
MI GOBIÈRNU INKOMPREDIBEL

2012

Resúmen
di Relato di Denfesor
Nashonal di Pueblo
2012



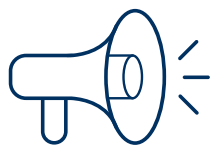
15.040



+10%



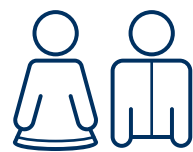
28.894



78



+14%



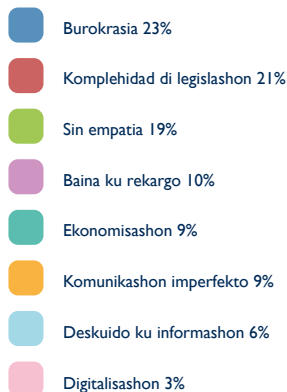
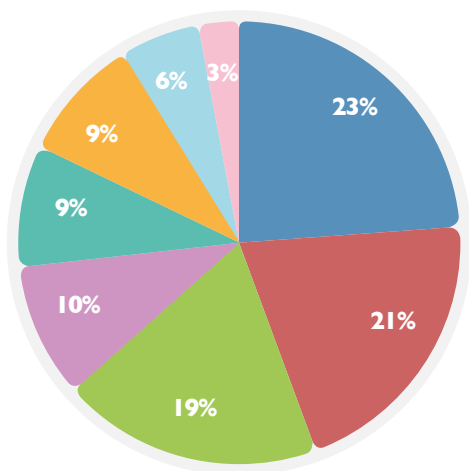
164

MI GOBÈIRNU INKOMPREDIBEL

E tòp 8 kausanan

E Defensor di Pueblo Nashonal a risibi den 2012 rèimu 1.900 reashon ribe e enkuesta “Contra kiko e suidadano ta kana den su kontakto ku gobièrnu?” TE enkuesta a wordu poni online bou di “frontlijnwerkers” pa e suidadanonan ku tin hopi kontakto ku instansianan gubernamental. Pensa riba: abogadonan, advisornan di belasting, konseheronan sosial, koperadonan di e lokèt Hurídiko i di Humanista, trabou sosial i miembronan di e Aliansa Sosial.

2012



E Defensor di Pueblo Nashonal ta kompetente solamente pa kehonan ku ta trata gobièrnu.

Rekomendashonnan di Defensor Nashonal di Pueblo

- Sali for di punto di bista ku mayoria di suidadano ta bon hende.
- Skohe pa konfiansa
- Skohe na derecho i debenan finansiero komo punto di salida di seguridat legal pa e suidadano awe i awo. Skohe pa ehekutabilidat ke men pa simpel.
- Traha den lei i regulashon espasio pa eksepsion den kasonan partikular.
- Tèst di ehekushon riba maneho i legislashon mester wòrdu hasi públiko.
- Sòru ku kada órgano di gobernashon ku un tarea di ehekutashon tin un “X-tim” ku ta yuda solushona problemanan misterioso di e suidadanonan.
- Mirando e situashon finansiero aktual e gobièrnanan mester protehá e beslag liber di e suidadanonan.
- Kordinashon riba kobramentu di debenan entre organisashonnan gubernamental ta nesario.

Kiko ta hasi gobièrnu
inkompredibel?

Konteksto

- Nos ta biba den un komunidad kaminda kompleksidad ta sigui oumentá.
- E crisis finansiero aktual tin konsekuensianan grandi pa e suidadano: desempleo, problema di plaka, èts.
- Ehekutashon di maneho por wordu parti riba hopi diferente organisashonnan gubernamental - sentral i no sentral.
- Pa gobièrnu e “balor di e sistema” ta prome, mientras pa e suidadano ta pisa mas “balor humano”.

Kiko mester pasa?

