



nationale ombudsman

Rapòrt

Tratamentu di keho di Kuerpo Polisial Hulanda Karibense ta riba bon kaminda, pero tin espasio pa mehorashon

Un investigashon di tratamentu di keho di Kuerpo
Polisial Hulanda Karibense (KPCN, Korps Politie
Caribisch Nederland)

Inhoudsopgave

Resúmen.....	3
1 Introdokshon.....	4
1.1 Motibu	4
1.2 Organisashon KPCN.....	4
1.3 Meta	4
1.4 Pregunta di investigashon.....	5
1.5 Kon a strukturá e investigashon aki?	5
2 Na kiko Nationale ombudsman ta komprobá?	6
2.1 Algemene wet bestuursrecht (Awb, Lei general di gobernashon)	6
2.2 Tratamentu di keho profeshonal.....	6
2.3 Kiko ta un keho?	6
Paso 1: E keho ta drenta.....	7
Paso 2: Di kiko e keho ta trata?	7
Paso 3: Un solushon ta posibel?.....	8
Paso 4: Duna un huisio	8
Paso 5: Finalisashon.....	9
3 Kiko ta e aparensia di tratamentu di keho na KPCN?.....	10
Paso 1: E keho ta drenta.....	10
Paso 2: Di kiko e keho ta trata?	12
Paso 3: Solushon.....	13
Paso 4: Duna un huisio	14
Paso 5: Finalisashon.....	15
4 Konklushon i rekomendashonnan	18
4.1 General	18
Paso 1: E keho ta drenta.....	18
Paso 2: Di kiko e keho ta trata?	19
Paso 3: Solushon.....	19
Paso 4: Duna un huisio	20
Paso 5: Finalisashon.....	20
4.2 Finalmente	20
5 Juridisch kader	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
6 Bijlage.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

Resúmen

Korps Politie Caribisch Nederland (Kuerpo Polisial Hulanda Karibense, KPCN) tin komo tarea di mas importante pa mantené órden públiko i reshèrshi di echo kastigabel. Pasobra ámtenar di polis den e trabou tin hopi kontakto personal ku siudadano, regularmente ta okurí ku ta entregá keho tokante e aktuashon di ámtenar di polis di KPCN. Pa hèndel keho profeshonalmente, ta importante pa rekonosé ku tratamentu di keho ta un trabou ku mester di konosementu i abilidadat spesialisá. Tambe ta importante pa tur hende den e organisashon tin un akтитut ku ta habrí pa keho.

Nationale ombudsman a investigá tratamentu di keho di KPCN. E siguiente pregunta di investigashon nos ker a kontestá ku e investigashon akí: Di ki manera KPCN ta trata keho di siudadano i kiko ta e relashon di esaki ku e vishon di Nationale ombudsman riba tratamentu profeshonal di keho? Nationale ombudsman a komprobá esaki na man di sinku regla klave for di su vishon di ombud riba tratamentu profeshonal di keho.

Nationale ombudsman ta konstatá ku tin un kantidat di posibilidat di mehorashon den e tratamentu di keho di KPCN. Asina entre otro Nationale ombudsman ta konstatá ku e manual di keho ta di 2011 i no a establese esaki definitivamente ainda. Na Boneiru sí ta usa e manual aii kaba serka tratamentu di keho. Na Saba i Sint Eustatius nò. P'esei ta trata keho na Saba i Sint Eustatius diferente for di keho na Boneiru. Posibilidat pa mehorashon por haña tambe den e registrashon di keho informal i un análisis anual di keho, pa asina KPCN por siña mihó di keho.

Nationale ombudsman ta duna KPCN e siguiente rekomendashonnan:

1. *hasi e manual di keho definitivo i ekspres'é;*
2. *amplia e formulario di keho digital i pèrkurá pa por hañ'é riba e website;*
3. *sòru pa un buson di karta na Islariba;*
4. *registrá e kehonan ku a solushoná informalmente tambe;*
5. *hasi un análisis di keho anualmente;*
6. *Informá e siudadano si start un investigashon disiplinario;*
7. *manda un kopia di e kehonan pa gezaghèber i Ministerio Públiko;*
8. *sea transparente i enbolbí e siudadano i esun ku e keho ta trata di dje den e investigashon di e keho;*
9. *chèk e nivel di satisfakshon serka e siudadano ora finalisá e keho;*
10. *motivá e huisio den e karta di klousura.*

1 Introdukshon

1.1 Motibu

For di 10 di òktober 2010 Nationale ombudsman ta outorisá pa trata keho tokante e Servisionan di Reino na Hulanda Karibense, entre nan KPCN. Kaminda ántes Nationale ombudsman solamente tabata hasi investigashon na Hulanda Karibense a base di keho ku a drenta, na 2016 Nationale ombudsman a pone un promé paso pa investigashon riba propio inisiativa, manera Nationale ombudsman ta hasi na Hulanda Oropeo tambe. Nationale ombudsman na 2016 den koperashon ku Raad voor de Rechtshandhaving (Konseho pa Mantenshon di Derecho) a hasi un investigashon di e tratamentu di keho den e kadena hudisial¹. Nationale ombudsman a kontinuá e forma di investigashon akí pa asina haña un mihó bista di e manera riba kua instanshanan di gobièrnu na Hulanda Karibense ta anda ku keho. Asina Nationale ombudsman a investigá tratamentu di keho di Zorgverzekeringskantoor (Ofisina di Seguro di Kuido) i Immigratie- en Naturalisatiedienst (Servisio di Imigrashon i Naturalisashon). Ku e investigashonnan akí Nationale ombudsman ke kontribuí na bon gobernashon na Hulanda Karibense. Ultimo añanan Nationale ombudsman a risibí diferente señal di siudadano tokante e tratamentu di keho di KPCN. E señalnan ei ta duna motibu pa investigá kon ta pará ku tratamentu dor di keho di KPCN i ki punto di mehorashon ta posibel.

Manera a indiká aki riba Nationale ombudsman na 2016 a hasi investigashon ya kaba di tratamentu di keho di KPCN². For di esei a sigui algun análisis i rekomendashon pa KPCN ku a registrá den un rapòrt. For di e análisis a sali ku KPCN ta traha ku un manual di keho kaminda ta referí na un areglo di keho spesial pa polis na islanan BES. E areglo di keho ku ta referí na dje den e manual di keho parse ku e no ta eksistí. Tambe ta indiká den e rapòrt ku no ta manda un kopia di e keho pa gezaghèber i fiskal mayó. Segun e manual di keho i e Veiligheidswet BES (Lei di Seguridat BES) esaki lo mester sosodé sí. For di e investigashon a sali tambe ku tur fail no ta kompleto i ku no ta despachá tur keho denter di e término legal. Ademas ta indiká ku e funshon di un solo persona di e kolaboradó di Bureau Interne Zaken (Ofisina di Asuntunan Interno, for di aki: BIZ) ta masha vulnerabel. Finalmente a sali for di e rapòrt, ku no ta traha un análisis di keho. Den e rapòrt a hasi dos rekomendashon na KPCN. E promé rekomendashon ta ku KPCN mester pèrkurá pa fail di keho kompleto. Na di dos lugá a rekomendá KPCN pa sòru pa remplaso konkreto pa e kolaboradó di BIZ. Ku e investigashon akí Nationale ombudsman ke investigá tambe kiko KPCN a hasi ku e análisisnan i rekomendashonnan di e rapòrt anterior.

E rapòrt akí ta kontené resultado di e investigashon di kontinuashon di tratamentu di keho.

1.2 Organisashon KPCN

KPCN ta e kuerpo polisial di Hulanda Karibense. KPCN ta responsabel pa entre otro mantenshon di órden públiko i reshèrshi di echo kastigabel. Den mantenshon di órden públiko KPCN ta kai bou di outoridat di e gezaghèber di e Entidat Públiko konserní³. Serka reshèrshi di echo kastigabel KPCN ta kai bou di outoridat di e prokurador general⁴. KPCN ta bou di mando di e hefe di kuerpo. E warda prinsipal ta keda na Kralendijk na Boneiru. Na Sint Eustatius i Saba tin estableimentu ku kada un su propio hefe di polis. Segun su organisashon KPCN ta forma parti di e direktorado general Polis di ministerio di Hustisia i Seguridat.

1.3 Meta

Ku e investigashon aki Nationale ombudsman ke pinta un imágen di e manera ku KPCN ta trata ku keho i ku señal di siudadano. Banda di esaki Nationale ombudsman ke chèk den ki medida KPCN ta siña di keho. Tambe Nationale ombudsman ke señalá posibel opstákulo, chèk den ki medida a sigui e rekomendashonnan di e rapòrt di 2016 menshoná anteriormente. Finalmente Nationale ombudsman ke hasi rekomendashon pa mehorá e tratamentu di keho.

