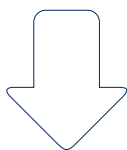

BO OMBUDSMAN NASHONAL DJASERKA

2014

*Kompilashon di Reportahe
di Ombudsman Nashonal
tokante 2014*



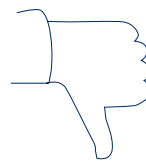
36.278



-4,6%



87%



76%



161

SITA DI ETRAHADÓNAN

Willemijn van Helden

Lider di proyekto Caribisch Nederland



“Kaminda mi kuminsá ku un investigashon struktural, mi ke mira su efekto. Mi ta haña ta teribel si tin hende ku no ta haña oído.”

Laurien Brummelhuis

Tratadó di keho di e ekipo di Kuido i Enseñansa



“Naturalmente no ta ami ta esun ku ta bai solushoná tur e problemanan di munisipio i siudadano, pero mi por aportá mi granito si”

Jacco Holthuis

Tratadó di keho di e ekipo di Kuido i Enseñansa



“Mi ta purba semper pa e hende realisá su mes balor, pa e tin mas konfiansa pa aserká e instansha di gobièrnu e mes.”

Marieke Ruitenbergh

Tratadó di keho di e ekipo Bibienda, Medio ambiente i Mobilidat



“Mi ansha di mas grandi ta di no mester bira e tipo di amtenar ku ta pensa prinsipalmente den forma di regla i prosedimentu. Na Nationale ombudsman mi ta buska prinsipalmente kontakto personal i trabou na midi.”

TRABOU NA SIFRA

Por hasi kontakto ku Ombudsman Nashonal na diferente manera:

2014



Oral (Na telefon òf bishitando)



Digital (formulario pa keho elektròniko, e-mail, medio sosial)



Pa pòst (karta, faks òf yena formulario)

Ku rèspèt



Polis ta yega na porta di Ronald pa anunsí'e ku e siman ei mes nan lo bin sekuestrele, riba enkargo di e instansha ku ta kobra pa gobièrnu (CJIB), pa motibu di but ku e no a paga. Sekuestro? Ronald ta tende ku ta sera nan ta bai sera bo den prizòn. Ronald ta informá na e instansha kobra d'òf i e ta tende ku a sali un yamada pa e presentá na korte tokante e sekuestro. A publiká esei den korant komo ku Ronald su adrès no ta konosí. Ronald ta tur arib'abou, pasobra ta hopi aña kaba e ta biba na mes adrès. Ombudsman Nashonal ta pidi CJIB pa investigá e kaso mesora. Tà resultá ku den nan sistema tin un nota eróneo ku ta investigando Ronald su adrès. CJIB ta pidi polis pa laga e sekuestro di Ronald para i ta manda un yamada nobo pa presentá na korte, kaminda e tin un opotunidat di defendé su situashon.

Reportahenan ilustrá

- Introdukshon di ún solo kuenta di banko pa servisio di impuesto (2014/147). Paro rigoroso di pago a pone hopi siudadano den problema finansiero sin tabatin nodi.
- Aplikashon di Lei di Froude (2014/159). Kibukashon no ta froude. Mayor parti di esnan ku a haña but no a kometé froude konsientemente.
- Aktuashon di polis den Schilderswijk na Den Haag (2014/078). No tin indikashon di situashon robes den forma struktural. A duna sugerensha pa pueblo i polis, pa evitá ku kos por eskalá.
- A saka Wsw'er nan for di sirkulashon na munisipionan (2014/120). Munisipionan ta responsabel pa persona ku kapasidat pa traha limitá. Mester sòru pa nan tin opotunidat pa empleo.

Kantidat di keho

Hopi siudadano ta deseátrato i solushon rápido i oral di nan keho. Nationale ombudsman a diseñá su proseso di trato i registrashon pa kumpli ku esei. E kantidat di keho a baha ku 4,6% den komparashon ku 2013.

2013



25.574



7.909



4.550

38.033

2014



24.922



7.712



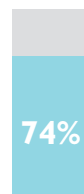
3.644

36.278

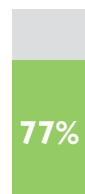
Keho riba gobièrnu

ombudsman Nashonal ta outorisá pa atendé keho kontra gobièrnu. Ora tin keho òf pregunta riba otro tereno, nos ta hasi nos esfuerso pa guía e persona pa e instansha indiká.