Solushonnan

- Lanta un bon intermediashon ku ta funkshona entre gobièrnu i suidadano, kaminda ta tene kuenta ku e diferenshanan entre hendenan.
- Pone kontakto personal si esaki ta necesario. Kontakto viá telefòn, na un lokèt òf ora di konsulta i si ta necesario bishita na kas.
- Tuma e suidadanonan na serio dor di aplikashon di e normanan di desensia i trata nan ku respèt apesar ku nan no ta papia e lenga di gobièrnu.
- Trata e suidadano for di ekvaliensiá.
- Un aserkamentu positivo na e suidadanonan a demostra den praktika mas efektivu ku forsá.

Kiko ta pasando ku e relashon suidadano i gobièrnu?

Kontra kiko e suidadanonan ta kana

- Pa kumpli ku su tarea e gobièrnu mester e koöperashon di e suidadano, pero esakinan na nan turno no ta komprondé dikun i dor di kiko hopi biaha nan ta haña otro difisil.
- E realidad di papeleo di lei i reglanan ta difisil relashona ku e realidad di ehekushon.
- E gobièrnu ta hasi uso di sistemanan ku ta pas difisil na e diversidat grandi den suidadanonan indifidual.

Ehémpel di práktika

- Un abogado ta konsehá: “Lo mester pasa un servisio di limpiesa dor di tur legislashon”.
- Un ousiliante ta konta: “Komunikashon gubernamental ta skirbi den un idioma difisil”.
- E pro medio di Hulandes hopi biaha ta fèrdual den e frasenan ofishal di gobièrnu. Hasta komo akadémiko tin biaha mi mester lesa e kartanan dos biaha.
- Un ousiliante ta bisa: “Hende mester por yuda nan mes pa nan atendé ku nan propio problema. Tin hopi hende ku no ta (por) alkansa e nivel di abilidadat ku ta ser eksigí.
- Un kolaborador di e lokèt Huridikó ta remarka: “E gobièrnu ta hopi indulgente ku su mes”, pero no pa e suidadano. Lihé bo ta wordu kastiga duru duru”.



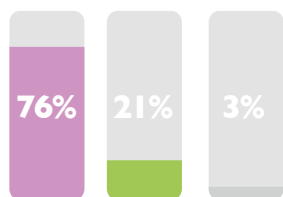
Alex Brenninkmeijer,
Defensor Nashonal di Pueblo
desde 2005

E TRABOU DEN SIFRA

Desaroyonan den 2012:

- E kantor di Defensor Nashonal di Pueblo ta existi 30 aña.
- Alex Brenninkmeijer nombrá Presidente di Region Europeo di IOI (International ombudsman Institute)

Fundá/ No fundá



- (Parsialmente) fundá 76%
- No fundá 21%
- Sin huisio 3%

Respetuoso

Victoria ta dòkter di kas i ta usa eutanasia serka patiènt ku ta sufri di dolor.

Esei ta un suseso impaktante, tambe pé ku ta dòkter di kas. E ta sigui tur regla i ta reportá manera ta preskribí e euthanasia na RTE (Regionale Toetsingscommissie Euthanasie).

Ei e ta hañé pa su inmenso iritashon di haber ku un lista di espera di nuebe luna te ora e komishon por bin ku un sentensia riba su asunto. E ta pone: "dor di bo manera di aktua bo ta dañá mi konfiansa den e gobièrnu.

Mi no por warda nuebe luna pa un petishon pa eutanasia".



E Defensor Nashonal di Pueblo ta haña hopi grave ku e komishon di prueba tin asina un atraso. Mi a trese e situashon indeseabel aki na atenshon di e minister di Seguridad i Hustisia i serka e minister di Salubridat públiko, Medio Ambiente i Deporte.

Di kiko e kehonan ta trata?