¹ Rapòrt *Raad voor de rechtshandhaving* (Konseho di mantenshon di derecho) den koperashon ku Nationale ombudsman "Tratamentu di keho kadena hudisial", 26 di sèptèmber 2016.

² KPCN ta parti di e kadena hudisial di Hulanda Karibense.

³ Artíkulo 4 i 17 Rijkswet politie van Curaçao, van Sint Maarten en van Bonaire, Sint Eustatius en Saba.

⁴ Artíkulo 4 i 16 Rijkswet politie van Curaçao, van Sint Maarten en van Bonaire, Sint Eustatius en Saba.

1.4 Pregunta di investigashon

Pa alkansá e meta ta kontestá e siguiente pregunta sentral: Riba ki manera KPCN ta trata keho di siudadano i kon esaki ta pará den relashon ku e vishon ku Nationale ombudsman tin riba tratamentu di keho profeshonal?

1.5 Kon a strukturá e investigashon aki?

Den kapítulo 2 ta deskribí kon tratamentu di keho profeshonal mester ta segun Nationale ombudsman.

Den kapítulo 3 seguidamente ta deskribí kon tratamentu di keho na KPCN ta. Den e konklushon Nationale ombudsman ta komprobá e tratamentu di keho na KPCN ku su vishon di tratamentu di keho. Tambe Nationale ombudsman ta duna algun rekomendashon pa mehorashon.

Pa haña un bon bista di e tratamentu di keho na KPCN Nationale ombudsman a mira diferente fail di keho di KPCN di e añanan 2017, 2018 i 2019. Banda di esaki Nationale ombudsman a entrevistá e hefe di kuerpo, e hefenan di polis na Saba i Sint Eustatius i e kolaboradó di BIZ tokante tratamentu di keho na KPCN. Finalmente ombudsman a mira e informashon riba e website di KPCN i e dokumentunan ku KPCN a entregá: e manual di keho i e listanan skemátiko di e kehonan ku a risibí den e añanan 2017, 2018 i 2019. Tambe a inkluí e señalnan i kehonan di siudadano ku Nationale ombudsman a risibí den e añanan 2017 te 2020 den e investigashon aki.

2 Na kiko Nationale ombudsman ta komprobá?

2.1 Algemene wet bestuursrecht (Awb, Lei general di gobernashon)

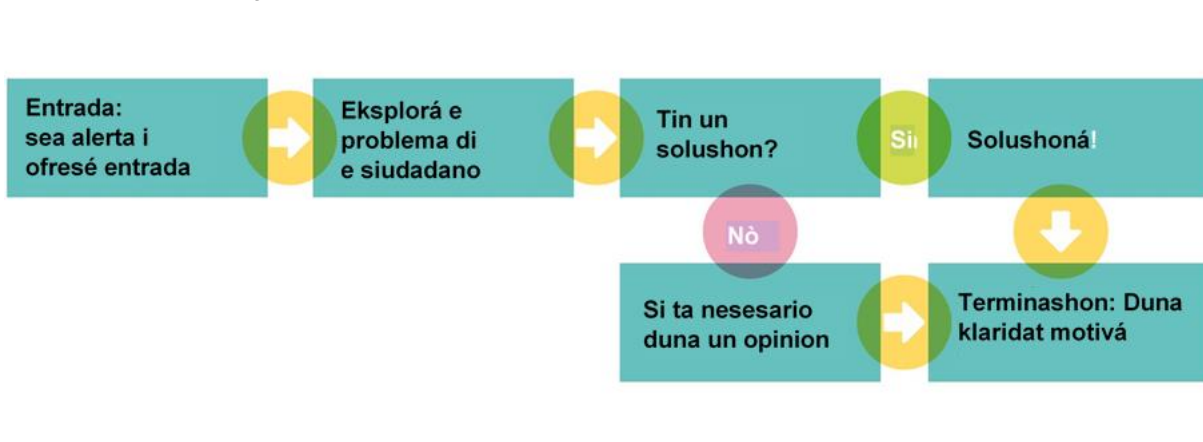
Di organisashonnan di gobièrnu ta ferwagt ku nan ta tuma siudadano serio. Esaki ta nifiká ku nan mester pone suficiente atenshon na ekspreshonnan di malkontentu di siudadano tokante nan servisio. Kapítulo 9 di Algemene wet bestuursrecht Awb i Veiligheidswet BES ta diseña e kuadro pa esaki.

Segun kapítulo 9 di Awb tur hende tin derecho di entregá un keho serka un organisashon di gobièrnu. Organisashonnan di gobièrnu segun Awb mester trata e kehonan aki na un manera apropiá. Si esun ku a entregá e keho i e organisashon huntu no bini kla, e por akudí na Nationale ombudsman òf un otro ombudsman òf komishon di ombud.

2.2 Tratamentu di keho profesional

Pa yuda instansha di gobièrnu trata keho na un manera apropiá, Nationale ombudsman a desaroyá un vishon riba tratamentu di keho. E dokumento akí ta un elaborashon di e eksigensianan formal di tratamentu di keho for di Awb, pero espesialmente tambe di tratamentu di keho informal. Di un banda e vishon ta ofresé abilidad pa profesional ku ke sigui profesionalisá na tratamentu di keho. Di otro banda e ta duna un kuadro pa gobièrnu su tratamentu di keho. Den e vishon akí Nationale ombudsman ta deskribí dos meta di tratamentu di keho: pa yuda e siudadano i pa gobièrnu siña di keho.

Pa por logra e metanan den práktika Nationale ombudsman a formulá sinku regla práktiko (paso). Skemátikamente por representá esaki di e siguiente manera:



Na man di e sinku pasonan akí den e rapòrt akí ta deskribí i komprobá e proseso di tratamentu di keho di KPCN.

2.3 Kiko ta un keho?

Promé ku por kuminsá ku tratamentu di keho ta importante pa sa kiko ta un keho. Den e vishon di ombud ta indiká ku mester konsiderá kada ekspreshon di malkontentu komo un keho. Esaki ta un entendimentu amplio. Tur akshon kaminda e interesnan, perspektivanan òf puntonan di bista di gobièrnu i siudadano ta 'stroba otro', ke men tambe señal di opstákulo òf problema, ta kai bou di e entendimentu di keho amplio akí.

Paso 1: E keho ta drenta

Aktitut habrí i rekonosementu di keho

E promé punto ku Nationale ombudsman tin atenshon p'e den su vishon riba tratamentu di keho ta pa ofresé aksesu na keho. Kada siudadano mester tin e posibilidat di ekspresá su keho. Esaki ta pone ku tur kolaboradó mester tin un aktitut habrí kaminda ta trata di keho. Tambe ta importante den esaki ku kolaboradó por rekonosé keho. E kolaboradónan por pèrkurá pa e keho yega na e lugá apropiá. Rekonosementu di keho ta konta komo un garantia importante pa un bon tratamentu di keho.

Prosedura di keho

Tambe Nationale ombudsman ta haña ku ta importante pa siudadano for di kuminsamentu haña informashon kla tokante e prosedura di keho. Siudadano ke mira ku nan keho ta haña tratamentu segun un prosedura fiho ku sierto garantia. Di e manera aki nan ta haña mas konfiansa den e tratamentu di keho. P'esei ta importante pa siudadano por haña informashon fásil tokante e prosedura di keho riba website òf den foyeto di instansha di gobièrnu.

Sin opstákulo

Nationale ombudsman ta haña ku no mester pone eksigensia na e manera ku por entregá un keho i ku no mester manda hende ku un keho djaki p'aya. Asina por ta posibel ku siudadano ta bin mèldu na bentana ku un keho, pero tambe via telefòn.

Registrashon di keho

Nationale ombudsman ta mira e siñamentu di keho komo un di e metanan di mas importante di tratamentu di keho. Esaki ta un manera pa mehorá e instansha di gobièrnu i pa evitá keho similar den futuro. Pa siña di keho komo instansha di gobièrnu ta importante pa registrá keho ku drenta na un manera ku por siña di nan. Aki no ta trata solamente di keho den sentido di Awb, sino di kada ekspreshon di malkontentu. Ta importante pa un instansha di gobièrnu regularmente analisá tur keho i hasi algu ku e resultado di e análisis ei.



Paso 2: Di kiko e keho ta trata?