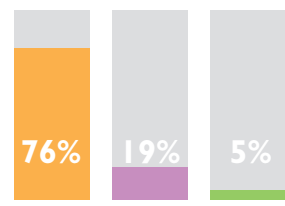
2013



2014

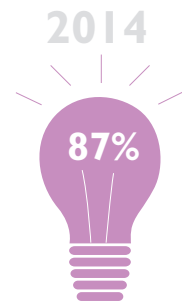


Opinion raportá



- (parcialmente) hustifiká
- No hustifiká
- No tin opinion

Rekomendashon raportá



Den 52 rapòrt Nationale ombudsman a duna rekomendashon. A sigui e rekomendashon den 87% di nan.

Desaroyo den 2014

- Investigador di Nationale ombudsman a bai Hulanda Karibense
- Ombudsman Nashonal a bira pa lei ombudsman pa veterano tambe.

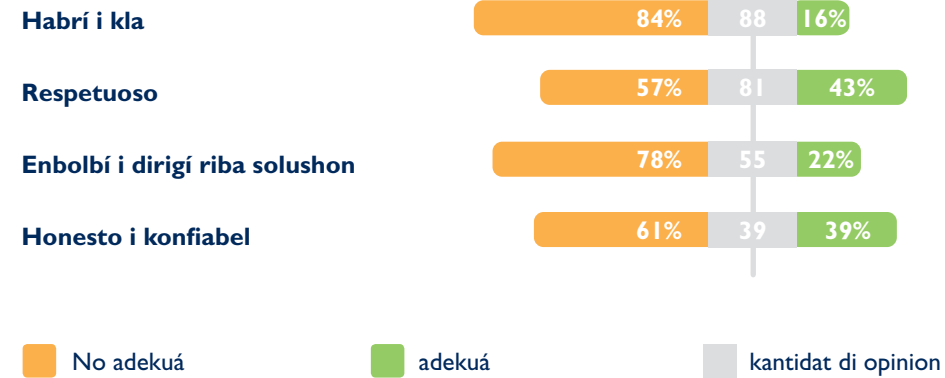
Kla i habrí

Señora Ramans ta abogado i e ke graba un kòmbersashon ku servisio di Imigrashon i naturalisashon (IND) ku su telefòn. Ta surgi e pregunta si esaki ta pèrmití. Tin mashá diferensha entre e forma ku na Hulanda instanshanan di gobièrnu ta anda ora pidi pa graba algu. Pa tantu gobièrnu komo siudadano por tin mihó bista, Nationale ombudsman a hasi investigashon i a papia ku siudadano i ku instansha di gobièrnu. A base di esei a formulá un guia pa grabamentu ku ta klarifiká kiko ta rasonabel ku gobièrnu i siudadano por spera di otro. Awor señora Ramans i IND ta bai kòmbersá ku otro riba e petishon, teniendo kuenta ku e guia ei tambe.



Di kiko e kehonan ta trata?

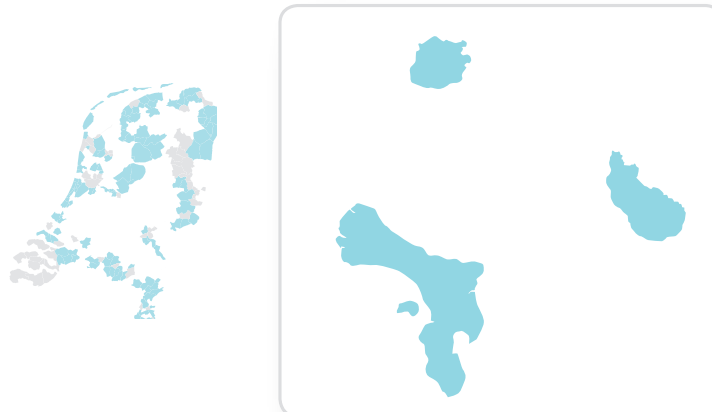
Un gobièrnu adekuá ta habrí i kla, respetuoso, embolbí i dirigí riba solushon, honesto i konfiabel. Nationale ombudsman den su reportahe ta opiná a base di e eksihenshanan ku e balornan básiko aki ta stipulá.



Pa kua munisipio Nationale ombudsman ta traha?