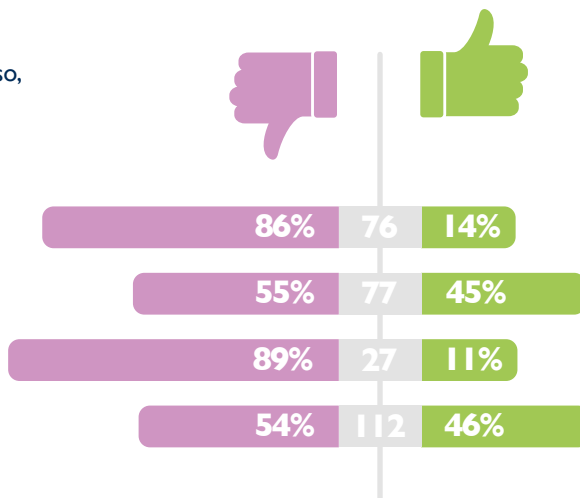
Un gobièrnu apropiá ta: transparente i evidente, respetuoso, komprometé i dirigi riba solushon, honesto i konfiabel.

Transparente i evidente

Respetuoso

Komprometé i dirigi riba solushon

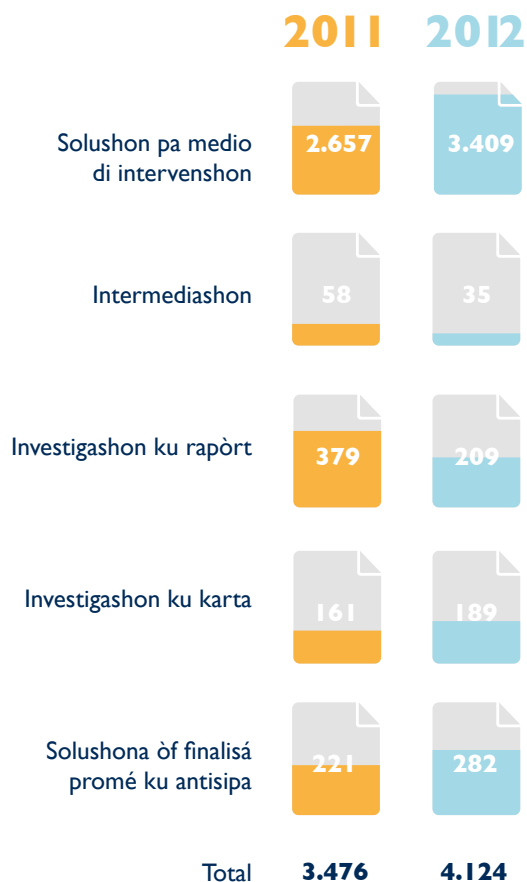
Honesto i konfiabel



- No mester ta
- Mester ta

E Defensor Nashonal di Pueblo ta duna solamente un opinion apropiá den un rapòrt.

Sistema di tratamentu di keho



Kehonan segun tereno di maneho

Ministerio

Asuntonan General
 Asuntonan Eksterior
 Seguridat i Hustisia
 Asuntonan Interior i Relashonnan den Reino
 Enseñansa, Kultura i Siensia
 Finansa
 Defensa
 Asuntonan Social i Laboral
 Salud, Bienestar i Deporte
 Asuntonan Ekonomiko
 Infrastruktura i Medioambiente

Kuerpo polisial

Organisashonnan empresarial di derecho publiko

Gobièrnunan no sentral

Antenanan di investigashon ekstraordinario di munisipionan no afiliá
 Waterschap
 Munisipionan
 Provincia
 Areglonan general

Total

Sifranan ensensial di 2012:

- 15.040 keho risibí
- 29.302 kontakto (yamada telefòniko, bishita i e-mail)
- Mayoria keho tabata trata Servisio di Impuesto (Belastingdienst) (2.787)
- Oumento di keho tokante CJIB, CVOM, IGZ, Servisio di Impuesto (Belastingdienst), tráfiiko di karetera i deurwaarder di hustisia.
- Menos keho tokante DUO, CVZ, CAK i zorgverzekeraars.
- Defensor di Pueblo ta kalafiká pa 89 % di e kehonan risibí, un oumento di 5% kompara ku 2011
- 83% di e kehonan solushona pa medio di intervenshon
- 209 relato publiká
- 76% di keho a haña rason kompletu òf parsial den investigashon por eskrito
- Mayoria huisio tabata trata di honestidat i konfiabilidad di gobièrnu

Transparente i evidente

Fabian ta biba net na e frontera di Alemania.