Kontakto personal

Investigashon di e problema ta logra mihó den kontakto personal. Yamada di telefòn òf tene un kòmbersashon personal ku e siudadano ta e mihó manera pa hasi esaki. Serka kaso kompliká òf kaso kaminda emoshon ta hunga un papel importante, ta bon pa invitá un siudadano pa un kòmbersashon. E ora ei e komunikashon no verbal tambe ta yuda pa determiná di kiko e keho ta trata eksaktamente. Pa medio di kòmbersashon i huntu investigá kiko ta sosodiendo, e siudadano ta haña un bos den e proseso di tratamentu di keho.

Haña e núkleo di e keho

Solamente si gobièrnu haña e núkleo di e keho, un resultado adekuá ta posibel. Si un siudadano sinti ku no ta tum'é na serio, e sintimentu aki por 'skonde' tras di un keho ku na promé instansha ta parse manera ku ta trata di algu diferente. P'esei gobièrnu na kuminsamentu di e tratamentu di keho mester eksplorá kiko e interesnan serka e siudadano ta.

Imparsialidat

E punto di salida ta ku esun ku ta trata e keho no tabata envolví den e kondukta tokante kua e siudadano ta keha. Pasobra ta e instansha tokante kua e siudadano ta keha ta trata e keho, e garantia akí ta nesenario pa sigurá e kalidat di tratamentu di e keho.



Paso 3: Un solushon ta posibel?

Despues ku e problema ta kla, ta importante pa huntu ku e siudadano i eventualmente otro persona involví, mira si ta posibel pa solushon'é. Esaki tin prioridat riba mira formalidat manera asuntunan di kompetensia. Un solushon semper ta trabou na midí. E instansha di gobièrnu ta evitá arbitrariedat pa medio di bon registrashon kiko ta hasi i pakiko. Tambe por yuda pa drenta den kòmbersashon ku kolega den e organisashon.

Espasio pa esun ku ta trata e keho

Ta importante pa instansha di gobièrnu tin konfiansa den siudadano i den profeshonalidat di nan kolaboradónan. P'esei Nationale ombudsman ta haña ku instansha di gobièrnu mester ofresé nan kolaboradónan e espasio i e posibilidatnan pa yega na un solushon pa e siudadano. Pensamentu 'out of the box' ta un abilidad nesenario den e kaso aki. Gobièrnunan ta sostené nan kolaboradónan poniendo no e regla, sino e solushon na promé lugá.

Kiko ta un solushon?

Solushoná tur ora no ta nifiká trata e kaso bo mes. Tin bia tambe ta e pensamentu huntu tokante unda sí un siudadano por akudí. Esaki posiblemente por sòru pa logra algu mas lihé.

Tin bia e solushon no ta den un akshon práktiko rápido, sino eksaktamente den un bon kòmbersashon. Pa e siudadano (aun) sinti ku a skuch'é. Durante di un kòmbersashon asina tin espasio pa splika kiko e instansha di gobièrnu por hasi i tin pèrmit di hasi i kiko un siudadano, konsiderando esaki, por ferwagt di e instansha ei.



Paso 4: Duna un huisio

Tratamentu formal di keho

Nationale ombudsman tin komo punto di salida ku promé ta wak si por resolvé e keho na un manera informal. Te ora ku esaki no ta e kaso, por ta nesenario pa trata e keho formalmente. E ora ei ta trata e kaso segun kapitulo 9 di Awb i Veiligheidswet BES.

Investigashon

E tratamentu formal di un keho ta enserá ku ta start un investigashon. Hasi investigashon ta zona manera un trabou ku ta enserá hopi, pero esaki no tin nodi di t'asina tur ora. Por hasi investigashon na hopi diferente manera, dependiente di e tipo di keho.

Den kapitulo 9 di Awb no a registrá kon un instansha di gobièrnu mester ehekutá un investigashon di un keho. Tokante e tratamentu di keho lei ta preskribí solamente dos elemento. E promé elemento ta enserá ku mester skucha tantu e akusado komo e siudadano. E di dos elemento ta determiná kua partinan mester tin pará den e karta di despacho di keho. Asina entre otro e instansha di gobièrnu mester partisipá e resultado di e investigashon por eskrito na esnan involví i indiká ku esaki kiko su huisio tokante e keho ta.

Kiko ta e meta di e investigashon?

E investigashon ta dirigí riba e detekshon di e echonan ku ta relevante pa tuma un punto di bista tokante e keho. Pa esaki ta nesenario pa establese kiko a sosodé, averiguá kiko e maneho di e instansha di gobièrnu ta i kua legislashon ta na vigor. Tambe durante e investigashon ta importante pa tene e siudadano bon na altura di e estado aktual. Esaki ta kontribuí na akseptashon di e siudadano di e punto di bista final di e instansha di gobièrnu tokante e keho.

Ken ta hasi e investigashon?

E instansha di gobièrnu mes por hasi e investigashon òf un komishon di keho. E ámtenar òf e ámtenarnan ku ta okupá ku e investigashon, no por tabata involví den e komportashon tokante kua e keho ta trata.

Hustisia di prosedura

Ta importante pa hasi un bon investigashon, pa envolví ámbos partido, pa duna nan un bon splikashon tokante sobrá di e prosedura i duna kada unu un bos. E ora ei esnan envolví lo eksperensia e resultado komo mas hustu. I esaki ta oumentá e chèns ku nan ta aseptá e veredikto. Ta importante pa informá tantu e akusado komo e siudadano bon tokante e pasonan ku lo bai tuma i e kontinuashon di e investigashon. Sea transparente i mustra ku a skucha i balorá e argumentonan ku a trese dilanti den e proseso i den e resultado. Finalmente hasi bon palabrashon tokante e momentonan di kontakto.



Paso 5: Finalisashon

Tratamentu formal despues di tratamentu informal

Pa finalisá e tratamentu di keho bon, ta importante pa verifiká serka e siudadano si a solushoná e keho den e kontakto personal. Ta importante tambe pa indiká serka esaki, ku e siudadano por bini bèk si despues ainda tin pregunta. Si despues di tempu resultá ku tòg e siudadano ta malkontentu tokante e tratamentu di keho por ta nesesario pa trata e keho ainda mas ekstenso. Den e kaso ei aun lo trata e keho formalmente. Si por solushoná e keho no tin nodi di trat'é por eskrito. Si e siudadano ta satisfecho ku e resultado, no tin nodi di kumpli mas ku e eksigensianan formal di Awb. Den e kaso ei e tratamentu informal ta sufisiente.

Por sosodé ku un siudadano sí ta haña agradabel òf importante pa tambe risibí un karta di un keho ku a solushoná. Nationale ombudsman ta haña importante pa e siudadano den e kasonan ei haña un reashon por eskrito tambe.

Finalisashon despues di investigashon

Si finalisá un keho despues di un investigashon, un reashon por eskrito tokante e keho ta na su lugá. Banda di esaki por akklará e huisio aki verbalmente. Si motivá e huisio tokante e keho bon, esaki ta yuda e siudadano komprondé e huisio i ku esaki asept'é mihó. Den e kaso aki bedei kiko sí por i kiko nò i splika tambe pakiko.

Pidi despensa

Si algu a bai robes esaki por tin konsekuensha fèrfelu pa un habitante òf habitantenan di Boneiru, Saba òf Sint Eustatius. E ora ei despensa i splikashon por ta na nan lugá. Pa kolaboradó di instansha di gobièrnu hopi bia no ta fásil pa pidi despensa. Esaki ta pasobra hopi bia hende tin difikultat di atmití ku algu a bai malu òf pasobra nan no sa kon hasi esaki. Ta posibel tambe ku nan tin miedu di e reashon di e otro persona. Ta importante pa realisá, ku pidimentu di despensa no ta kondusí outomátikamente na responsabilidadat. Despensa ta trata hopi mas di e rekonosementu di e echo ku algu a bai malu.

Referensia na previshon di ombud

Nationale ombudsman ta haña importante ku ta kla pa e siudadano ku a finalisá e tratamentu di keho. Ademas un siudadano semper mester por trese e desishon di e instansha di gobièrnu dilanti serka un instansha di keho sekundario. P'esei ta importante pa den un mensahe di finalisashon referí tambe na Nationale ombudsman.

3 Kiko ta e aparensia di tratamentu di keho na KPCN?

Den e kapítulo aki ta presentá e resultatadonan tokante tratamentu di keho pa KPCN na man di e pasonan den e proseso di keho, manera ta deskribí den kapítulo 2.