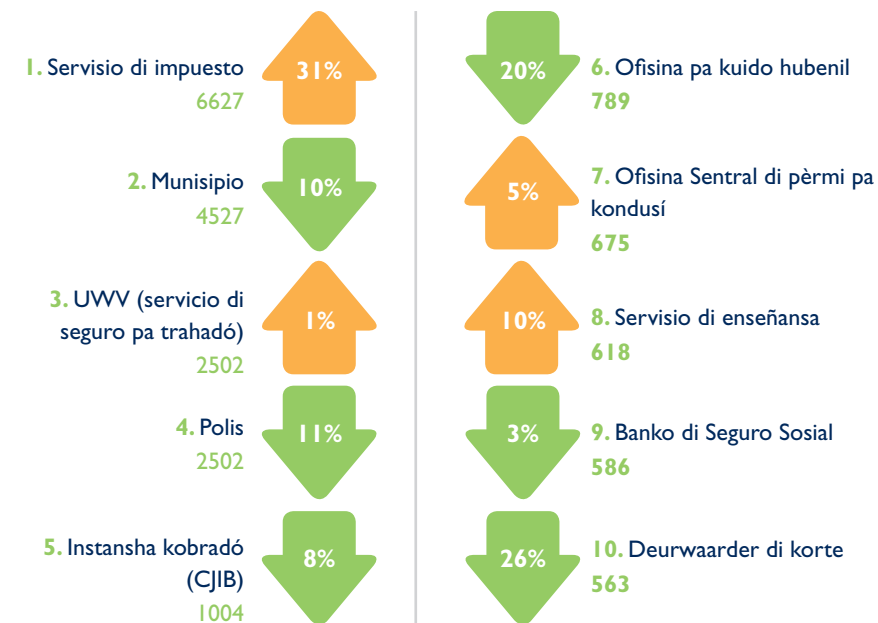
For di dia 10 di òktober di 2010 Nationale ombudsman tin outoridat pa trata keho kontra polis, servisio di impuesto, ofisina di seguro médiko, Rijksdienst Caribisch Nederland i otro órganonan di gobièrnu di Reino na Caribisch Nederland. For di 10 di òktober di 2012 Nationale ombudsman ta outorisá pa trata keho riba e openbare lichamen Bonaire, Sint Eustatius i Saba tambe.

Na 2014 Caribisch Nederland tabatin kasi 24.000 inwoners. Ku 141 aserkamentu, esei ta nifiká ku pa m.o.m. kada 170 habitante tabatin un keho. Hulanda tin kasi 16,8 mion habitante, i di nan a risibí 36.278 aserkamentu. Esei ke men ku pa kasi 463 habitante tabatin 1 keho. Ta nifiká ku for di Caribisch Nederland a haña 2,5 bia mas tantu keho.



Nationale ombudsman ta trata keho di siudadano di den Karibe kontra gobièrnu.

E 10 kehonan mas frekvente



Embolbí i dirigí riba solushon

Openbaar lichaam Bonaire i señor Johnson tin hopi tempu ta korespondé i ta papia tokante su solisitut pa haña un pida tereno na erfpacht. Tempu ta pasa sin ku un desishon ta kai i e ta aserká Nationale ombudsman, kende ta pidi informashon serka e openbaar lichaam. Ora ku e trahadónan di ombudsman a biní Bonaire ta sigui un kòmbersashon ku tur ku tin di aber ku e kaso tokante e komplikashonnan hurídiko, e falta di rapides den tumamentu di desishon i e komunikashon deficiente. E ora ei e origen di e problema ta sali na kla: Ya e doño bieu a entregá su erfpacht kaba. Ma e ora ei ta dura basta promé ku por traspas'é. Pero señor Johnson su pasenshi ta duna fruta. Djis despues e ta haña notisia ku e ta haña e tereno na erfpacht. Openbaar lichaam ta rekonosé ku tur e tempu ei e no tabata sufisientemente transparente tokante e prosedimentu i e progreso. Djawor padilanti e diferente instanshanan lo paga mas tinu riba esei.

Sifra básiko di 2014

- 36.278 keho, di kua 24.922 oral i 11.356 skirbí
- Mayoría di e kehonan tabata trata servisio di impuesto
- 81% solushoná ku yamada pa e instansha na nòmber di e siudadano (Intervenshon)
- 76% di esnan ku a entregá keho a haña rason kompleto òf parsiál den un rapòrt.
- Mayor parti di e opinionnan a trata falta di honestidat i konfiabilitat di gobièrnu. Falta di kumplimentu ku kombenio di parti di gobièrnu.
- A saka 231 rapòrt, den kua a hasi 52 rekomendashon

Ku kuantu trahadó?

Bo Ombudsman Nashonal djaserka

Serkania ta krea konfiansa. E ta nifiká aserkamentu i e por traha brüg. Nationale ombudsman ke t'ei semper kaminda gobièrnu i siudadano ta topa otro. E ke restablesé konfiansa, solushoná problema i hasi ku tin mas aserkamentu entre gobièrnu i siudadano.

E Ombudsman ta serka di e siudadano pa motibu di su trato informal di nan kehonan. Ku introdukshon di e Ombudsplein e siudadano ta haña mesora un trahadó na liña ku ta reakshoná sin tarda riba señal i keho. Ombudsman Nashonal ta serka di gobièrnu pa motibu ku e ta duna konseho ku kua gobièrnu por drecha su servisio na e siudadano.

