Center for International Legal Cooperation (entrante 20 di desèmber 2013 –presidencia sin pago; kompensashon pa ehekushon di mishon ku tarifa pa dia i gastunan)
- Miembro direktiva Kirchheiner Stichting Ombudsman en Democratie (entrante 1 di aprel 2015, sin pago)
- Miembro di Raad van Advies College Rechten van de Mens (entrante 1 di aprel 2015, sin pago)
- Presidente di Vereniging voor Klachtrecht (entrante 13 di aprel 2016, sin pago)
- Miembro di direktiva di de Europese Regio van het Internationale ombudsman instituut (International Ombudsman Institute) (entrante 8 di sèptèmber 2016, sin pago)
- Miembro Comité van Aanbevelingen: rekomendashon pa un buki tokante resistensia di studiantenan na Rotterdam (funshon temporal, sin pago)
- Presidente Raad van Toezicht Stichting Advisering Bestuursrechtspraak (StAB) na Den Haag (entrante 2 di òktober 2017, pago ku kompensashon pa gastunan)
- Miembro Raad van Advies Instituut Gak (entrante 1 di yùli 2018, ku pago)

Ombudsman supstituto: Joyce Sylvester

- Presidente Visitatie Gerechten 2018 (entrante 17 di yüli 2018, pago)
- Raad van Toezicht van het VSB Vermogensfonds (entrante 1 di yanüari 2018, ku pago)
- Presidente Direktiva Bestuur Giro 555, SHO (entrante 21 di mei 2015, sin ku pago)
- Voorzitter Raad van Toezicht PCOU/St. Willibrord Utrecht (entrante 1 di ougùstùs 2018, ku pago)
- Ambasadur Stichting duurzame Ontwikkeling Nederland Suriname (d'ONS) (entrante 2006, sin pago)

Kinderombudsman: Margrite Kalverboer

- Profesor Kinderen, pedagogiek, kinderrechten en vreemdelingenrecht na Rijksuniversiteit Groningen (sin pago)

Keho riba de Nationale ombudsman

E kolaboradornan di de Nationale ombudsman ta hasi tur loke ta posibel pa yuda habitantenan ku no ta sali afó ku gobièrnu. Tòg ta resultá ku tin hende, despues di kontakto ku nos kolaboradornan, no ta satisfecho i ta entregá un keho. Na 2018 Nationale ombudsman a risibí 131 keho riba su kolaboradornan.

Den 43 kaso tabata trata di un keho tokante e opinion òf desishon di de Nationale ombudsman. E kehonan no a bai tokante e forma di trato di e kolaborador pero di e opinion di de Nationale ombudsman. E kehonan a drenta komo petishon pa bolbe atendé e kaso.

A atendé 51 keho di forma informal. Serka un tratamentu informal hopi bia e solisitante ta tuma kontakto ku e hefe di e kolaborador konserní pa diskutí e keho i pa hasi un palabrashon práktiko di un kaso ku ta andando.

Den 37 kaso de Nationale ombudsman a duna un opinion por eskrito di e keho. A deklará 12 di e kehonan aki fundá. Den mayoria di kaso ta trata di habitantenan ku ta haña ku no a atendé nan ku e rapides nesessario i tabata ke un reakshon di nos mas trempan. Pa evitá esaki den futuro nos kolaboradornan lo tene e habitantenan konsistente regularmente na altura di e desaroyo di nan kaso. Por ta un kaso ta dura mas largu ku a plania pero ta importante pa sigui informá e hendenan di esaki.

Tambe nos a risibí keho ku no a yama bèk siendo a primintí e personanan esaki. A pidi atenshon di esaki serka e tim ku ta atendé kasonan. Un keho ku a manda un karta na un adrès bieu tambe tabata bálido. Relashoná ku esaki a pidi pa ta alèrt riba kambionan di adrès i hinka esaki den e sistema.

Responsabilidat i outoridat

De Nationale ombudsman, Kinderombudsman i Veteranenombudsman kada un tin nan propio responsabilidat i outoridat. Esakinan ta deskribí den e Mandaat klachtbehandelaars inzake afdoeningen en onderzoekhandelingen (2015).⁵⁰

⁵⁰ Staatscourant 2015, 11998 Mandaat klachtbehandelaars inzake afdoeningen en onderzoekhandelingen (Mandaatregeling Nationale ombudsman 2015)



Nationale ombudsman

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Telefoon +31 70 356 35 63
www.nationaleombudsman.nl

de Kinderombudsman

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Telefoon 0800 876 54 32
www.dekinderombudsman.nl

Veteranenombudsman

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Telefoon +31 70 356 35 63
www.nationaleombudsman.nl/veteranen