Sifra

KPCN na Boneiru a risibí binti keho na aña 2017. Di e kantidat akí a trata diessinku keho formalmente i kuater keho informalmente. Tabatin un keho ku no tabata pertenesé na KPCN sino na un otro instansha di gobièrnu. A manda e keho akí pa e otro instansha. A deklará e diessinku kehonan ku a trata formalmente hustifiká i a deklará e kuater kehonan ku a trata informalmente no hustifiká. Na 2018 KPCN na Boneiru a risibí shete keho. Di e kantidat akí a trata kuater. Dos keho a trata formalmente i a deklará nan hustifiká. E dos otro kehonan a trata informalmente i a deklará nan no hustifiká. Na 2019 KPCN na Boneiru a risibí 35 keho. A solushoná 8 di nan informalmente. Na final a trata 27 keho formalmente. A deklará dies komo hustifiká i diesshete no hustifiká. Mayoria di e kehonan tabata trata di e manera ku ámtenar di polis tabata trata hende.

Di e añanan 2017, 2018 i 2019 no tin registrashon di e kehonan ku a risibí i despachá na Saba i Sint Eustatius.



Paso 1: E keho ta drenta

Klachtenhandleiding KPCN

Manual di keho KPCN

Na KPCN for di yanüari di 2019 kolaboradó di BIZ ta trata mayoria di keho na Boneiru. KPCN na 2011 a redaktá un 'Handleiding klachten Korps Politie CN' ('Manual di keho Kuerpo Polisial Hulanda Karibense'). Ta usa e manual di keho akí pa trata keho na Boneiru pero te ainda e ta un konsepto. Pa e motibu aki e eksistencia di e manual di keho no ta kla pa tur ámtenar di polis. Asina a sali for di kòmbersashonnan ku e hefenan di kuerpo ku ainda no ta usa e manual di keho na Saba i Sint Eustatius. Den e kòmbersashon ku e kolaboradónan di Nationale ombudsman a indiká ku e hefe di kuerpo lo pèrkurá pa hasi e manual di keho definitivo. Durante nos investigashon KPCN a indiká ku e stipulashon definitivo pa hopi tempu tabata den man di ministerio di Hustisia i Seguridat. Na kabamentu di nos investigashon KPCN a indiká ku entretantu a risibí un vershon nobo di e manual di keho di Ministerio di Hustisia i Seguridat.

Na 2016 Raad voor de Rechtshandhaving i Nationale ombudsman a konstatá ku e deskripsjon den e manual di keho ta kumpli ku e eksigensianan di Algemene Wet bestuursrecht (Awb) i Veiligheidswet BES pa e investigashon di e keho⁵. Ei a remarká sí ku "Klachtenregeling politie BES" ("Areglo di Keho polis BES") ku e manual di keho ta referí na dje no tabata tei. Nationale ombudsman ta konstatá ku aktualmente tampoko e no tei.

No tin drèmpel?

For di e manual di keho ta sali ku por entregá un keho na diferente manera serka KPCN. Verbalmente, por eskrito i digitalmente. E keho por eskrito mester kumpli ku tur eksigensia di artíkulo 9.4, miembro 2 Awb. Asina e keho mester kontené e nòmber i e adrès di e siudadano, fecha di e dia ku a skibi e karta i un deskripsjon di e kondukta ku e keho ta trata di dje. Finalmente e keho mester ta firmá. KPCN pa entregá un keho a desaroyá un formulario di keho. For di e manual di keho ta sali ku e formulario di keho mester kontribuí na un despacho dirigí riba kliente i mas rápido i ku semper mester yen'é. E formulario di keho ta optenibel na hulandes, ingles, spañó i papiamentu na e wardanan di polis na Saba, Sint Eustatius i Boneiru. E kolaboradónan na bali ta entregá e formulario di keho si esaki ta nesesario. E ora ei por bai ku e formulario di keho òf yen'é ei mes.

For di e manual di keho ta sali ku den kaso di un keho ku a entregá verbalmente, e ámtenar di polis ta yena e formulario di keho pa e siudadano. E ora ei e ámtenar di polis mester entregá e formulario di keho aki na e kolaboradó di BIZ. Si un ámtenar di polis risibí un keho por eskrito, esaki tambe e ta manda pa e kolaboradó di BIZ. E ora ei e kolaboradó di BIZ

⁵ Rapòrt *Raad voor de rechtshandhaving* (Konseho di mantenshon di derecho) den koperashon ku Nationale ombudsman "Tratamentu di keho kadena hudisial", 26 di sèptèmber 2016.

ta yena e formulario di keho. Na e warda di polis na Boneiru tin un buson kaminda siudadano por entregá nan kehonan. Diariamente e kolaboradó di BIZ ta saka e formularionan ku a entregá for di e buson aki.

For di e kòmbersashonnan ku e hefenan di polis na Islariba a sali ku ei nan ta muestra sí riba e formularionan di keho, pero ku den práktika ta hasi tiki uso di nan. Na Islariba ta entregá keho prinsipalmente verbalmente. Tambe siudadano por manda un email pa e hefe di kuerpo ku nan keho. E departamento di BIZ tin un adrès di email spesial pa esaki: BIZ@politiecn.com. E adrès di email aki ta konosí tantu eksternamente komo internamente. Riba e website di KPCN un formulario di keho ta optenibel online. Pero ta difísil pa haña e formulario di keho via e website. Via e funshon di buska riba e site e formulario no ta bira visibel.

For di nos investigashon di fail ta sali ku siudadano ta hasi uso di e diferente posibilidatnan pa entregá un keho.

“Sa sosodé ku mi ta risibí un keho via WhatsApp. E ora ei mi ta splika e prosedura i mi ta referí e persona ei pa e kolaboradó di BIZ.”

Pa oumentá e aksesibilidat di KPCN e hefe di kuerpo tin bia ta na radio, e ora ei siudadano por yama live i hasi pregunta. E hefe di kuerpo tambe a invitá e habitantenan di Boneiru via radio pa entregá un keho kontra e aktuashon di KPCN.

E hefe di kuerpo a konta representante di Nationale ombudsman ku tin kolaboradó di KPCN ku tin e sintimentu ku ora un hende entregá un keho, “bo ta laga e enemigu drenta”. E hefe di kuerpo mes ta mira esaki diferente. E hefe di kuerpo a indiká na e ámtenarnan di polis, ku un keho por demonstrá tambe ku algu a bai robes, p’esei ta balioso pa siña di esaki. Esei tambe ta un di e motibunan pa e hefe di kuerpo, pa via radio invitá e habitantenan di Boneiru, Saba i Sint Eustatius pa entregá keho.

Señal di siudadano

Durante e investigashon Nationale ombudsman a risibí diferente señal di siudadano ku no tin kurashi pa entregá un keho serka KPCN. Nan tin miedu di e konsekuenshanan ku entrega di un keho kontra un ámtenar di polis por tin. Sigur mirando e eskala chikí di e islanan, esaki ta masha sensitivo.

“Na polis tin hende ta traha ku mi konosé ke men sigur lo mi no entregá un keho. Mi mes ta solushoná mi problemanan”

For di e kòmbersashonnan ku e hefenan di polis na Islariba a sali ku nan ta konsiente di esaki. Durante e kòmbersashon e hefenan di polis a enfatisá ku e situashon na Saba i Sint Eustatius ta diferente di esun na Boneiru. E kultura na un isla chikí ta diferente. E ámtenar di polis ku bo a entregá un keho kontra dje mañan por ta e persona ku ta saka bo for di un outo na kandela. Ademas tin hopi kòntrol sosial na Islariba kaminda famia ta koregí otro su komportashon.

Rekonosé keho

Pasobra kada entrada di keho ta esun korekto, ta importante ku pa ámtenar di polis di KPCN ta kla ki ora un hende tin un keho. Den e manual di keho ta deskribí ku ámtenar di polis por tuma kontakto ku e kolaboradó di BIZ si nan ta duda ku ta trata di un keho. Tambe ta importante pa ámtenar di polis sa tokante kiko por keha pa asina siudadano haña e informashon korekto. For di e kòmbersashonnan ku e representantenan di Nationale ombudsman a tene ku siudadano durante bishita na islanan BES, a sali ku pa ámtenar di polis tin bia ta difísil pa rekonosé keho. Esaki ta sali por ehèmpel den e ehèmpel aki bou:

“Na bali a bisa mi ku no tin sentido pa hasi un kaso di esaki. Pero mi tin un keho i lo mi ker a haña un reakshon di kontenido riba mi keho sí.”

E hefenan di polis na Saba i Sint Eustatius a indiká na e representantenan di ombudsman ku na Islariba ta tuma kontakto ku e hefe di polis di e isla konserní si un ámtenar di polis ta kere ku ta trata di un keho. E ora ei e hefe di polis ta bai den kòmbersashon ku e siudadano pa papia tokante di e keho.

“Tin bia si bo drenta den kòmbersashon mésora, e no ta bira un keho niun ora.”