E ta bai skol na Hulanda i a disidi di tuma ei su lèsnan pa kore bròmer. Ora e èksamen pa rèibewèis ta aserkando a resulta ku e no por hal su rèibewèis den Hulanda pasobra e ta biba den Alemania. E ta bai na su rèiskol i puntra dikon nan a informé robes.

E rèiskol a bisa ku e informashon aki ta bin di RDW. A resultá ku esaki ta korekto. RDW a bisa ku den pasado nan a duna informashon robes i a pidi diskulpa.



Dor di e kaso aki Defensor di Pueblo Nashonal a pidi RDW pa drenta den un kombersashon ku mayornan di Fabian pa yega na un kompensashon di e kostonan. Esmas ela mustranan riba nan kompas di daño i perhuisio. E defensor di Pueblo ta spera ku Fabian su mayornan yega na un akuerdo ku RDW i ku Fabian pronto risibí su rèibewèis di bròmer Aleman.

keho

2011

2012

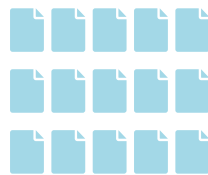
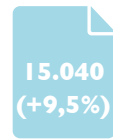
number	%	number	%
16	0,1	12	0,1
150	1,2	148	1,1
1.092	9,1	1.954	14,1
402	3,3	135	1
692	5,7	750	5,4
2.366	19,6	2.871	20,7
193	1,6	115	0,8
1.422	11,8	1.589	11,5
1.417	11,8	1.316	9,5
152	1,3	131	0,9
584	4,8	711	5,1
1.226	10,2	1.350	9,7
20	0,2	32	0,2
10	0,1	0	0
103	0,9	107	0,8
1.953	16,2	2.346	16,9
51	0,4	68	0,5
200	1,7	229	1,7
12.049	100	15.112	100

Kantidad di keho i kontakto

2011

2012

2011



1.000 keho risibí



1.000 kontakto risibí (yamada telefónico, bishita i e-mail)

Kompetensia di Defensor Nashonal di Pueblo

2012



Kompetensia di Defensor Nashonal di Pueblo den %

Defensor Nashonal di Pueblo ta kompetente solamente pa kehonan ku ta trata gobièrnu.

Defensor Nashonal di Pueblo a hasi su trabou den 2012 ku:

118 muhé



46 hòMBER



Dosiénan prominente:

- “Ta duel mi”
- Riba Q-koorts i e midi humano
- Muri den detenshon
- Debe nunca ta bin su so (papiando di bastante yudansa ku debe)
- Regla di wega pa atende ku viktimanan
- E ponementu bou supervishon na problemanan ku andamentu (e Defensor di mucha)
- Estranheronan será, régimen penal òf medida pa deportá
- No tin oido serka IGZ