Esei ke men ku pa gobièrnu su smak, e Ombudsman ta primi tin ora demasiado serka. Muchu serka por trese iritashon. Nationale ombudsman e ora ei tin e papel di pui gobièrnu pa evitá ku e distansha entre e i siudadania ta bira demasiado grandi.

Bista padilanti

Na Hulanda ta traspasando diferente tarea di gobièrnu sentral pa nivel di munisipio. Esaki ta un operashon gubernamental grandi ku ya den 2014 ombudsman a kuminsá prepará p'è. E ta ombudsman munisipal pa un 300 munisipio asina tambe. Den un karta pa e munisipionan akí Ombudsman Nashonal a hala atenshon riba trato adekuá di keho despues di desentralisashon. Ta tarea di e munisipio pa sòru pa un trato bon di keho. Nationale ombudsman den e kaso aki a formulá “Regla di oro” pa trato di keho, esta:

- E siudadano semper ta haña un persona pa skuch'è.
- No tin kontrato sin bon trato di kliente.
- E trato di keho semper ta informal i komprendibel.
- Siñando di e kehonan servisio di e munisipio ta drecha.

Kasonan prominente

- **Rapòrt “Haña but sin kometé froude” (2014/159):** “*Lei kontra froude ta trata siudadano ku bon intenshon komo kriminal*”. Ombudsman a formulá su preokupashon tokante kalifikashon di eror ora ta yena p.e. formulario komo froude. Den práktika esei ta pone ku ta kastigá persona inosente.
- **Rapòrt “Inosente mester paga pa kulpabel?” (2014/147):** “*Aserkamentu di e medida di ún kuenta di banko ta mal organisá*”. Na Hulanda siudadano vulnerabel hopi bia ta dependé di tur sorto di sosten di gobièrnu. Gobièrnu ker a depositá e sosten akí riba un kuenta koriente, pero e transferensha tabata mal organisá. Esaki a pone ku hopi persona a haña nan den problema i nan a aserká Ombudsman, kende a duna nan rason.
- **Rapòrt “Imagen ku ta muestra kontraste” (2014/078):** “*No tin problema sosial struktural den kuerpo polisial na Schilderswijk di e siudat Den Haag*”. Den e bario akí tabata akusá polis di ta deskriminá minorianan étniko. Un grupo di akshon a pidi Ombudsman pa e hasi un investigashon. Ombudsman a papia ku e habitantenan i ku e polisnan konserní. Despues di e investigashon ela yega na e konklushon ku no tin deskriminashon struktural, pero ku si tin situashon preokupante den e bario di Den Haag akí.
- **Rapòrt “Ken tin ku paga e kuenta?” (2014/066):** “*Ombudsman Nashonal ta sensurá komportashon di pago di gobièrnu na empresario*”. Hopi bia gobièrnu ta tarda muchu ku pago na empresario ku a hasi trabou pa gobièrnu. Nan no sa mensioná esei pa no keda sin haña enkargo nobo. Despues di algun keho, e Ombudsman a hasi un investigashon. E ta haña ku gobièrnu mester ta mas kouteloso ku pago na tempu pa empresario.

Honesto i konfiabel



Hues a disidí ku Naomi por paga un but den sinku pagá. Pero ora e ta na Schiphol pa sali ku vakashon, Koninklijke Marechaussee ta oblig'é paga henter e but na un pagá. E tin ku hasi esei, sino nan ta bai ser'é. Su vakashon si a dañá komplétamente pa motibu di falta di sèn. Ora ku el a bolbe, el a entregá un keho. Parse ku algu a bai robes na ministerio públiko ku mandamentu di su adrès, ku konsekuensha ku a saka un òrdu di aresto imediato. Segun Nationale ombudsman Naomi lo mester por a konfia ku e desishon di hues ku lo a pèrmitié di paga poko poko. E ta rekomendá e minister di Siguridat i Hustisia pa hasi un gesto adekuá na Naomi pa kompensá pa e goso pèrdí.

E relato anual di Nationale ombudsman ta optenibel riba nos wèpsait komplétamente renobá. Ei bo por haña download di e “Verslag aan de Tweede Kamer”, pòtrèt di e trahadónan, sifra, relato anual i un repaso di e puntonan saliente durante 2014.

De Nationale ombudsman
Postbus 93122
2509 AC Den Haag
Telefòn (070) 356 35 63

www.nationaleombudsman.nl

Kolofon

Editá pa: Bureau Nationale ombudsman, Den Haag
Foto: Hollandse Hoogte
Diseño: Xerox/OBT, Den Haag
Tradukshon: Caribbean Legacy, Curacao

Mart 2015

Pa protekshon di privasidat a kambia e nòmbernan den a ehèmpelnan di práktika