Registrá

Den e manual di keho tin pará ku e kolaboradó di BIZ ta registrá tur keho. Tantu keho ku a entregá verbalmente i por eskrito komo e kehonan ku ta entregá digitalmente. Ora risibí keho na Boneiru, un kolaboradó di BIZ ta registrá nan. No ta registrá keho ku drenta na Islariba na e mésun manera. Di esakinan solamente ta traha un mutashon den e sistema. No ta pone e kolaboradó di BIZ na altura di esaki.

Den investigashon anteriormente mensioná di Nationale ombudsman ku Raad voor de Rechtshandhaving a konkluí ku KPCN no tabata hasi un análisis di keho ku a despachá. E tempu ei a remarká ku esaki ta un oportunitat pèrdí. E kolaboradó di BIZ entretantu den un skema ta tene un lista aldia di e kehonan ku a risibí i e resultado di esaki. KPCN a laga Nationale ombudsman sa, ku ta tene e índole di e kehonan tambe aldia pa asina por pone esaki bou di atenshon di e ámtenan di polis. Den e relatonan anual di 2017, 2018 i 2019 solamente a inkluí e skema mensioná anteriormente di e kantidat di keho ku a risibí i despachá. E índole di e kehonan i un análisis mas aleu di e kehonan ta falta den e relatonan anual.



Paso 2: Di kiko e keho ta trata?

Kontakto personal

KPCN ta aspirá pa tuma kontakto personal ku tur hende ku entregá un keho. Segun e hefe di kuerpo, mayoria di e kehonan na Boneiru ta drenta por eskrito. E kolaboradó di BIZ si a mensioná un number di telefòn ta tuma kontakto telefónikamente promé. Esaki ta sali tambe den e failnan di keho ku Nationale ombudsman a mira. Den e manual di keho tokante esaki tin pará lo siguiente:

“Pa medio di tuma kontakto telefóniko ku e siudadano den un fase mas trempan posibel, por hasi un bon diagnósis di e konflikto ku tabata motibu di e keho.”

Si un hende pasa na warda di polis na Boneiru i e ke palabrá su keho mésora esaki ta posibel si e kolaboradó di BIZ tin tempu pa esaki na e momento ei. Sino ta traha un sita pa esaki. E kolaboradó di BIZ ta papia kuater idioma: hulandes, papiamentu, spañó i ingles. E hefe di kuerpo tambe ta dispuesto pa un kòmbersashon, pero na promé instansha ta referí na e kolaboradó di BIZ pa esaki. Na Saba i Sint Eustatius e hefe di polis di e isla konserní hopi bia ta tene un kòmbersashon ku e siudadano ku tin e keho.

Haña e esensia di e keho

E kolaboradó di BIZ semper ta trata di tuma kontakto telefónikamente pa palabrá eventual inklaridat den e keho. Semper ta invitá e siudadano pa un kòmbersashon. Bon mirá tin bia ta resultá ku e siudadano mester bai otro kaminda. E ora ei e kolaboradó di BIZ ta trese e siudadano den kontakto ku e instansha apropiá.

Den e promé kontakto e kolaboradó di BIZ tambe ta inventarisá di ki tipo di keho ta trata. Si por ehèmpel ta trata di un keho tokante e trato di un ámtenar di polis òf un keho ku ta pidi investigashon disciplinario.

Ehempel:

Durante un di e bishitanan di trabou di e kolaboradónan di ombudsman a entregá un keho serka ombudsman ku ainda KPCN no a trata. E siudadano tabata haña ku KPCN no tabata reakshoná sufisientemente riba su notifikashonnan. E kolaboradó di ombudsman a delegá e keho pa e funshonario di keho di KPCN. E ora ei esaki a yama e siudadano na telefòn. Finalmente a resultá ku no tabata trata di un keho tokante kondukta di polis, i e kolaboradó di BIZ a trese e siudadano den kontakto ku un instansha di kuido ku por yuda e siudadano.

Imparsialidat: ken ta trata e keho?

Manera a deskribí aki riba un kolaboradó di BIZ ta trata keho na Boneiru. Si start un investigashon disciplinario ku eventualmente un medida, banda di e hefe di kuerpo lo envolví tambe e hurista di kompania, e hefe di kuerpo suplente i e hefe di manejo operashonal. E hefe di kuerpo ta trata keho tokante e kolaboradó di BIZ. Den e manual di keho ta pará, ku ta manda un kopia di e keho ku a risibí pa gezaghèber di e isla konserní i Ministerio Públiko. Pa manda un kopia di e keho pa gezaghèber i Ministerio Públiko ta un eksigensia legal tambe⁶. For di e investigashon a sali ku esaki no ta sosodé den tur kaso. Den práktika e ta sosodé solamente si ta trata di un investigashon penal hurídiko di un ámtenar di polis. Esaki tambe tabata un di e análistan ku a resultá for di e investigashon di 2016 mensioná aki riba.

Den e investigashon ei a remarká tambe ku e funshon di e kolaboradó di BIZ ta vulnerabel pasobra ta trata di un funshon di un solo persona. Djei a hasi un rekomendashon na KPCN pa pèkurá pa un remplasante di e kolaboradó di BIZ. E ora ei KPCN a indiká ku e ta buska solushon pa esaki⁷. Aktualmente KPCN ta wardando un investigashon di seguridat pa un kolaboradó èkstra pa e departamento di BIZ.

Komo ku ta entregá e kehonan na Saba i Sint Eustatius espesialmente verbal, den práktika ta e hefe di polis di e isla ta trata nan. Si tin tempu e ta tene un kòmbersashon mésora, sino e hefe di polis ta traha un sita. Si e hefe di kuerpo risibí keho di siudadano di Saba i Sint Eustatius e ta tuma kontakto ku e hefe di polis di e isla konserní pa trata e keho informalmente.

For di e manual di keho ta sali ku e hefe di kuerpo ta responsabel pa e proseso di e despacho di keho i ku e *korpsbeheerder* tin responsabilidad final. For di e kòmbersashonnan ku representantenan di Nationale ombudsman a hiba a sali ku den práktika ta e hefe di kuerpo tin e responsabilidad final pa e tratamentu di keho tantu na Boneiru komo Islariba. Un bia pa aña e hefe di kuerpo ta informá e *korpsbeheerder* por eskrito tokante e kehonan ku a risibí. Si ta trata di un investigashon disciplinario e hefe di kuerpo semper ta pone e *korpsbeheerder* na altura di esaki.



Paso 3: Solushon

Eksplorá huntú si tin solushon.

Den e manual di keho tin pará ku KPCN ta aspirá pa trata e keho informalmente na promé instansha. Den e manual di keho a pone un distinkshon entre keho ku a entregá verbalmente i keho ku a entregá por eskrito. Por trata keho ku a entregá verbalmente atendiendo e persona envolví, skuch'é bon, must'é komprension, dun'é klarifikashon, i si ta nesesario pidié despensa. Segun e manual di keho por trata keho ku a entregá por eskrito informalmente solamente tanten esaki ta segun satisfakshon di esun ku a keha.

“Mi ke pa polis tuma mi na serio.”

⁶ Artíkulo 19 insiso 5 *Veiligheidswet BES* (Lei di Seguridat BES).

⁷ Rapòrt *Raad voor de rechtshandhaving* (Konseho di mantenshon di derecho) den koperashon ku Nationale ombudsman “Tratamentu di keho kadena hudisial”, 26 di sèptèmber 2016.

Kiko ta un solushon?

For di e kòmbersashonnan ku representante di Nationale ombudsman a hiba i for di fail di keho ku nan a mira ta sali ku KPCN ta empeñá pa despacho informal di e keho. Esaki ta sali entre otro for di e echo ku e kolaboradó di BIZ si ta posibel, ta tuma kontakto telefóniko pa papia tokante e keho. For di e kòmbersashonnan i e investigashon di fail tambe a sali ku un kòmbersashon den hopi kaso por trese un solushon kaba.

“A skucha mi keho sí, esei mes tabata agradabel kaba. Pa mi esaki tabata suficiente pa mi konformá mi.”

E hefenan di polis na Saba i Sint Eustatius a indiká ku ta trata hopi di e kehonan verbalmente. Nan ta kombersá ku e persona involví i ta konsiderá si nan mes por solushoná e keho òf ku mester manda e keho pa e kolaboradó di BIZ na Boneiru. Den kasi mayoria di kaso ta solushoná e keho ku e kòmbersashon. E hefenan di polis na Islariba ta konsiente di e efekto hopi bia positivo di un kòmbersashon personal kaminda ta duna akklarashon di un sierto eskoho òf enfoke. Despues di e kòmbersashon no ta registrá e kehonan komo keho.