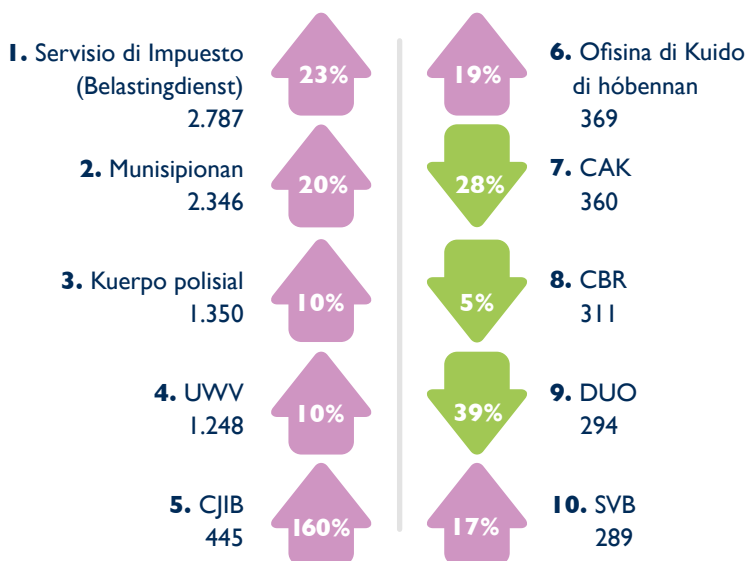
Komprometé i dirigí riba solushon

Idris kier bira dòkter. E ta bin for di Siria i gustosamente e kier sigui su estudio di medisina na Hulanda. E prome aña e no a kai den e lòt i komo alternativa ela kuminsa su prome aña ku biologia. E di dos aña e tabata tin mas suerte i ela kai den e lòt. Pa un estudio e mester un permiso i e ta haña esei tambe 2 biaha. Pero entre e permisonan tin un buraku di estadia di 28 dia. E buraku di estadia aki ta e rason ku su petishon pa bira Hulandes ta wordu rechasá.

E Defensor di Pueblo a investigá mas biaha kasonan di situashonnan similar. Ela dirigí su mes na IND i a mustre riba su rapòrtnan anterior. Dentro di un par di dia IND a reakshona ku un notisia positivo. Nan a mira ku Idris no por a hasi nada ku e buraku di estadia den e permiso di permanensia i a revisá e petishon. Idris ta alivia ku su meta di bira dòkter atrobe ta un stap mas serka.

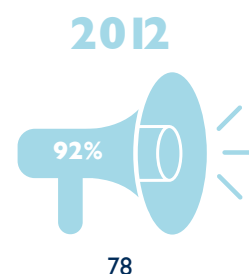


Tòp 10 keho



Un splikashon di e sifranan di diferente organisashon gubernamental bo por haña den e kartanan anual di e Defensor Nashonal di Pueblo. Mira: www.jaarverslag.nationaleombudman.nl/jaarbrieven.

Kantidat di rekomendashon hasí i sigui



Honesto i konfiabel

Eric tin un industria agrario ku ta kana bon. E kier ekstendé su empresa ku un magasin grandi.

Pesei e mester di un permiso pa konstrukshon i e mester entregá un plan di industria na e munisipio. Despues di 2 aña amplio porfin e a haña su permiso. For di e papelnan ta mustra ku obyekshon a wordu hasi kontra konstrukshon di su magasin. Pero mas pio e ta haña ku su plan di industria a wordu manda pa e personanan ku a hasi e obyekshon. Un plan di industria yen di informashon konfidensial riba su industria. Esei no por ta bèrdad.



E Defensor Nashonal di Pueblo ta haya ku e munisipio a aktua irresponsabel i inprofeshonal. Nan mester a trata e plan di industria di Eric ku konfidensialismo. E a bisa e munisipio ku nan mester mira pa e amtenarnan anda kuidadosamente ku informashonan konfidensial di e suidadanonan.

Pa motibo di efektivitat i efisiensia Defensor Nashonal di Pueblo ta trese su relato di 2012 kompleto solamente via www.jaarverslag.nationaleombudsman.nl. Ei bo por haña (downloads pa) e Relato pa Tweede Kamer, e vishon di Defensor di Pueblo riba e tema, sifranan, kartanan anual i un liña di tempu ku puntonan kulminante di 2012.

Defensor Nashonal di Pueblo
Postbus 93122
2509 AC Den Haag
Telefòn (070) 356 35 63
Faks (070) 360 75 72



www.nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman-nieuws.nl
www.jaarverslag.nationaleombudsman.nl

Colofon

Publikashon: Bureau Nationale ombudsman, Den Haag
Pòtrètnan: Jacqueline de Haas (foto Alex Brenninkmeijer)
i www.istockphoto.com
Diseño: Fabrique, Delft
Imprenta: Vijfkeerberlauw, Rijswijk
Mart 2013

E nòmbernan di den bida real pa motibo di privasidad a wordu adaptá.