Na e bali na warda di polis na Boneiru tambe ta solushoná keho, pero ei e hefe di kuerpo i e kolaboradó di BIZ no tin bista riba esaki. Pa e investigashon aki nos a papia ku un ámtenaar di polis ku pa parti di su oranan di trabou ta para na e bali. El a indiká ku tin bia tin hende ku ta rabiá òf ku no ta satisfecho ku ta drenta warda di polis. Si un ámtenaar di polis drenta e kòmbersashon i splika kiko ta kiko e hendenan ta satisfecho atrobe. E ora ei no ta papia mas di un keho òf un formulario. E kehonan aki tampoko no ta registrá.

Espasio pa esun ku ta trata e kehonan

E enfoke di tratamentu di keho ta diferente entre Boneiru i Islariba. Asina na Islariba kasi semper ta solushoná un keho informalmente pa medio di un kòmbersashon ku e hefe di polis di e isla konserní. For di kòmbersashonnan a sali ku KPCN ta duna e ámtenaar di polis espasio pa solushoná e keho informalmente mirando promé e kaso konkreto sin ku mésora ta usa un regla formal.



Paso 4: Duna un huisio

Tratamentu di keho formal

Ora no por solushoná e keho informalmente ta trata esaki formalmente. Tratamentu formal di keho semper ta sosodé na Boneiru. Den e manual di keho di KPCN a inkorporá e prosedura formal di keho⁸. Den esaki ta deskribí e proseso i ken ta responsabel pa kua parti di e tratamentu di keho. Asina tin pará ku promé un hurista di Rijkdienst Caribisch Nederland ta chèk e keho ku e eksigensianan di artíkulo 9:4 di Awb, manera nòmber i adrès di e siudadano, e fecha i e deskripsion di e keho. Despues e kolaboradó di BIZ ta pasa e keho pa e hefe di kuerpo. Den sierto situashon KPCN no ta obligá pa trata un keho. E kasonan aki ta deskribí den artíkulo 9:8 di Awb. Asina KPCN no ta obligá di trata un kaso si tin un prosedura hudisial òf si tin posibilidat di opheshon òf apelashon. Den e kaso ei e hurista ta pone e siudadano na altura por eskrito i ku motivashon. For di kòmbersashon ku e hefe di kuerpo a sali ku den práktika e hefe di kuerpo i e kolaboradó di BIZ semanalmente ta palabrá e kehonan ku a drenta i ku despues e hurista ta chèk. E kolaboradó di BIZ despues ta pone e siudadano na altura por eskrito.

Investigashon

Den e manual di keho ta inkorporá ku e hefe di kuerpo ta hasi e investigashon i ku ta duna tantu e kehadó komo e akusado e oportunidat ku ta skucha nan. For di e kòmbersashon ku e hefe di kuerpo i e kolaboradó di BIZ a sali ku ta e kolaboradó di BIZ ta hasi esaki den práktika. Komo regla ta e ta traha e rapòrt/relato tambe. For di e manual di keho ta sigui ku lo manda e loke ku a sali for di e investigashon i e huisio di e hefe di kuerpo tokante di esaki pa e siudadano. Segun e manual di keho ta pone gezaghèber i Ministerio Públiko na altura di esaki. For di investigashon a sali ku no ta pone gezaghèber i Ministerio Públiko na altura di e resultatonan i e huisio. For di práktika ta sali ku e hefe di kuerpo sí ta involví fiskal mayó den un kaso, asina e keho duna motibu pa start un investigashon hudisial di e ámtenaar di polis.

⁸ Paragraf 2.4: Tratamentu di un keho por eskrito.

Ken ta hasi e investigashon?

Den e manual di keho ta deskribí tambe ku e hefe di kuerpo por determiná ku ta trata keho via un prosedura di konseho di keho⁹. Aki ta trata di keho ku (por) tin konsekuensha grave. Den e kaso ei e hefe di kuerpo por pidi un komishon di keho independiente pa konseho. Seguidamente e komishon di keho aki ta instalá un investigashon i ta duna e siudadano i e akusado e oportunidat pa tende nan. Ombudsman no a haña prueba ku nunca un komishon di keho a duna konseho. A indiká na e kolaboradónan di Nationale ombudsman ku e komishon di keho independiente eksterno entretantu ta eksistí sí, pero ku esaki no a duna konseho ainda.

Vigilansia di término

E kolaboradó di BIZ segun e manual di keho ta responsabel pa e vigilansia di término den kua mester despachá e keho formal. Na e kolaboradónan di ombudsman e kolaboradó di BIZ a indiká ku no ta informá e siudadano si e tratamentu di e keho no por tuma lugá denter di e término. Si e siudadano keha tokante e durashon largu di e tratamentu ta investigá ta kiko ta e motibu i tokante di esaki ta informá e siudadano pa medio di email. Tipo di keho asina e kolaboradó di BIZ no ta mira hopi.

Hustisia di prosedura

Den e manual di keho tin pará ku e hefe di kuerpo ta pone e siudadano na altura por eskrito i motivá e konklushonnan di su investigashon. Ta resultá ku esaki no ta sosodé tur ora den práktika. Ta pone e siudadano na altura di esaki na e finalisashon di e investigashon.



Paso 5: Finalisashon

Tratamentu formal despues di tratamentu informal

Den e manual di keho ta indiká ku si e siudadano ta malkontentu tokante e tratamentu informal di e keho, ta finalisá e keho formalmente. For di e investigashon di fail no a sali ku den tur fail KPCN ta aberiguá serka e siudadano si a finalisá e keho satisfaktoriamente. Sí KPCN a laga sa ku verbalmente serka e tratamentu informal den kòmbersashon ku e siudadano ta puntra si a finalisá e keho satisfaktoriamente. A resultá ku ta finalisá keho na Boneiru i Islariba na diferente manera. E hefe di kuerpo di Boneiru tin komo punto di salida ku ta finalisá keho por eskrito. Esaki ta sosodé tambe ora solushoná e keho informalmente, por ehèmpel ku un kòmbersashon. Asina esnan envolví no por bini bèk i indiká ku nan no a tende nada tokante e keho, asina e hefe di kuerpo ta bisa. For di nos investigashon di fail no a sali ku den kada fail a manda un karta di finalisashon. E eksperensia di Nationale ombudsman ta ku si tin un karta di finalisashon, no a motivá e desishon den e karta klaramente tur ora.

Na Saba i Sint Eustatius ta solushoná mayoria di keho ku un kòmbersashon. Ku esaki a finalisá e keho tambe. Aktualmente no ta manda un konfirmashon por eskrito di e resultado di e kòmbersashon. For di e kòmbersashonnan ku e hefenan di polis na Saba i Sint Eustatius ta resultá ku ta e intenshon sí pa bai hasi esaki den futuro. Na e momento akí ta traha un mutashon di e kòmbersashonnan ku e hefenan di polis tin pa e tratamentu i finalisashon di e keho. Por haña e mutashon akí bèk sí den e sistema, pero no ta ment'é komo keho den e sistema. Manera a indiká anteriormente kaba ta manda keho ku no por finalisá ku un kòmbersashon pa e kolaboradó di BIZ na Boneiru pa tratamentu formal.

Finalisashon despues di investigashon

A kontu e kolaboradónan di Nationale ombudsman ku den kaso di tratamentu di keho formal esnan envolví semper ta haña un karta ku e resultado. Den e manual di keho tin pará tokante esaki ku e hefe di kuerpo semper ta manda esnan envolví un karta ku e resultado. Den e manual di keho tin pará tokante di esaki ku e hefe di kuerpo por eskrito i motivá, ta pone esun envolví na altura di su huisio tokante e keho i di e konsekuenshanan eventual ku ta relatá na esei. For di e investigashon di fail a sali ku no den tur fail a manda un karta na esun envolví pa finalisá e keho.

⁹ Paragraf 2.5: Tratamentu di un keho serio.

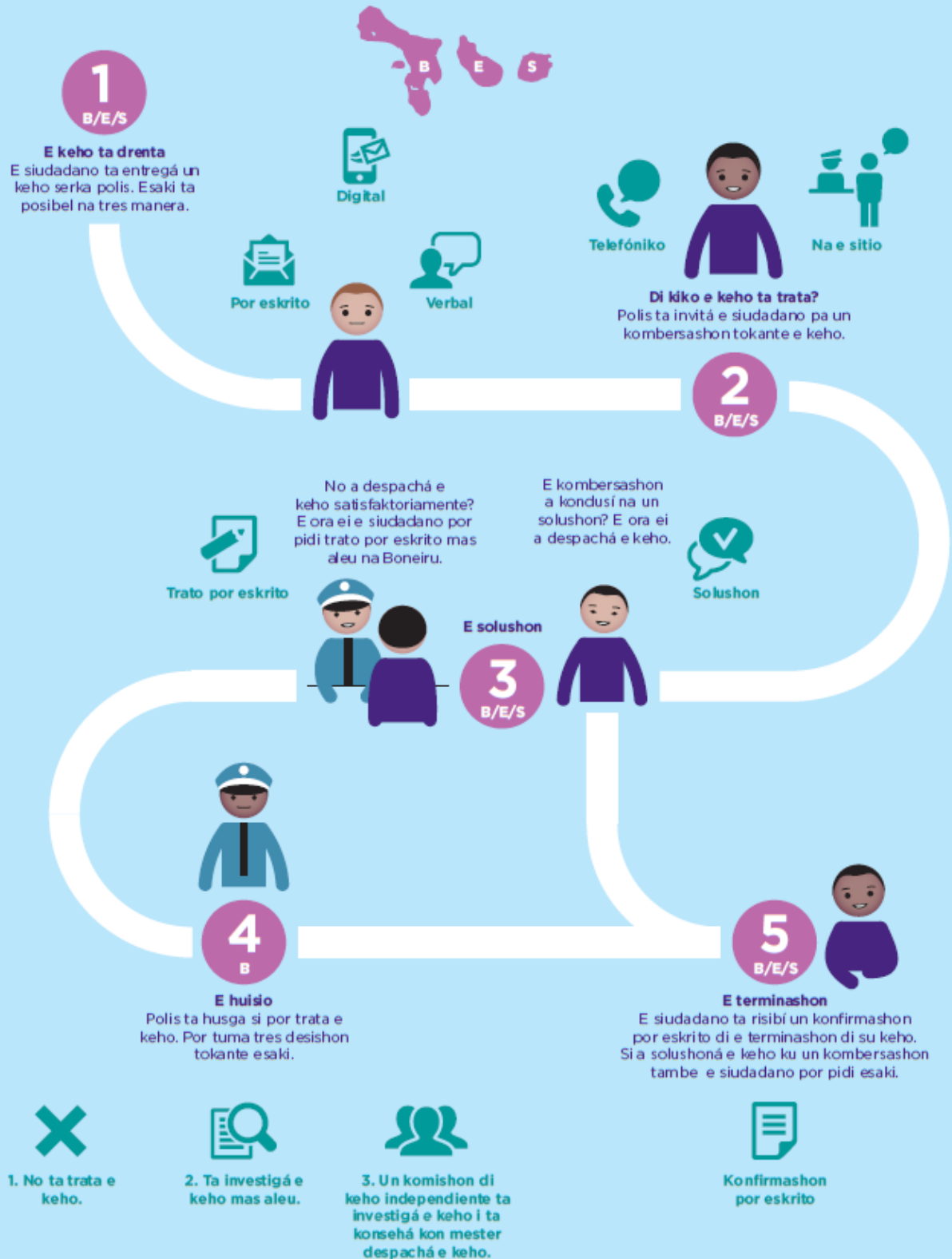
Pidi despensa

Den e tratamentu di keho di KPCN tin pará ku si ta nesesario mester pidi despensa. For di e investigashon a sali na kla ku den práktika esaki ta sosodé kaminda ta nesesario.

Referensia na previshon di ombud

Den e manual di keho ta deskribí ku e hefe di kuerpo na finalisashon di e kehonan formal semper ta indiká ku e siudadano por akudí serka Nationale ombudsman i den kua término e siudadano por hasi esaki. For di e investigashon a sali ku KPCN ora di finalisá e keho di e siudadano semper ta referí na Nationale ombudsman.

Tin un keho tokante polis? Asina ta duna keho!



Bai Nationale ombudsman

E siudadano no ta di akuerdo kon a despachá e keho? E ora ei e por akudí serka Nationale ombudsman. Esaki ta posibel via di telefòn: yama +31 70 356 35 63, òf manda un mensahe di WhatsApp pa 06 214 621 88. Por akudí serka Nationale ombudsman tambe via www.nationaleombudsman.nl òf via Facebook (Nationale ombudsman Caribisch Nederland).

4 Konklushon i rekomendashonnan

4.1 General

KPCN ta riba bon kaminda pa profeshonalisá e tratamentu di keho. Asina tin un kolaboradó na BIZ ku ta spesialisá den e tratamentu di keho. Nationale ombudsman ta konstatá ku KPCN ta tuma keho di siudadano na serio i ta haña un tratamentu di keho drechi importante. Sí ta posibel pa drecha e tratamentu di keho riba un kantidat di punto. Asina no ta registrá tur keho i no ta hasi un análisis di contenido di e kehonan. P'esei Nationale ombudsman ta hasi algun rekomendashon tokante esaki. Tambe Nationale ombudsman ta ofresé KPCN pa pensa huntu tokante kon den práktika por sigui e rekomendashonnan.

Paso 1: E keho ta drenta

Manual di keho

Nationale ombudsman a ripará ku e manual di keho ku te awe ta traha kuné, ainda ta e vershon di konsepto di 2011. Nationale ombudsman ta haña ku ta un desaroyo positivo ku entretantu KPCN tin un vershon nobo di e manual di keho. Pa hasi e manual di keho aki definitivo i hasi esaki konosí tambe na e ámtenarnan di polis segun Nationale ombudsman por kontribuí na e rekonosementu di keho. Si e ámtenarnan di polis ta na altura di e manual di keho lo ta mas fásil pa nan mostra siudadano riba e posibilidatnan pa entregá un keho. Un manual di keho definitivo pa e hefenan di polis na Islariba lo ofresé mihó moda di tratamentu di keho. Tambe ta di importansha ku e prosedura di keho pa siudadano ta kla. Asina nan sa kiko nan por ferwagt di e tratamentu di keho di KPCN.

Rekomendashon 1: Hasi e manual di keho definitivo i konosí

Nationale ombudsman ta rekomendá pa riba término kòrtiku establese e manual di keho i hasié konosí na e ámtenarnan di polis i e siudadanonan na Boneiru, Saba i Sint Eustatius.

No tin opstákulo?

Nationale ombudsman ta haña bon pa remarká ku tin diferente posibilidat pa entregá un keho serka KPCN. Pa esaki ta tuma diferente iniciativa manera kologá e buson na Boneiru i mensioná e posibilidat di entregá keho na radio. Tambe e echo ku KPCN a diseñá un formulario di keho i ku esaki ta optenibel na kuater diferente idioma, Nationale ombudsman ta haña positivo. Nationale ombudsman ta konstatá sí ku ta difísil pa haña e formulario digital di keho riba e website di KPCN i ku ademá e ta basta ménos amplio ku e formulario físiko di keho.

Rekomendashon 2: Amplia e formulario di keho digital i pèrkurá pa por hañ'é riba e website

Nationale ombudsman ta rekomendá pa amplia e formulario digital di keho (na kuater idioma) di moda ku e formulario físiko di keho i e formulario digital di keho ta meskos. Ademá Nationale ombudsman ta rekomendá pa hasi e formulario digital di keho mihó visibel riba e website di KPCN pa por hañ'é mas fásil.

Rekomendashon 3: Sòru pa un buson di karta na Islariba

Tambe Nationale ombudsman ta rekomendá pa méskos ku na Boneiru, pone un buson di karta na Islariba, kaminda e siudadano por pone su keho aden.

Registrá

For di investigashon a sali ku ámtenar di polis ta solushoná keho informalmente tambe na e bali. No ta registrá e kehonan aki. E kehonan ku e hefenan di polis na Saba i Sint Eustatius ta solushoná ku un kòmbersashon tampoko no ta mira bèk den e sistema di keho. Pasobra no tin bista riba esaki KPCN ta pèrdè un chèns pa analisá e kehonan i siña di e kehonan akí. Banda di esaki ku e despacho informal di keho tin e riesgo di arbitrariedat pasobra no a motivá i registrá konsiderashonnan i desishonnan por eskrito. Por evitá esaki tambe si manda i registrá un mensahe di finalisashon den kaso di un despacho informal. Un ke otro a remarká tambe den e rapòrt ku a mensioná anteriormente di Nationale ombudsman i e Raad voor de Rechtshandhaving di 2016. Nationale ombudsman mas aleu ta konstatá ku mayoria di e relatonan anual resien di KPCN, ainda no ta kontené un análisis di contenido di keho. Nationale ombudsman ta haña importante pa e kehonan ku a risibí i despachá na tur tres isla ta komprensibel. Ora registrá tur keho, formal i informal, KPCN por hasi un análisis anual di e kehonan pa siña di esaki. Den esaki ta importante pa kompartí e resultado di e análisis ku splikashon ku tur kolaboradó di KPCN.

Rekomendashon 4: Registrá e kehonan ku a solushoná informalmente tambe Nationale ombudsman ta rekomendá pa desaroyá un manera di traha kaminda tambe ta registrá e kehonan (digitalmente) ku a solushoná informalmente.

Rekomendashon 5: Hasi un análisis di keho anualmente Nationale ombudsman ta rekomendá pa anualmente traha un análisis di contenido di e kehonan i inkorporá esakinan den e relato anual.

Paso 2: Di kiko e keho ta trata?

Kontakto personal i e núkleo di e keho

Nationale ombudsman ta mira ku KPCN ta haña e kontakto personal ku e siudadano importante.

Tin hopi espasio pa tuma kontakto personal i si ta posibel e kolaboradó di BIZ òf e hefe di polis di e isla di Islariba konserní ta bai den kòmbersashon direktamente ku e siudadano pa detektá e núkleo di e problema. E ámtenarnan di polis ku ta trata e kehonan parse konsiente ku tras di un ekspreshon di malkontentu tin bia tin un otro keho. E manera di traha akí di KPCN pues ta kuadra ku e vishon di Nationale ombudsman di tratamentu di keho profeshonalmente.

Si un keho di un siudadano tokante un ámtenar di polis duna motibu pa un investigashon disciplinario interno kontra e ámtenar di polis akí, KPCN lo mester informá e siudadano tokante esaki. Den relashon ku e privasidat di e ámtenar di polis konserní KPCN no por kompartí informashon tokante e contenido i e resultado di e investigashon disciplinario ku e siudadano. Sí Nationale ombudsman ta haña deseabel ku KPCN ta informá e siudadano tokante kiko un investigashon disciplinario generalmente ta enserá i ku den e kaso ei no ta trata e keho mas aleu.

Rekomendashon 6: Informá e siudadano si start un investigashon disciplinario Nationale ombudsman ta hasi e rekomendashon pa informá e siudadano ku no ta sigui trata e keho mas aleu ora kuminsá un investigashon interno.

Ken ta trata e keho?

For di investigashon a sali ku KPCN no ta manda un kopia di e kehonan ku a risibí pa gezaghèber i Ministerio Públiko. A konstatá esaki anteriormente kaba den e rapòrt menshoná di 2016. Nationale ombudsman ta konkluí ku, ku esaki, ainda no ta kumpli ku e eksigensia legal pa manda un kopia di e keho pa gezaghèber i Ministerio Públiko. Asina ta kita e oportunitat for di gezaghèber i Ministerio Públiko pa duna konseho tokante e keho. No a pa Nationale ombudsman bira kla pakiko no ta kumpli ku e eksigensia legal aki.

Rekomendashon 7: Manda un kopia di e kehonan pa gezaghèber i Ministerio Públiko Nationale ombudsman ta rekomendá pa pone gezaghèber i Ministerio Públiko na altura di e kehonan ku a drenta.

E kolaboradó di BIZ ta trata e kehonan na Boneiru. Pasobra e kolaboradó aki ta e úniko ku ta traha na e departamento di asuntunan interno esaki ta un posishon vulnerabel. Nationale ombudsman ta kontentu di tende ku entretantu a tuma paso pa ekspandé e departamento di BIZ.

Paso 3: Solushon

Durante e investigashon Nationale ombudsman a konstatá ku KPCN tin un aktitut dirigí riba solushon. Si ta posibel KPCN ta solushoná keho informalmente. Esaki hopi bia ta sosodé pa medio di un splikashon na bali òf den kòmbersashon ku e kolaboradó di BIZ. Na Saba i Sint Eustatius mas parti ta solushoná keho ku un kòmbersashon ku e hefe di polis di e isla konserní. Solushon informal di keho ta pas bon serka e vishon ku Nationale ombudsman tin di tratamentu di keho profeshonal.

Paso 4: Duna un huisio

Nationale ombudsman ta konkluí ku KPCN ta ehekutá e diferente fasenan di e investigashon di e keho bon, manera kontakto personal i skucha e siudadano.

Hustisia di prosedura

Bon investigashon ta enserá ku ta envolví ámbos partido den e investigashon. Esaki ta enserá ku tantu e siudadano komo e akusado ta haña mira e dokumentonan relevante ku ta usa pa e investigashon. Ei ta di importansha tambe ku e siudadano i e akusado ta haña e posibilidat di reakhoná riba otro su punto di bista. For di nos investigashon no a sali ku ta informá e siudadano tokante e punto di bista di e ámtenar di polis akusá. Esaki ta pone ku e siudadano no por reakhoná riba esaki. Kompartí puntonan di bista ku e posibilidat di reakhoná riba nan ta kontribuí na un marcha di asuntu honesto den tratamentu di keho. Nationale ombudsman ta haña di gran importansha ku pa e siudadano ta kla ku a tende i balará su argumentonan den e huisio. Esaki ta kontribuí tambe na e akseptashon di e huisio.

Rekomendashon 8: Sea transparente i enbolbí e siudadano i esun ku e keho ta trata di dje den e investigashon di e keho Nationale ombudsman ta rekomendá pa laga e siudadano i e akusado tuma nota di otro su punto di bista i duna nan e oportunitat pa reakhoná riba otro su punto di bista.

Nationale ombudsman ta konstatá ku algun keho ta hustifiká tratamentu pa un komishon di keho. For di e investigashon a sali ku a nombra un komishon di keho. Nationale ombudsman ta haña esaki un bon desaroyo. Esaki ta pone ku den futuro un komishon di keho por trata keho asina. Esaki ta kontribuí na un tratamentu independiente di e keho.

Paso 5: Finalisashon

Nationale ombudsman a ripará ku na e finalisashon di e tratamentu di keho informal na Islariba no ta manda un karta pa e siudadano. Segun KPCN ta e intenshon sí pa esaki sosodé den futuro si e siudadano pidi esaki. Nationale ombudsman ta haña esaki un desaroyo positivo. Tambe Nationale ombudsman ta haña importante pa despues di e finalisashon informal di e keho KPCN chèk serka e siudadano si a solushoná e keho satisfaktoriamente. Esaki por sosodé tantu verbalmente komo por eskrito. Pasobra esaki ta kontribuí na e klaridat di e finalisashon di e keho pa e siudadano.

Rekomendashon 9: Chèk e nivel di satisfakshon serka e siudadano ora finalisá e keho Nationale ombudsman ta rekomendá pa despues di e finalisashon informal di e keho chèk serka e siudadano si a finalisá e keho satisfaktoriamente.

Nationale ombudsman ta konstatá ku KPCN den kaso di tratamentu di keho formal, semper ta manda un karta di finalisashon pa e siudadano. Nationale ombudsman a ripará ku no a motivá e huisio sufisientemente den tur karta di finalisashon pasobra por ehèmpel ta falta konsiderashonnan ku a hasi . P'esei e siudadano no por detektá di ki manera a tene kuenta ku su interesnan. Esaki si ta di gran importansha pa e akseptashon i e klaridat di e solushon di e keho serka e siudadano.

Rekomendashon 10: Motivá e huisio den e karta di klousura Nationale ombudsman ta rekomendá pa pèrkurá pa un motivashon apropiá di e keho.

Nationale ombudsman ta konstatá ku kaminda ta nesario KPCN ta pidi despensa. Ademas mayoria parti den e karta di finalisashon KPCN ta referí na Nationale ombudsman si a kaso e siudadano no por bai di akuerdo ku e resultado di e keho. Esaki ta pas den e vishon di Nationale ombudsman riba tratamentu di keho.

4.2 Finalmente

Zoals al eerder aangegeven heeft de Nationale ombudsman tijdens dit onderzoek gezien dat het KPCN al stappen in de Manera a indiká anteriormente durante e investigashon akí Nationale ombudsman a mira ku KPCN a hasi paso den bon direkshon kaba pa profesionalisá e tratamentu di keho. Awor ta importante pa ehekutá e rekomendashonnan di e raportahe aki ku sierto urgensia. Nationale ombudsman ta remarká den esaki ku e hasimentu definitivo di e manual di keho ta para na promé lugá den esaki. Pa dal bai enérgikamente ku e rekomendashonnan ta yuda no solamente e siudadano bai dilanti, sino KPCN tambe. Nationale ombudsman i su kolaboradónan na aña 2021 gustosamente ta drenta den kòmbersashon ku e hefe di kuerpo, e kolaboradó di BIZ i otro ámtenar di polis tokante e siguimentu di e rekomendashonnan.